DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK……...……..……... **i**

ABSTRACT……..…… **ii**

KATA PENGANTAR……...…..……..…… **iii**

DAFTAR ISI……...…….……. **Vi**

DAFTAR GAMBAR……...…….…… **X**

DAFTAR TABEL……...…….……..…. **Xi**

DAFTAR LAMPIRAN……...…….……... **Xii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang …….……... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah……..... 3

1.2.1 Identifikasi Masalah…….**.....**…… 3

1.2.2 Rumusan Masalah …….…… 3

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.…….. 4

1.3.1 Maksud Penelitian.……...…… 4

1.3.2 Tujuan Penelitian.…….…… 4

1.4 Kegunaan Penelitian…… 5

1.4.1 Kegunaan Praktis……... 5

1.4.2 Kegunaan Akademis..…….. 6

1.5 Batasan Masalah……. 6

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian…….……. 7

1.6.1 Lokasi Penelitian……. 7

1.6.2 Waktu Penelitian…… 8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pengukuran…….…… 10

2.2 Pengertian Tata Kelola TI……..…… 10

2.3 Pengertian Kerangka Kerja……..…… 12

2.4 Pengertian Pelayanan……...……..…… 12

2.5 Pengertian Kepegawaian…..…….…… 13

2.6 COBIT 4.1 *(Control Obejectif for Information and Related Technology)* …….....……. 13

2.6.1Pengertian Cobit 4.1…….**.....** 13

2.6.2 Sejarah Cobit 4.1…….....…… 14

2.6.3 Kerangka Kerja Cobit 4.1……..……...….**.....** 17

2.6.4 Definisi CSF, KPI, KGI…… 27

2.6.5 Penarikan Sampel Kuisioner…….……..… 29

2.6.6 Matuity Models…….…….……..… 31

2.7 Analytic Hierarchy Process (AHP)…… 34

2.7.1 Prinsip AHP (Analiytic Hierarchy Process)……..... 35

2.7.2Tahap – Tahap atau Prosedur AHP……..…….... 35

2.7.3 Langkah – Langkah AHP…….…..…… 38

2.8 Expert Choice…….…….…… 40

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian……..... 41

3.1.1 Sejarah Singkat dinas perkebunan Jawa barat…… 41

3.1.2 Struktur Organisasi……. 44

3.1.3 Visi dan Misi Dinas Perkebunan Jawa Barat…...…... 45

3.1.4 Tujuan Dinas Perkebunan Jawa Barat.....…… 45

3.1.5 Sasaran Dinas Perkebunan Jawa Barat…… 45

3.1.6 Rencana Strategis Perkebunan Jawa Barat …… 46

3.1.7 Kebijakan Dinas Perkebunan.……..…… 47

3.1.8 Analisis TI di Lingkungan.....….……..... 47

3.1.8.1 Visi dan Misi Divisi TI Dinas Perkebunan…… 54

3.1.8.2 Tujuan Divisi TI pada dinas Perkebunan Jawa Barat 55

3.1.8.3 Rencana Strategis Divisi TI Dinas …… 55

3.1.8.4 Kebijakan Divisi TI Dinas Perkebunan…… 56

3.1.8.5 Layanan Kepegawaian yang Sedang Berjalan …… 57

3.2 Metodologi Penelitian.....…… 57

3.2.1 Tahapan Penelitian....…….…… 57

3.2.2 Metode Pengumpulan Data…….…… 61

3.2.3 Alat Bantu Analisis Perancangan……..…… 62

3.2.3.1 Rancangan Model Proses AHP …… 62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penentuan Domain Dan Proses Domain Dengan Metode AHP... 63

4.1.1 Perhitungan Domain Dengan AHP Manual……..…… 63

4.1.2 Penjelasan Dan Perhitungan Kriteria Proses Pada

Domain DS …..……..… 64

4.1.3 Hasil Perhitungan Kriteria Domain DS ……...…… 71

4.2 Pengukuran Kinerja TI pada DS-4…….. 73

43 Hasil Penelitian ……...…..……. 76

4.3.1 Pemetaan Tingkat maturity.....……. 76

4.3.2 Pengumpulan Data.....……. 76

4.3.3 Karakteristik Responden.....……..…. 77

4.3.4 Teknik pembuatan Skala Kuisioner.....……. 80

4.3.5 Hasil Kuisioner.....……. 81

4.3.6 Identifikasi CSF,KPI,KGI.....……. 81

4.3.7 Hasil Kuisioner Tingkat Kematangan.....……. 82

4.3.7.1 Rekapitulasi jawaban kuisioner control proses DS-4

Delivery and Support Kinerja TI.....……. 83

4.3.8 Hasil Kuisioner Tingkat Kematangan.....……. 89

4.3.9 Hasil Kuisioner Tingkat Kematangan.....……. 93

4.3.10 DS-4 memastikan Layanan Berkelanjutan.....……. 93

4.3.11 Rekomendasi DS-4……. 98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan……...…… 101

5.2 Saran……...…….. 102

DAFTAR PUSTAKA..... 104

LAMPIRAN.....