

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	VI
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR TABEL	IX
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 LATAR BELAKANG	1
I.2 PERUMUSAN MASALAH.....	2
I.3 TUJUAN PENELITIAN	3
I.4 BATASAN PENELITIAN.....	3
I.5 MANFAAT PENELITIAN.....	4
I.6 SISTEMATIKA PENULISAN	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 <i>INFORMATION TECHNOLOGY</i>	5
II.2 <i>INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT</i>	6
II.3 <i>INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)</i>	7
II.4 ASSESSMENT PROSES	9
II.5 CAPABILITY MATURITY MODEL INTEGRATION.....	11
II.6 PENELITIAN TERDAHULU	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
III.1 MODEL KONSEPTUAL.....	17
III.1.1 <i>Environment</i>	18
III.1.2 <i>Information System Research</i>	18
III.1.3 <i>Knowledge Base</i>	18
III.2 PENGUMPULAN DATA	18
III.2.1 <i>Data Primer</i>	19
III.2.2 <i>Data Sekunder</i>	19
III.3 SISTEMATIKA PENELITIAN	20
III.3.1 <i>Identifikasi penelitian</i>	20
III.3.2 <i>Perancangan</i>	21
III.3.3 <i>Pengambilan Data</i>	21
III.3.4 <i>Analisis Data</i>	21
III.3.5 <i>Pembuatan laporan</i>	22
III.3.6 <i>Kesimpulan dan Saran</i>	22
III.4 METODE EVALUASI.....	22
III.4.1 <i>Studi Pustaka</i>	22
III.4.2 <i>Wawancara</i>	23
III.4.3 <i>Analisis Data</i>	23
III.5 ALASAN PEMILIHAN METODE.....	23
BAB IV ANALISIS DATA	23
IV.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	23

IV.1.1	<i>Profil Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung</i>	24
IV.1.2	<i>Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung</i>	25
IV.1.3	<i>Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung</i>	26
IV.2	KONDISI EKSISTING OBJEK PENELITIAN DATA	26
IV.2.1	<i>Identifikasi Kondisi Eksisting Manajemen Layanan IT Aplikasi</i>	26
IV.2.2	<i>Identifikasi Kondisi Eksisting Problem Management</i>	28
IV.3	KOMPONEN KUESIONER.....	28
IV.3.1	<i>Hasil Kueisoner</i>	31
BAB V	HASIL ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI	33
V.1	GAP ANALISIS	33
V.1.1	<i>Temuan GAP dan Risiko</i>	33
V.2	KOMPONEN REKOMENDASI IMPLEMENTASI	37
V.2.1	<i>Aspek People</i>	37
V.2.2	<i>Aspek Process</i>	39
V.2.3	<i>Aspek Technology</i>	40
V.3	NON CONFORMANCE	41
V.3.1	<i>Non-Conformance People Aspect</i>	41
V.3.2	<i>Non-Conformance Process Aspect</i>	43
V.3.3	<i>Non-Conformance Technology Aspect</i>	44
V.4	RANCANGAN REKOMENDASI.....	46
V.4.1	<i>People Aspect</i>	46
V.4.2	<i>Process Aspect</i>	49
V.4.3	<i>Technology Aspect</i>	53
V.5	ANALISIS PRIORITAS IMPLEMENTASI REKOMENDASI	53
V.6	ROADMAP IMPLEMENTASI REKOMENDASI.....	62
V.6.1	<i>RoadMap People Aspect</i>	62
V.6.2	<i>RoadMap Process Aspect</i>	63
V.6.3	<i>RoadMap Technology Aspect</i>	63
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	64
VI.1	KESIMPULAN.....	64
VI.2	SARAN.....	64
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN	68