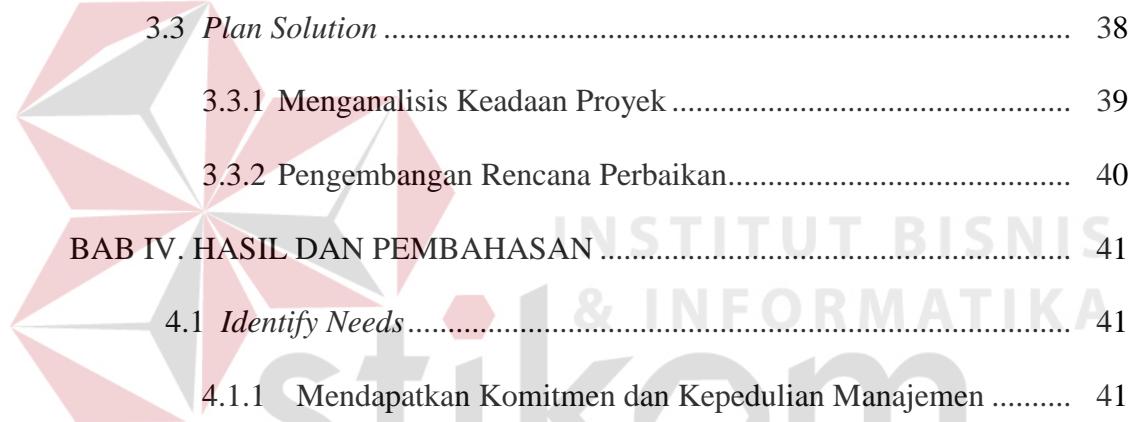


DAFTAR ISI

	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 Penlitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II. LANDASAN TEORI	7
2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi	7
2.2 <i>ITIL 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
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
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