

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAANPERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 TujuanPenelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 ManfaatPenelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 PenelitianSebelumnya .....	5
2.2 ITIL .....	7
2.3 Manfaat ITIL .....	7
2.4 <i>Lifecycle/Framework</i> ITIL .....	8
2.4.1 <i>Service Strategy</i> .....	8
2.4.2 <i>Service Design</i> .....	8
2.4.3 <i>Service Transition</i> .....	9
2.4.4 <i>Service Operation</i> .....	10

2.4.5	<i>Continual Service Improvement</i> .....	10
2.5	<i>Service Operation</i> .....	10
2.5.1	<i>Service Desk</i> .....	12
2.6	<i>Standart Operating Procedure</i> .....	21
2.6.1	Kriteria Dan Format <i>Standart Operating Procedure</i> .....	21
2.6.2	Penyusunan Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> .....	23
2.6.3	<i>Business Process Modeling Notation</i> .....	27
2.7	Sevice Desk KKP.....	30
2.8	KKP –PTSL .....	31
2.8.1	TujuanKKP-PTSL .....	31
2.8.2	StrukturPenanggungjawab KKP.....	31
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....		33
3.1	Tahapan Pengumpulan Data Dan Informasi .....	34
3.2	Tahapan <i>Gap Analysis</i> .....	35
3.2.1	Analisis Kondisi Eksisting Dan Kondisi Ideal .....	35
3.2.2	Analisis Gap Kondisi <i>Eksisting</i> Sesuai Kondisi Ideal ITIL V3 .....	36
3.3	TahapanPembuatanDokumen SOP .....	37
3.3.1	PenyusunanDokumenSOP .....	37
3.4	Tahapan Hasil dan Pembahasan .....	37
3.4.1	Verifikasi Dokumen SOP .....	38
3.4.2	Validasi Dokumen SOP.....	38
3.4.3	Kesimpulan dan Saran .....	39
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....		40
4.1	Kondisi Ideal Terkait <i>Service Operation</i> pada ITIL V3 .....	40
4.2	Kondisi Eksisting Penanganan Layanan Operasional KKP Sesuai Dengan Kategori <i>Service Operation</i> Pada ITIL V3.....	41



4.2.1	Proses Bisnis Layanan Operasional KKP .....	41
4.2.2	Kondisi Eksisting layanan Operasional KKP .....	42
4.3	Analisis Gap Dan Kondisi Eksisting Yang Sudah Disesuaikan Dengan Kondisi Ideal .....	44
4.3.1	Incident Management.....	45
4.3.2	Access Management.....	50
4.4	Identifikasi Perubahan .....	53
4.4	Identifikasi Dampak .....	54
4.5	Identifikasi Solusi.....	64
4.6	Memetakan Solusi Dan Proses Pada Prosedur .....	66
4.7	SOP Yang Dihasilkan.....	68
4.8	Formulir Yang Dihasilkan.....	69
4.8.1	Pemetaan SOP dan Formulir.....	70
4.9	Struktur <i>Standart Operating Procedure</i> .....	71
4.9.1	Pembuatan Dokumen SOP.....	71
4.10	Hasil Pengujian <i>Standart Operating Procedure</i> .....	83
4.10.1	Hasil Verifikasi .....	83
4.10.2	Hasil Validasi .....	83
BAB 5 PENUTUP .....		84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....		86
LAMPIRAN A- HASIL WAWANCARA.....		87
LAMPIRAN B – VERIFIKASI SOP.....		97
LAMPIRAN C – LEMBAR VALIDASI.....		99
LAMPIRAN D – ALUR PROSEDUR .....		100

LAMPIRAN E – FORMULIR ..... 105

BIODATA PENULIS ..... 108

