

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| Abstrak | i |
| <i>Abstract</i> | ii |
| Lembar Pengesahan..... | iii |
| Lembar Pernyataan Orisinalitas | iv |
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi..... | vi |
| Daftar Gambar..... | x |
| Daftar Tabel | xi |
| Daftar Lampiran | xiv |
| Daftar Istilah..... | xv |
| BAB 1 Pendahuluan..... | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Perumusan Masalah..... | 4 |
| I.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| I.4 Batasan Penelitian | 4 |
| I.5 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| I.6 Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB II Tinjauan Pustaka | 6 |
| II.1 Transformasi Digital..... | 6 |
| II.2 Teknologi Informasi | 6 |
| II.3 Tata Kelola Teknologi Informasi | 7 |
| II.4 Regulasi Penelitian | 8 |
| II.5 Kerangka Kerja Pengelolaan Layanan TI..... | 8 |

| | | |
|---------|---|----|
| II.5.1 | COBIT..... | 8 |
| II.5.2 | ITIL V4 | 11 |
| II.5.3 | ISO 20000 | 11 |
| II.6 | Pengelolaan layanan TI | 12 |
| II.7 | Perbandingan <i>Framework</i> | 13 |
| II.8 | Alasan Pemilihan <i>Framework</i> | 14 |
| II.9 | Penelitian Terdahulu..... | 15 |
| BAB III | Metodologi Penelitian | 17 |
| III.1 | Kerangka Berpikir | 17 |
| III.2 | Sistematika Penyelesaian Masalah | 19 |
| III.3 | Pengumpulan Data | 22 |
| III.4 | Pengolahan Data atau Pengembangan Produk /Artefak..... | 23 |
| III.4.1 | Teknik Penentuan Prioritas <i>Design Factor</i> | 23 |
| III.4.2 | Penentuan Prioritas Fokus Area dan Mekanisme TKTI | 24 |
| III.4.3 | Penilaian 7 Komponen | 25 |
| III.4.4 | <i>Potential Improvement</i> | 26 |
| III.4.5 | Prioritas Inisiatif Risiko, Nilai dan Sumber Daya..... | 26 |
| III.4.6 | <i>Roadmap</i> Implementasi Inisiatif | 26 |
| III.4.7 | Pengaruh Rancangan | 26 |
| III.5 | Metode Evaluasi | 27 |
| III.6 | Alasan Pemilihan Metode..... | 28 |
| BAB IV | Analisis Dan Perancangan | 29 |
| IV.1 | Pengumpulan Data | 29 |
| IV.1.1 | Kebutuhan Data..... | 29 |
| IV.1.2 | Teknik Pengumpulan Data..... | 30 |
| IV.2 | Pengelolaan Data | 30 |

| | | |
|--------|---|-----|
| IV.2.1 | Deskripsi Objek Penelitian..... | 30 |
| IV.3 | Hasil Analisis Data..... | 32 |
| IV.3.1 | Hasil Perancangan Sistem Tata Kelola | 32 |
| IV.3.2 | Menentukan Prioritas Tujuan TKMTI..... | 35 |
| IV.3.3 | Penilaian Kondisi Tata Kelola | 40 |
| IV.3.4 | Hasil Penilaian Tujuh Komponen | 43 |
| IV.3.5 | Menentukan Target | 70 |
| BAB V | Rekomendasi dan Perancangan | 94 |
| V.1 | Perancangan Perbaikan..... | 94 |
| V.2 | Perancangan Aspek <i>People</i> | 94 |
| V.2.1 | Rekomendasi Komponen Orang, Keterampilan dan Kompetensi | 94 |
| V.3 | Perancangan Aspek <i>Process</i> | 95 |
| V.3.1 | Rekomendasi Komponen Proses..... | 95 |
| V.4 | Rekomendasi Komponen Informasi | 97 |
| V.4.1 | Rekomendasi Dokumen | 97 |
| V.5 | Perancangan Aspek <i>Technology</i> | 98 |
| V.5.1 | Rekomendasi <i>Tools</i> | 99 |
| V.6 | Rekomendasi Roadmap..... | 105 |
| V.7 | Pengaruh Perancangan | 106 |
| V.7.1 | Komponen Proses | 106 |
| V.7.2 | Komponen Informasi | 108 |
| V.7.3 | Komponen Orang, Keterampilan dan Kompetensi | 109 |
| V.7.4 | Komponen Layanan, Infrastruktur dan Aplikasi..... | 109 |
| BAB VI | Kesimpulan..... | 111 |
| VI.1. | Kesimpulan | 111 |
| VI.2. | Saran | 112 |

| | |
|--|-----|
| Daftar Pustaka | 113 |
| Lampiran | 119 |
| Lampiran A : Analisis Faktor Desain | 119 |
| Lampiran B : Analisis <i>Assessment Capability</i> | 139 |
| Lampiran C : Rekomendasi SOP..... | 195 |
| Lampiran D : Rekomendasi Kebijakan | 201 |
| Lampiran E : Rekomendasi Dokumen | 206 |