

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR HASIL FINAL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penelitian .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi .....	11
2.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	12
2.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) .....	13
2.3.1 Infrastruktur SPBE .....	13

2.4	Pusat Data.....	13
2.5	COBIT 5 .....	14
2.5.1	Domain Kerangka Kerja COBIT 5 .....	14
2.6	Information Technology Infrastructure Library (ITIL) .....	16
2.6.1	Service Operation.....	18
2.7	Request Fulfillment .....	18
2.8	Pemetaan Framework yang Digunakan Pada Penelitian.....	20
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
3.1	Tahap Awal .....	22
3.2	Tahap Pengumpulan dan Analisis Data .....	23
3.3	Tahap Penyusunan Dokumen .....	24
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>25</b>
4.1	Pengumpulan Data dan Informasi .....	25
4.2	Analisis Data .....	28
4.3	Penyusunan Dokumen Tata Kelola TI.....	36
4.3.1	Hasil Penyusunan Dokumen Tata Kelola TI.....	39
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>48</b>
a.	Kesimpulan .....	48
b.	Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>51</b>
<b>LAMPIRAN A .....</b>		<b>53</b>
<b>LAMPIRAN B .....</b>		<b>59</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>		<b>87</b>