

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	ii
Persetujuan Laporan Tugas Akhir .....	iii
Pengesahan Dewan Penguji .....	iv
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir.....	v
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis ..	vi
Ucapan Terimakasih .....	vii
Abstrak.....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Bab 1 Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka .....	5
2.2 Definisi COBIT .....	7
2.3 COBIT 5 .....	7
2.3.1 Prinsip COBIT 5 .....	7
2.3.2 Model Referensi Proses pada COBIT 5.....	9

2.3.3	Skala Pengukuran COBIT 5.....	12
2.3.4	Tingkat Kapabilitas Proses dalam COBIT 5.....	13
2.4	COBIT 5 DSS02 ( <i>Manage Service Requests and Incidents</i> ) .....	18
2.5	GAP Analysis .....	19
Bab 3 METODE PENELITIAN .....		20
3.1	Objek Penelitian .....	20
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	20
3.2.1	Kepustakaan dan Dokumen Tertulis .....	20
3.2.2	Wawancara.....	20
3.2.3	Kuesioner .....	20
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	22
3.3.1	Jenis Data .....	22
3.3.2	Sumber Data.....	22
3.4	Metode Analisis.....	22
3.4.1	Analisis Tingkat Kapabilitas Proses ( <i>Process Capability Levels</i> )..	23
3.4.2	Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ).....	24
Bab 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....		25
4.1	Tinjauan Umum Perusahaan .....	25
4.1.1	Profil BPPT Kota Semarang .....	25
4.1.2	Visi BPPT Kota Semarang.....	25
4.1.3	Misi BPPT Kota Semarang .....	25
4.1.4	Motto BPPT Kota Semarang.....	26
4.1.5	Struktur Organisasi BPPT Kota Semarang .....	27
4.1.6	Struktur Organisasi Bidang TI BPPT Kota Semarang.....	28
4.1.7	Pemetaan Struktur RACI Chart.....	28

4.2	Sistem Informasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu .....	29
4.3	Hasil Studi Dokumen .....	35
4.4	Hasil Wawancara.....	37
4.5	Hasil Kuesioner .....	40
4.6	Analisis Kesenjangan .....	63
4.7	Strategi Perbaikan .....	67
Bab 5 PENUTUP .....		69
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA .....		71
LAMPIRAN.....		72
Lampiran 1. Hasil Wawancara.....		72
Lampiran 2. Hasil Kuesioner .....		76
Lampiran 3. Mekanisme Pelayanan Perijinan.....		87
Lampiran 4. Kondisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu BPPT Semarang .....		88
Lampiran 5. Hasil Perhitungan Kuesioner .....		90
Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian .....		93