

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Penelitian Sebelumnya	8
2.2 Layanan STI	10
2.3 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	12
2.4 <i>Service Operation</i>	13
2.4.1 <i>Kegiatan Umum Service Operation</i>	14
2.5 <i>Problem Management</i>	17
2.6 Kebijakan Layanan STI.....	19
2.7 <i>Standart Operational Procedure (SOP)</i>	20
2.8 <i>Working Instruction (Instruksi Kerja)</i>	20

2.9	<i>Work Record</i> (Rekam Kerja).....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Tahap Pendahuluan	22
3.2	Tahap Pengumpulan Data dan Penggalian Informasi	23
3.3	Tahap Identifikasi Kebutuhan Prosedur.....	25
3.4	Tahap Pembuatan Prosedur.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Pengumpulan Data dan Penggalian Informasi	29
4.2	Identifikasi Kebutuhan Prosedur.....	35
4.3	Pembuatan Prosedur.....	38
4.3.1	Halaman Judul SOP dan Instruksi Kerja	40
4.3.2	Informasi Prosedur yang Distandarkan.....	41
4.3.3	Diagram Alir (<i>Flowchart</i>).....	48
4.3.4	Laporan dan Dokumen Pendukung.....	57
4.3.5	Pengajuan Pembuatan Nomor Referensi	61
4.3.6	Verifikasi	62
4.3.7	Langkah Implementasi Dokumen Prosedur.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		68
DAFTAR ISTILAH		70
Lampiran		77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Proses Bisnis Labkom STMIK STIKOM Surabaya	24
Tabel 3.2 Daftar layanan STI dari Labkom STMIK STIKOM Surabaya.....	24
Tabel 4.1 Data masalah layanan STI.....	31
Tabel 4.2 Rincian SOP, Instruksi Kerja, dan Rekam Kerja.....	37
Tabel 4.3 Informasi prosedur untuk SOP <i>Review</i> Masalah	43
Tabel 4.4 Informasi prosedur untuk IK Menganalisa Masalah dan Solusinya	45
Tabel 4.5 Informasi prosedur untuk IK Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah .	47
Tabel 4.6 Simbol yang Digunakan dalam Diagram Alir.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Service Lifecycle</i> ITITL V3 (Sumber: http://g2sf.com)	12
Gambar 2.2 Aliran proses <i>Problem Management</i> (ITIL, 2012).....	18
Gambar 2.3 Tahapan dalam Metode Penelitian	22
Gambar 3.1 Tahap Pengumpulan Data dan Penggalian Informasi	23
Gambar 3.2 Tahap Identifikasi Kebutuhan Prosedur	26
Gambar 3.3 Tahap Pembuatan Prosedur	27
Gambar 4.1 Struktur organisasi Labkom	30
Gambar 4.2 Identifikasi kebutuhan prosedur	36
Gambar 4.3 Contoh format halaman Judul SOP dan Instruksi Kerja	41
Gambar 4.4 Informasi Prosedur yang Distandarkan	42
Gambar 4.5 Diagram Alir SOP <i>Review</i> Masalah.....	52
Gambar 4.6 Diagram alir IK Melaksanakan Rapat Evaluasi	54
Gambar 4.7 Diagram alir IK Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah.....	56
Gambar 4.8 Laporan Analisa Masalah dan Solusinya	58
Gambar 4.9 Undangan Rapat Evaluasi Masalah.....	59
Gambar 4.10 Daftar Hadir Rapat Evaluasi Masalah.....	60
Gambar 4.11 Laporan Rapat Evaluasi Masalah.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Labkom.....	77
Lampiran 2 Struktur Organisasi	80
Lampiran 3 Tupoksi	80
Lampiran 4 Proses Bisnis Labkom	84
Lampiran 5 Panduan Labkom	85
Lampiran 6 Kebijakan Pengelolaan Masalah Layanan STI	88
Lampiran 7 Daftar Layanan STI yang Dimiliki Labkom.....	90
Lampiran 8 Hasil Wawancara Masalah Layanan STI.....	93
Lampiran 9 SOP Deteksi Masalah	96
Lampiran 10 SOP Diagnosa Masalah	100
Lampiran 11 SOP Penanganan Masalah.....	103
Lampiran 12 SOP Eskalasi Penyelesaian Masalah	106
Lampiran 13 SOP <i>Review</i> Masalah.....	111
Lampiran 14 IK Mengategorikan dan Memprioritaskan Masalah.....	115
Lampiran 15 IK Mendistribusikan Masalah	118
Lampiran 16 IK Menentukan Akar Masalah	121
Lampiran 17 IK Mencari Referensi Solusi	123
Lampiran 18 IK Menganalisa Masalah dan Solusinya	126
Lampiran 19 IK Melaksanakan Rapat Evaluasi.....	129
Lampiran 20 Form Deteksi Masalah.....	133
Lampiran 21 Panduan Cara Mengategorikan Masalah	134
Lampiran 22 Panduan Cara Memprioritaskan Masalah.....	138
Lampiran 23 Form Diagnosa Masalah.....	140
Lampiran 24 Daftar Distribusi Masalah.....	141

Lampiran 25 Kompetensi SDM	141
Lampiran 26 Surat Penugasan.....	143
Lampiran 27 Daftar Kemungkinan Penyebab Masalah	144
Lampiran 28 Form Penanganan Masalah.....	145
Lampiran 29 Form Kegagalan Masalah	146
Lampiran 30 Laporan Deteksi Masalah	147
Lampiran 31 Laporan Diagnosa Masalah	148
Lampiran 32 Laporan Penanganan Masalah	148
Lampiran 33 Laporan Kegagalan Penanganan	148
Lampiran 34 Laporan Analisa Masalah dan Solusinya.....	149
Lampiran 35 Undangan Rapat	150
Lampiran 36 Daftar Hadir Rapat Evaluasi Masalah	151
Lampiran 37 Lap. Rapat Evaluasi Masalah	152
Lampiran 38 Diagram Alir SOP Deteksi Masalah.....	153
Lampiran 39 Diagram Alir SOP Diagnosa Masalah.....	153
Lampiran 40 Diagram Alir SOP Penanganan Masalah.....	154
Lampiran 41 Diagram Alir SOP Eskalasi Penyelesaian Masalah.....	156
Lampiran 42 Diagram Alir SOP <i>Review</i> Masalah	161
Lampiran 43 Diagram Alir IK Mengkategorikan dan Memprioritaskan Masalah	162
Lampiran 44 Diagram Alir IK Mendistribusikan Masalah	162
Lampiran 45 Diagram Alir IK Menentukan Akar Masalah.....	163
Lampiran 46 Diagram Alir IK Mencari Referensi Solusi.....	164
Lampiran 47 Diagram Alir IK Menganalisa Masalah dan Solusinya	165
Lampiran 48 Diagram Alir IK Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah.....	166
Lampiran 49 Bukti Verifikasi Dokumen pada Kabag Labkom	166

