

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Teknologi Informasi .....	6
2.2. Manajemen Layanan Teknologi Informasi .....	6
2.3. <i>Information Technology Service Management Framework</i> .....	7
2.3.1. Information Technology Infrastructure Library (ITIL).....	7
2.3.2. Domain pada ITIL versi 3 .....	7
2.3.3. Service Operation.....	8
2.3.4. Access Management pada Service Operation .....	9
2.4. Analisis Gap .....	9
2.5. Standard Operating Procedure.....	9
2.6. Penelitian Terdahulu.....	10
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>12</b>
3.1. Konseptual Model .....	12
3.1.1. Environment.....	13
3.1.2. Information System (IS) Research.....	13
3.1.3. Knowledge Base.....	13
3.2. Sistematika Penyelesaian Masalah .....	14

3.2.1.	Tahap Pendahuluan .....	14
3.2.2.	Tahap Persiapan .....	14
3.2.3.	Tahap Asesmen .....	14
3.2.4.	Tahap Analisis.....	15
3.2.5.	Tahap Penutup.....	15
3.3.	Pengumpulan Data .....	16
3.4.	Pengolahan Data atau Pengembangan Produk / Artifak.....	17
3.5.	Metode Evaluasi .....	18
3.6.	Alasan Pemilihan Metode.....	18
<b>BAB IV : DATA DAN LANGKAH PENELITIAN .....</b>		<b>19</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	19
4.1.1.	Profil Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung .....	19
4.1.2.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.....	20
4.1.3.	Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung	20
4.1.4.	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.....	21
4.2.	Kondisi Eksisting Objek Penelitian.....	22
4.2.1.	Identifikasi Eksisting Manajemen Layanan IT Aplikasi.....	22
4.2.2.	Identifikasi Eksisting Access Management .....	23
4.3.	Komponen Kuesioner .....	24
<b>BAB V : ANALISIS GAP DAN REKOMENDASI.....</b>		<b>29</b>
5.1.	Hasil Pengumpulan Data .....	29
5.1.1.	Temuan GAP .....	29
5.1.2.	Non Conformance .....	32
5.2.	Rancangan Rekomendasi .....	38
5.2.1.	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>People</i> .....	38
5.2.2.	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>Process</i> .....	40
5.2.3.	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>Technology</i> .....	43
5.3.	Analisis Prioritas Rekomendasi.....	44
5.4.	<i>Roadmap</i> Implementasi .....	48
<b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>50</b>
6.1.	Kesimpulan.....	50
6.2.	Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>52</b>