

## 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