

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-3
1.3 Batasan Masalah	I-3
1.4 Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Sistematika Penulisan	I-4
 BAB II LANDASAN TEORI	 II-1
2.1 Manajemen Layanan TI (<i>IT Service Management</i>)	II-1
2.1.1 Atribut Manajemen Layanan Teknologi Informasi.....	II-3
2.1.2 Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Manajemen Layanan Organisasi.....	II-4
2.2 Information Technology Infrastructure Library.....	II-5
2.2.1 Sejarah ITIL	II-8
2.2.2 Manfaat ITIL	II-9
2.2.3 Siklus Layanan ITIL	II-10
2.3 GAP (Kesenjangan).....	II-32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Pengukuran IT <i>Service Management</i>	II-34
2.4.1 ITSM <i>Self-Assesment</i>	II-34
2.4.2 <i>Maturity Level Model</i>	II-35
2.5 Tahap Pengumpulan Data dan Informasi.....	II-38
2.5.1 Wawancara	II-38
2.5.2 Kuisisioner.....	II-38
2.5.3 Studi Pustaka	II-39
2.6 Layanan-Layanan TI DISKOMINFO Provinsi Riau	II-39
2.7 ITOP.....	II-41
2.8 Profil Perusahaan.....	II-42
2.8.1 Visi Misi Perusahaan.....	II-43
2.8.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	II-43
2.9 Penelitian Terkait.....	II-68
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 III-1
3.1 Inisiasi (Analisa Awal)	III-2
3.2 Pengumpulan Data	III-2
3.2.1 Wawancara	III-2
3.2.2 Kuisisioner	III-4
3.2.3 Studi Pustaka	III-4
3.3 Identifikasi Masalah	III-4
3.4 Analisa	III-5
3.4.1 Service Strategy	III-6
3.4.2 Service Design	III-6
3.4.3 Service Transition	III-6
3.4.4 Service Operation	III-6
3.4.5 Continual Service Improvement	III-7
3.5 Tahap Analisis Kesenjangan.....	III-7
3.5.1 Analisis Kondisi Eksisting dan Kondisi Ideal Sesuai Standar Acuan ITIL V3	III-7
3.5.2 Analisis Kesenjangan Kondisi Eksisting dan Kondisi Ideal Sesuai Standar Acuan ITIL V3	III-8
3.5.3 Penarikan Kesimpulan dan Saran	III-9

3.6 Rekomendasi	III-9
3.7 Kesimpulan dan Saran	III-9
BAB IV ANALISA.....	IV-1
4.1 Kondisi Eksisting Penanganan Layanan pada <i>Service Desk</i>	IV-1
4.2 Analisis Kesenjangan.....	IV-5
4.3 Pendekatan Analisis yang Digunakan.....	IV-20
4.3.1 Pendekatan Analisis Menurut Standar Acuan ITIL V3 ...	IV-20
4.3.2 Pendekatan Analisis Kesenjangan	IV-20
4.4 Proses Pengukuran <i>Maturity Level</i> ITSM Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Provinsi Riau.....	IV-21
4.4.1 Menentukan Responden	IV-21
4.4.2 Kuisisioner <i>Self-Assesment Service Management</i> ITIL Terhadap ITSM Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Provinsi Riau	IV-21
4.4.3 Hasil Kuisisioner <i>Maturity Level</i>	IV-22
4.5 Pendekatan Analisis yang Digunakan.....	IV-25
4.5.1 <i>Service Desk</i>	IV-25
4.5.2 <i>Incident Management</i>	IV-27
4.5.3 <i>Problem Management</i>	IV-29
4.5.4 <i>Configuration Management</i>	IV-31
4.5.5 <i>Change Management</i>	IV-33
4.5.6 <i>Release Management</i>	IV-35
4.5.7 <i>Service Level Management</i>	IV-37
4.5.8 <i>Financial Management</i>	IV-39
4.5.9 <i>Capacity Management</i>	IV-41
4.5.10 <i>Availability Management</i>	IV-43
4.5.11 <i>IT Service Continuity Management</i>	IV-45
4.6 Rancangan SOP (<i>Standar Operating Procedure</i>).....	IV-50
BAB V IMPLEMENTASI	
5.1 Tingkatan <i>User</i> pada <i>Tools iTop versi 2.3.3</i>	V-1
5.2 Tampilan Awal (Menu <i>iTop</i> Utama).....	V-2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.3 Configuration Management.....	V-3
5.4 Helpdesk (Service Request Management).....	V-4
5.5 Incident Management.....	V-6
5.6 Problem Management.....	V-7
5.7 Change Management.....	V-9

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Saran.....	VI-2

DAFTAR PUSTAKA	xix
----------------------	-----

