

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Penelitian Terdahulu	6
II.2 <i>IT Service Management (ITSM)</i>	10
II.3 Kerangka Kerja <i>IT Service Management</i>	11
II.4 Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau	12
II.5 <i>Information Technology Infrastructure Library V3</i>	14
II.6 <i>Request Fulfilment</i>	19
II.7 <i>IT Service Continuity Management</i>	22
II.8 <i>Capability Maturity Model Integration (CMMI)</i>	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
III.1 Kerangka Berpikir	25
III.1.1 <i>Enviroment</i>	26
III.1.2 <i>Information System (IS) Research</i>	26
III.1.3 <i>Knowledge Base</i>	27
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah	27
III.2.1 Tahap Identifikasi Masalah.....	28
III.2.2 Tahap Perancangan	29
III.2.3 Tahap Rekomendasi.....	29
III.3 Pengumpulan Data.....	30
III.3.1 Kebutuhan Data	31
III.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
III.4 Pengolahan Data atau Pengembangan Produk / Artifak.....	35
III.5 Metode Evaluasi	35
III.6 Alasan Pemilihan Metode.....	36
BAB IV DATA DAN LANGKAH PENELITIAN	37
IV.1 Gambaran Objek Penelitian	37
IV.1.1 Profil Diskominfo Kota Bandung.....	37
IV.1.2 Visi dan Misi Diskominfo Kota Bandung	38
IV.1.3 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Bandung.....	39
IV.2 Identifikasi Kondisi Eksisting <i>IT Service Management</i> Objek Penelitian.....	40
IV.2.1 Identifikasi Kondisi Umum <i>IT Service Management</i> Diskominfo Kota Bandung	40
IV.2.2 Identifikasi Kondisi Eksisting <i>Request Fulfillment</i>	43
IV.2.3 Identifikasi Kondisi Eksisting <i>IT Service Continuity Management</i>	44
IV.3 <i>Assessment IT Service Management</i> Diskominfo Kota Bandung.....	45

IV.3.1	Komponen <i>Assessment</i>	46
IV.3.2	Hasil <i>Assessment Request Fulfillment</i>	48
IV.3.3	Hasil <i>Assessment IT Service Continuity Management</i>	50
BAB V	ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI.....	56
V.1	Analisis Hasil <i>Assessment</i>	56
V.2	<i>Gap Analysis</i>	56
V.2.1	<i>Gap Analysis Request Fulfillment</i>	56
V.2.2	<i>Gap Analysis IT Service Continuity Management</i>	58
V.3	<i>Non-Conformance</i>	60
V.3.1	<i>Non-Conformance Request Fulfillment</i>	60
V.3.2	<i>Non-Conformance IT Service Continuity Management</i>	64
V.4	Rekomendasi	68
V.4.1	Komponen Rekomendasi	68
V.4.2	Rancangan rekomendasi	72
V.5	Perancangan <i>Roadmap</i>	92
V.5.1	Perancangan <i>Roadmap Request Fulfillment</i>	93
V.5.2	Perancangan <i>Roadmap IT Service Continuity Management</i>	94
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	96
VI.1	Kesimpulan.....	96
VI.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	102