

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Persetujuan Proposal Tugas Akhir	iii
Persetujuan Laporan Tugas Akhir	iv
Pengesahan Dewan Penguji	v
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis .	vii
Ucapan Terimakasih	viii
Abstrak	x
Abstract	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Tabel	xvi
Daftar Lampiran.....	xviii
Bab 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Defenisi Evaluasi.....	9
2.3 Defenisi Efektivitas	9

2.4	Standar Pelayanan Publik.....	9
2.5	Defenisi Pelayanan	10
2.6	Defenisi Kualitas Pelayanan.....	11
2.7	COBIT (<i>Control Objectives for Information & Related Tecnology</i>)	11
2.8	COBIT 5.....	12
2.8.1	Prinsip Utama COBIT 5.....	13
2.8.2	Proses Dalam Framework COBIT 5	15
2.8.3	Domain COBIT 5 APO (<i>Align, Plan, Organize</i>).....	19
2.9	Metode Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi COBIT 5	23
2.10	Tingkat Kapabilitas.....	24
2.11	RACI CHART	31
2.11.1	RACI Chart APO11	32
2.12	Metode Perhitungan Guttman.....	33
2.12.1	Perhitungan <i>Capability Level</i> Menggunakan Skala Guttman	34
Bab 3	METODE PENELITIAN	37
3.1	Metode Pengumpulan Data	37
3.1.1	Objek Kajian	37
3.1.2	Jenis Data	37
3.1.3	Sumber Data.....	37
3.1.4	Pengumpulan Data	38
3.1.5	Analisis Data.....	39
Bab 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Objek Penelitian	41
4.1.1	Visi dan Misi.....	41
4.1.2	Tujuan Sistem Layanan LapoGub	41

4.1.3	Sasaran Utama LapoGub	42
4.1.4	Struktur Organisasi	42
4.1.5	Tugas dan Tanggung Jawab	42
4.1.6	Sistem LapoGub	43
4.2	Analisis dan Pembahasan	44
4.2.1	Studi Dokumen	44
4.2.2	Wawancara.....	44
4.2.3	Hasil Kuesioner.....	46
4.3	Penilaian Pada Setiap Level	58
4.4	Proses Atribut Level.....	65
4.4.1	Analisis <i>Gap</i>	65
4.4.2	Penentuan <i>Gap</i>	67
4.5	Rekomendasi Perbaikan	71
4.5.1	Rekomendasi untuk setiap proses	71
4.5.2	Rekomendasi terhadap <i>Gap</i> dalam proses Atribut Level	73
Bab 5	PENUTUP	77
5.1	Simpulan.....	77
5.2	Saran.....	78
	DAFTAR PUSTAKA	80
	LAMPIRAN.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengaduan Masyarakat	3
Gambar 2.1 Evolusi COBIT 5	13
Gambar 2.2 Lima prinsip utama COBIT 5	13
Gambar 2.3 Area Tata Kelola dan Manajemen.....	15
Gambar 2.4 Proses model Refrensi COBIT 5.....	16
Gambar 2.5 Implementasi COBIT 5	23
Gambar 2.6 Model Kapabilitas Proses dalam COBIT 5	26
Gambar 2.7 Model RACI Chart APO11	33
Gambar 4.1 Tampilan Login Admin LapoGub	43
Gambar 4.2 Proses Riview Laporan	43
Gambar 4.3 Diagram Interpretasi Data	67
Gambar 4.4 Diagram Statistik Pengaduan	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	7
Tabel 2.2 Proses Domain Evaluate, Direct and Monitoring	16
Tabel 2.3 Proses Domain Align, Plan and Organize.....	17
Tabel 2.4 Proses Domain Build, Acquire and Implement	18
Tabel 2.5 Proses Domain Delivery, Service and Support.....	18
Tabel 2.6 Proses Domain Monitor, Evaluate and Assess	19
Tabel 2.7 Penilaian Kapabilitas	34
Tabel 3.1 Kategori Aturan Tingkat Kapabilitas.....	40
Tabel 4.1 Kesimpulan Hasil Wawancara.....	44
Tabel 4.2 Identifikasi Diagram RACI Chart Manage Quality (APO11)	47
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner APO11.01 Responden 1	48
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Domain APO11.01.....	51
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Domain APO11.02.....	52
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Domain APO11.03.....	53
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Domain APO11.04.....	54
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Domain APO11.05.....	55
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Domain APO11.06.....	56
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Kapabilitas APO11 (Manage Quality)	57
Tabel 4.11 Tabel Dokumen Level 1 (APO11).....	59
Tabel 4.12 <i>Performance Management</i> APO11 (Mengelola kualitas).....	60
Tabel 4.13 <i>Work Product Management</i> APO11 (Mengelola kualitas)	61

Tabel 4.14 <i>Process Defenition</i> APO11 (Mengelola kualitas).....	62
Tabel 4.15 <i>Process Deployment</i> APO11 (Mengelola kualitas)	62
Tabel 4.16 <i>Process Measurement</i> APO11 (Mengelola kualitas).....	64
Tabel 4.17 <i>Process Control</i> APO11 (Mengelola kualitas)	64
Tabel 4.18 <i>Capability Level Process</i> APO11 (Mengelola Kualitas)	65
Tabel 4.19 Hasil Temuan APO11.01	67
Tabel 4.20 Hasil Temuan APO11.02	68
Tabel 4.21 Hasil Temuan APO11.03	68
Tabel 4.22 Hasil Temuan APO11.04	69
Tabel 4.23 Hasil Temuan APO11.05	69
Tabel 4.24 Hasil Temuan APO11.06.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sistem Informasi Layanan Pengaduan LapoGub	79
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	85
Lampiran 3 Scan Hasil Kuesioner Responden 1	87
Lampiran 4 Hasil Perhitungan Kuesioner Responden 1	97