



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB 1 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-4
1.5 Sistematika Penelitian	I-4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	II-1
2.1 Profil (PTIPD) UIN Suska Riau.....	II-1
2.1.1 Visi dan Misi	II-2
2.1.1.1 Visi.....	II-2
2.1.1.2 Misi	II-2
2.1.1.3 Tujuan	II-3
2.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi PTIPD UIN Suska Riau.....	II-4
2.1.2.1 Tugas Pokok	II-4
2.1.2.2 Fungsi	II-10

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.



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.

2.1.3 Struktur Organisasi.....	II-11
2.2 Model	II-12
2.3 IT Service Management (ITSM).....	II-13
2.3.1 Definisi ITSM	II-13
2.3.2 Tujuan & Manfaat ITSM.....	II-14
2.4 Information Technology Infrastructure Library (ITIL).....	II-16
2.5 Modul ITIL <i>Service Management</i>	II-19
2.5.1 <i>Service Desk</i>	II-21
2.5.2 <i>Incident Management</i>	II-22
2.5.3 <i>Problem Management</i>	II-23
2.5.4 <i>Configuration Management</i>	II-24
2.5.5 <i>Change Management</i>	II-25
2.5.6 <i>Release Management</i>	II-25
2.5.7 <i>Service Level Management</i>	II-26
2.5.8 <i>Financial Management</i>	II-27
2.5.9 <i>Capacity Management</i>	II-28
2.5.10 <i>Availability Management</i>	II-29
2.5.11 <i>IT Service Continuity Management (ITSCM)</i>	II-30
2.6 <i>Measuring (Pengukuran) ITSM</i>	II-30
2.6.1 <i>ITIL Service Management Self Assessment</i>	II-32
2.6.2 <i>Maturity Level Model</i>	II-33
2.6.2.1 <i>Definisi Maturity Level Model</i>	II-33
2.6.2.2 <i>Tingkatan Maturity Level Model</i>	II-34
2.6.2.3 <i>Pengukuran Maturity Level</i>	II-35
2.7 Kuesioner	II-37
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Kerangka Penelitian	III-1
3.2 Studi Pustaka.....	III-2
3.3 Identifikasi Masalah	III-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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Persiapan Pengukuran	III-3
3.5 Pelaksanaan Pengukuran	III-4
3.6 Kesimpulan & Saran	III-5
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1 Tahap Analisis ITSM PTIPD	IV-1
4.1.1 Analisis Proses Bisnis PTIPD	IV-1
4.1.1.1 Mengidentifikasikan Visi, Misi, dan Tujuan PTIPD.....	IV-2
4.1.1.2 Menetapkan Sasaran Jangka Pendek, Menengah dan Panjang	IV-2
4.1.1.3 Melakukan Analisis Lingkungan	IV-2
4.1.1.4 Melakukan Analisis Sumber Daya Manusia, Infrastruktur dan Informasi	IV-2
4.1.1.5 Memilih Rencana Strategis	IV-3
4.1.2 Menentukan Stakeholder	IV-4
4.1.3 Permasalahan Terkait Dengan Layanan TI PTIPD	IV-6
4.2 Proses Pengukuran Tingkat Kematangan (<i>Maturity Level</i>) Layanan TI PTIPD	IV-7
4.2.1 Menentukan Responden Kuesioner	IV-7
4.2.2 Kuesioner <i>Service Management</i> ITIL V2 terhadap ITSM di PTIPD	IV-8
4.2.3 Proses <i>Scoring</i> Berdasarkan Bobot ke Tingkat Kematangan	IV-10
4.2.4 Hasil Kuesioner Tingkat Kematangan	IV-10
4.2.4.1 Tabel Hasil Kuesioner	IV-11
4.2.4.2 Chart Tingkat Kematangan	IV-12
4.2.4.3 Target <i>Maturity Level</i> Organisasi TI	IV-12
4.3 Rincian Posisi ITSM PTIPD	IV-13
4.3.1 Posisi tiap proses	IV-13
4.3.1.1 <i>Service Desk</i>	IV-13



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.

