

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II. LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi .....	7
2.2 ITIL <i>Service Operation</i> .....	14
2.3 Pedoman Penilaian Kontrak Kinerja Unit .....	19
2.3.1 <i>Information Capital Readiness (ICR)</i> .....	20
BAB III. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 <i>Identify Needs</i> .....	26
3.1.1 Mendapatkan Komitmen dan Kepedulian Manajemen .....	27

3.1.2	Definisi Lingkup Kegiatan Berdasarkan Buku Pedoman PT PJB .....	28
3.1.3	Mendefinisikan Resiko .....	30
3.1.4	Mendefinisikan Sumber Daya .....	30
3.1.5	Merencanakan Program .....	32
3.2	<i>Envision Solution</i> .....	34
3.2.1	Menganalisis Hasil <i>Feedback Report</i> .....	35
3.2.2	Mendefinisikan Target Perbaikan .....	35
3.2.3	Analisa Kesenjangan dan Identifikasi Perbaikan .....	36
3.3	<i>Plan Solution</i> .....	38
3.3.1	Menganalisis Keadaan Proyek .....	39
3.3.2	Pengembangan Rencana Perbaikan .....	40
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	<i>Identify Needs</i> .....	41
4.1.1	Mendapatkan Komitmen dan Kepedulian Manajemen .....	41
4.1.2	Definisi Lingkup Kegiatan Berdasarkan Buku Pedoman PT PJB .....	44
4.1.3	Mendefinisikan Resiko .....	48
4.1.4	Mendefinisikan Sumber Daya .....	50
4.1.5	Merencanakan Program .....	53
4.2	<i>Envision Solution</i> .....	58
4.2.1	Menganalisis Hasil <i>Feedback Report</i> .....	59
4.2.2	Mendefinisikan Target Perbaikan .....	64
4.2.3	Analisa Kesenjangan dan Identifikasi Perbaikan .....	68
4.3	<i>Plan Solution</i> .....	77

4.3.1 Menganalisis Keadaan Proyek.....	77
4.3.2 Pengembangan Rencana Perbaikan .....	79
A. Hasil Perbaikan <i>Infrastructure</i> .....	79
B. Hasil Perbaikan <i>Business Process Management</i> .....	90
C. Hasil Perbaikan <i>Information Management</i> .....	109
BAB V. PENUTUP.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran .....	115
DAFTAR PUSTAKA .....	116
DAFTAR ISTILAH .....	118
LAMPIRAN.....	128



INSTITUT BISNIS  
& INFORMATIKA  
**stikom**  
SURABAYA