

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Tantangan Utama Pengimplementasian ITSM.....	22
Tabel IV. 1 Kebutuhan Data dalam Perancangan <i>Service Operation</i>	34
Tabel IV. 2 Kaegori, Kelompok, dan Benefit Aplikasi.....	51
Tabel IV. 3 Kaegori, Kelompok, dan Benefit Aplikasi Lanjutan	52
Tabel IV. 4 Pemetaan ITIL V3 terhadap COBIT 5.....	58
Tabel IV. 5 <i>Assessment</i> terhadap kondisi eksisting <i>Incident Management</i>	60
Tabel IV. 6 <i>Assessment</i> terhadap kondisi eksisting <i>Incident Management</i> Lanjutan .	60
Tabel IV. 7 <i>Assessment</i> terhadap kondisi eksisting <i>Problem Management</i>	61
Tabel IV. 8 Analisis Gap untuk Proses <i>Incident Management</i>	63
Tabel IV. 9 Analisi Gap Proses <i>Incident Management</i> Lanjutan	64
Tabel IV. 10 Analisis Gap untuk proses <i>Problem Management</i>	64
Tabel IV. 11 Analisis Risiko Proses <i>Incident Management</i>	69
Tabel IV. 12 Analisis Risiko proses <i>Incident Management</i> Lanjutan	70
Tabel IV. 13 Analisis Risiko Proses <i>Problem Management</i>	71
Tabel V. 1 Rekomendasi Kebijakan untuk <i>Incident Management</i>	77
Tabel V. 2 Rekomendasi Kebijakan untuk <i>Incident Management</i>	78
Tabel V. 3 Rekomendasi Kebijakan untuk <i>Problem Management</i>	80
Tabel V. 4 Tabel Deskripsi Prosedur Incident Management	81
Tabel V. 5 Target Waktu Penyelesaian.....	84
Tabel V. 6 Tabel Keterangan Prosedur <i>Problem Management</i>	86
Tabel V. 7 Job Description untuk <i>Incident Management</i>	91
Tabel V. 8 Job Description untuk <i>Problem Management</i>	92
Tabel V. 9 Diagram RACI usulan untuk proses <i>Incident Management</i>	94
Tabel V. 10 Diagram RACI usulan untuk proses <i>Problem Management</i>	95
Tabel V. 11 Tabel Komposisi Proses <i>Incident Management</i>	96
Tabel V. 12 Komposisi Proses <i>Problem Management</i>	97
Tabel V. 13 Kriteria Kompetensi	98
Tabel V. 14 Jenis Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	99
Tabel V. 15 Kompetensi <i>Incident Management</i>	102
Tabel V. 16 Kompetensi <i>Incident Management</i> Lanjutan	103
Tabel V. 17 Kompetensi <i>Problem Management</i>	104
Tabel V. 18 Kompetensi <i>Problem Management</i> Lanjutan.....	105