4.3.1.2 <i>Incident Management</i> (Manajemen Insiden)	IV-16
4.3.1.3 <i>Problem Management</i> (Manajemen Masalah).....	IV-18
4.3.1.4 <i>Configuration Management</i> (Manajemen Konfigurasi)	IV-20
4.3.1.5 <i>Change Management</i> (Manajemen Perubahan).....	IV-23
4.3.1.6 <i>Release Management</i> (Manajemen Rilis).....	IV-26
4.3.1.7 <i>Service Level Management</i> (SLM/Manajemen Tingkat Layanan)	IV-28
4.3.1.8 <i>Financial Management</i> (Manajemen Keuangan)	IV-30
4.3.1.9 <i>Capacity Management</i> (Manajemen Kapasitas).....	IV-33
4.3.1.10 <i>Availability Management</i> (Manajemen Ketersediaan)	IV-35
4.3.1.11 <i>IT Service Continuity Management</i> (Manajemen Layanan TI Berkelanjutan/ITSCM)....	IV-37
4.4 Kesimpulan Hasil Kuesioner.....	IV-39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	xviii
LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PTIPD UIN SUSKA Riau.....	II-12
Gambar 2.2 Perspektif ITSM	II-16
Gambar 2.3 <i>Framework</i> ITIL V2.....	II-17
Gambar 2.4 Modul <i>Service Support</i>	II-20
Gambar 2.5 Modul <i>Service Delivery</i>	II-21
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	III-1
Gambar 4.1 Proses Bisnis PTIPD	IV-1
Gambar 4.2 Grafik Hasil Pengukuran <i>Maturity Level</i> ITSM di PTIPD	IV-12
Gambar 4.3 Hasil Pengukuran <i>Service Desk</i>	IV-13
Gambar 4.4 Hasil Pengukuran <i>Incident Management</i>	IV-16
Gambar 4.5 Hasil Pengukuran <i>Problem Management</i>	IV-18
Gambar 4.6 Hasil Pengukuran <i>Configuration Management</i>	IV-20
Gambar 4.7 Hasil Pengukuran <i>Change Management</i>	IV-23
Gambar 4.8 Hasil Pengukuran <i>Release Management</i>	IV-26
Gambar 4.9 Hasil Pengukuran <i>Service Level Management</i>	IV-28
Gambar 4.10 Hasil Pengukuran <i>Financial Management</i>	IV-30
Gambar 4.11 Hasil Pengukuran <i>Release Management</i>	IV-33
Gambar 4.12 Hasil Pengukuran <i>Capacity Management</i>	IV-35
Gambar 4.13 Hasil Pengukuran <i>IT Service Continuity Management</i>	IV-37

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.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rincian Tugas Pokok	II-4
Tabel 2.2 Rincian <i>Maturity Level Model</i>	II-34
Tabel 2.3 Skala Pembulatan Persentase <i>Maturity Level</i>	II-36
Tabel 2.4 Skala Pembulatan Indeks <i>Maturity Level</i>	II-36
Tabel 2.5 Contoh Kuesioner	II-33
Tabel 3.1 Responden Kuesioner di PTIPD	III-3
Tabel 4.1 Stakeholder Layanan TI PTIPD	IV-5
Tabel 4.2 Nilai <i>Stakeholder</i> Layanan TI PTIPD	IV-5
Tabel 4.3 Masalah dan Sasaran Layanan TI PTIPD	IV-7
Tabel 4.4 Pegelompokan Responden	IV-8
Tabel 4.5 Kriteria <i>Maturity Level</i>	IV-9
Tabel 4.6 Skala Pembulatan Persentase <i>Maturity Level</i>	IV-10
Tabel 4.7 Skala Pembulatan Indeks <i>Maturity Level</i>	IV-10
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Pengukuran <i>Maturity Level</i> ITSM di PTIPD	IV-11

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.