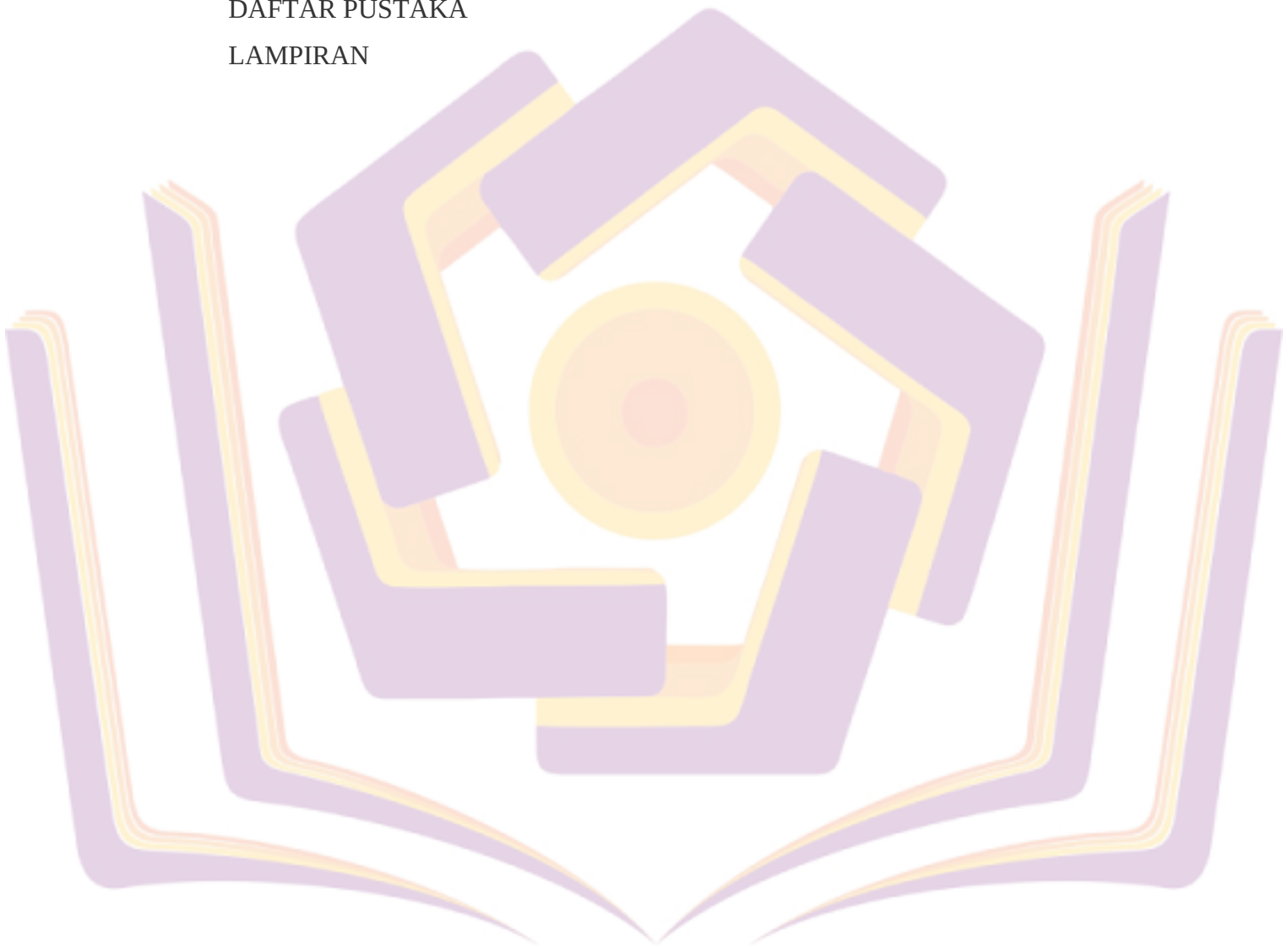


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Penelitian Sebelumnya.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
B. Metode Pengumpulan Data.....	36
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	43
D. Konsep Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51

A. Evaluasi Layanan TI <i>Service Operation</i>	51
B. Proses Evaluasi Layanan TI <i>Service Operation</i>	55
C. Temuan dan Rekomendasi	67
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. <i>Maturity Level</i>	26
Tabel 2.2. Indikator Jawaban	29
Tabel 2.3. Tabel Rentang Rata-rata dan Kategori Penilaian	29
Tabel 2.4. Penelitian Sebelumnya	32
Tabel 3.1. Desain Kuesioner	39
Tabel 3.2. Desain Kuesioner Sub-Domain <i>Service Operation</i>	40
Tabel 4.1. Responden Pengelola TI	51
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Kuesioner <i>Event Management</i>	52
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Kuesioner <i>Incident Management</i>	53
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Kuesioner <i>Request Fulfillment</i>	54
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Kuesioner <i>Problem Management</i>	54
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Kuesioner <i>Access Management</i>	55
Tabel 4.7. Tabulasi Responden Hasil Kuesioner	56
Tabel 4.8. Rangkuman Jawaban Kuesioner <i>Event Management</i>	57
Tabel 4.9. Rangkuman Jawaban Kuesioner <i>Incident Management</i>	59
Tabel 4.10. Rangkuman Jawaban Kuesioner <i>Request Fulfillment</i>	61
Tabel 4.11. Rangkuman Jawaban Kuesioner <i>Problem Management</i>	63
Tabel 4.12. Rangkuman Jawaban Kuesioner <i>Access Management</i>	65
Tabel 4.13. Hasil <i>Maturity Level</i>	67
Tabel 4.14. Temuan dan Rekomendasi <i>Event Management</i>	70
Tabel 4.15. Temuan dan Rekomendasi <i>Incident Management</i>	73
Tabel 4.16. Temuan dan Rekomendasi <i>Request Fulfillment</i>	76
Tabel 4.17. Temuan dan Rekomendasi <i>Problem Management</i>	79
Tabel 4.18. Temuan dan Rekomendasi <i>Access Management</i>	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Service Lifecycle</i>	19
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	46
Gambar 4.1. Grafik <i>Maturity Level</i>	67
Gambar 4.2. Rekomendasi Formulir Pemantauan Evaluasi Layanan TI.....	71
Gambar 4.3. Rekomendasi Log Kronologis Pencatatan Insiden.....	74
Gambar 4.4. Rekomendasi Struktur Organisasi Penambahan Staf.....	77
Gambar 4.5. Rekomendasi <i>Roadmap</i> Peningkatan Laporan Penyelesaian Masalah dan Pencegahan.....	80
Gambar 4.6. Rekomendasi Tabel Perbandingan Keamanan.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi

Lampiran 3. Kuesioner

Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 6. Kartu Bimbingan

