DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRAC ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR TABEL x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN 1

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.....5

1.5. Batasan Masalah..... 6

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

1.6.1. Lokasi Penelitian..... 7

1.6.2. Waktu Penelitian.....7

BAB II LANDASAN TEORI.....8

2.1.Pengertian Pengukuran..... 8

2.2. Pengertian Teknologi Informasi 8
2.3. Pengertian Tata Kelola Teknologi Informasi 9
2.4. Pengertian Pelayanan..... 11
2.5. Pengertian Kepegawaian..... 11
2.6. COBIT (Control Obective for Information Related Technology)..... 12
2.6.1. Pengertian COBIT..... 12
2.6.2. Kerangka Kerja COBIT..... 15
2.6.3. Model Maturity..... 25
2.6.3. Key Performance Indicator (KPI)..... 29
2.6.3. Key Goal Indicator (KGI)..... 29
2.7. Analytic Hierarchy Process (AHP) 30
2.7.1. Prinsip Analytic Hierarchy Process (AHP)..... 31
2.8. Expert Choice..... 31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... 33
3.1. Objek Penelitian..... 33
3.1.1. Sejarah Singkat KPBS..... 33
3.1.2. Visi dan Misi KPBS 35
3.1.3. Struktur Oganisasi KPBS 37
3.1.4. Tujuan KPBS 38
3.1.5. Rencana Strategi KPBS 38
3.2.Analisis TI Di lingkungan..... 38
3.2.1. Aplikasi..... 39
3.2.2. Data Dan Informasi 40
3.2.3. Infrastruktur..... 41
3.2.4. Sumber Daya Manusia (TI)..... 42
3.3. Metode Penelitian..... 45
3.3.1. Tahapan Penelitian..... 46
3.3.2. Metode Pengumpulan Data..... 48
3.3.3. Alat Bantu Analisis Perencanaan..... 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 50
4.1. Penentuan Domain dan Prosess Domain Dengan Metode AHP 50
4.1.1. Penghitungan Domain Dengan AHP Manual.....50
4.1.2. Penjelasana dan Penghitungan Kriteria Proses Pada domain DS.....52
4.1.3. Hasil Penghitungan Kriteria Proses Pada Domain DS..... 59
4.2. Pengukuran Kinerja TI Pada DS 4 60
4.3. Hasil Penelitian 63
4.3.1. Pemetaan Tingkat Maturity..... 63
4.3.2. Pengumpulan Data.....64
4.3.3. Karakteristik Responden 65
4.3.4. Hasil Kuisioner 67
4.3.5. Identifikasi CSF KPI Dan KGI 67
4.3.6. Hasil Kuisioner Tingkat Kematangan 68
4.3.7. Teknik Pembuatan Skala..... 74
4.3.8. Hasil Penyebaran Kuisioner..... 76
4.3.9. Tingkat Kematangan DS4 Memastikan Layanan Berkelanjutan..... 78
4.4. Rekomendasi DS4 Memastikan Layanan Berkelanjutan.....82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....85
5.1. Kesimpulan.....85
5.2. Saran 86
DAFTAR PUSTAKA.....87