

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
Kata Pengantar .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR SIMBOL .....	xv
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Rumusan Masalah .....	5
I.3    Tujuan dan Manfaat .....	5
I.3.1    Tujuan Penelitian .....	5
I.3.2    Manfaat Penelitian .....	6
I.4    Batasan Masalah .....	6
I.5    Metodologi Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1    Penelitian Terdahulu .....	8
II.2    Dasar Teori .....	13
II.2.1    Profil Organisasi .....	13
II.2.2    Struktur Organisasi .....	15
II.2.3    Sistem Informasi .....	16
II.2.4 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3</i> .....	16
II.2.5    Domain Service Operation ITIL V3 .....	22
II.2.6    Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	24
II.2.7    Aplikasi Katalog Puskesmas Klampis .....	25
II.2.8    Metode CARL ( <i>Capability, Accessibility, Readiness, and Leverage</i> ) .....	34
BAB III METODOLOGI .....	35
III.1    Model Konseptual .....	35

III.1.1	<i>Environment</i> .....	36
III.1.2	<i>Information System (IS) Research</i> .....	36
III.1.3	<i>Knowledge Base</i> .....	36
III.2	Prosedur Penelitian .....	36
III.2.1	Tahap Identifikasi Masalah .....	38
III.3	Pengumpulan & Pengolahan Data .....	39
III.3.1	Sampling Jenuh .....	39
III.3.2	Skala Pengukuran.....	40
III.3.3	Instrumen Penelitian.....	40
III.3.4	Uji Instrumen Penelitian .....	42
III.3.5	Analisis Statistik Deskriptif .....	43
III.4	Hasil Penerapan Metode CARL .....	45
III.5	Alat dan Bahan Penelitian .....	49
III.6	Jadwal Pelaksanaan.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		54
IV.1	Perencanaan dan Persiapan.....	54
IV.2	Analisis Background Responden.....	55
IV.3	Hasil Kuesioner .....	56
IV.3.1	Hasil Kuesioner ITIL V3.....	56
IV.3.2	Hasil Kuesioner SKM .....	60
IV.4	Uji Validitas .....	62
IV.5	Uji Reabilitas .....	63
IV.6	Analisis Demografis Responden .....	64
IV.6.1	Responden ITIL V3 .....	64
IV.6.2	Responden SKM .....	67
IV.7	Analisis Deskriptif ITIL V3 .....	69
IV.7.1	Analisis Deskriptif Event Management .....	69
IV.7.2	Analisis Deskriptif <i>Incident Management</i> .....	72
IV.7.3	Analisis Deskriptif Request Fulfillment .....	75
IV.7.4	Analisis Deskriptif <i>Problem Management</i> .....	77
IV.7.5	Analisis Deskriptif Access Management .....	79

IV.8	Pembahasan ITIL V3 .....	82
IV.9	Hasil dan Pembahasan SKM .....	83
IV.10	Hasil Pembahasan <i>Framework</i> ITIL V3 Domain <i>Service Operation</i> dan Standar SKM.....	94
IV.11	Hasil Analisa dan Rekomendasi .....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		102
V.1	Kesimpulan.....	102
V.2	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA .....		103
DAFTAR LAMPIRAN .....		109
BIODATA PENULIS .....		147