

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	2
1.2.1 Identifikasi Masalah	2
1.2.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Kegunaan Penelitian	5
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	6
1.6.1 Lokasi Penelitian	6
1.6.2 Waktu Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teknologi Informasi	9
2.1.1 Lingkup Teknologi Informasi	12
2.2 Layanan Teknologi Informasi	13
2.2.1 Manajemen Layanan TI (ITSM)	14
2.2.2 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	14

2.2.3 Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3	15
2.3 Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan	27
2.4 Analisis	28
2.5 Penelitian terdahulu	32
2.6 Profil Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Rancangan Penelitian	36
3.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.3 Analisis Data.....	37
3.4 Metode Pengolahan Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Service Strategy.....	41
4.1.1 Portfolio Layanan (Service Portfolio).....	41
4.1.2 Layanan Perpustakaan FISIP	48
4.1.3 Analisis SWOT	51
4.2 Service Design.....	54
4.2.1 Service Catalog Management	54
4.3 Service Transition.....	54
4.3.1 Release And Deployment Management.....	55
4.4 Service Operation	61
4.4.1 Request Fulfillment.....	63
4.4.2 Access Management	74
4.5 Continual Service Improvement (CSI).....	86
4.5.1 Rekomendasi untuk Peningkatan Layanan TI	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	