

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel .....	x
Daftar Lampiran .....	xii
Daftar Istilah.....	xiii
Bab I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	3
I.4 Batasan Penelitian.....	3
I.5 Manfaat Penelitian .....	4
I.6 Sistematika Penulisan .....	4
Bab II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
II.1 Kajian Teori .....	6
II.1.1 Indikator Kinerja.....	6
II.1.2 <i>IT (Information Technology) Balanced Scorecard</i> .....	6
II.1.3 Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah .....	8
II.1.4 <i>COBIT (Control Objective for Information and Related Technology)</i> <i>Goal Cascade</i> .....	8
II.2 Posisi Penelitian .....	9

II.3	Alasan Pemilihan Kerangka Kerja/Teori/Pendekatan .....	11
Bab III	Metodologi Penelitian .....	13
III.1	Pengembangan Model Konseptual .....	13
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah .....	14
III.3	Pengumpulan Data .....	16
III.4	Pengolahan Data atau Proses Pengembangan Produk / Artifak.....	16
III.5	Metode Evaluasi.....	17
Bab IV	Analisis dan Perancangan .....	18
IV.1	Menganalisis <i>Enterprise Goals</i> .....	18
IV.1.1	Domain Keuangan .....	24
IV.1.2	Domain Pelanggan.....	25
IV.1.3	Domain Proses Bisnis Internal.....	30
IV.1.4	Domain Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	31
IV.2	Menganalisis <i>Information Technology Department Goals</i> .....	32
IV.2.1	Domain Kontribusi Perusahaan .....	36
IV.2.2	Domain Orientasi Pengguna .....	37
IV.2.3	Domain Penyempurnaan Operasional .....	38
IV.2.4	Domain Orientasi Masa Depan.....	39
Bab V	Implementasi dan Pengujian .....	41
V.1	Merancang <i>Balanced Scorecard</i> untuk <i>Enterprise Goals</i> .....	41
V.1.1	Domain Keuangan .....	42
V.1.2	Domain Pelanggan.....	44
V.1.3	Domain Proses Bisnis Internal.....	48
V.1.4	Domain Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	51
V.2	Merancang <i>IT (Information Technology) Balanced Scorecard</i> untuk <i>IT (Information Technology) Department Goals</i> .....	54

V.2.1	Domain Kontribusi Perusahaan .....	55
V.2.2	Domain Orientasi Pengguna .....	57
V.2.3	Domain Penyempurnaan Operasional .....	59
V.2.4	Domain Orientasi Masa Depan.....	61
V.3	Merancang <i>KPI (Key Performance Index)</i> untuk tiap Sasaran Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.....	63
V.3.1	<i>Cascading IT-Related Goals</i> ke <i>COBIT Process</i> .....	63
V.3.2	Merancang <i>KPI (Key Performance Index)</i> Setiap Bidang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung .....	93
Bab VI	Kesimpulan dan Saran .....	122
VI.1	Kesimpulan .....	122
VI.2	Saran .....	123
Bab VII	Daftar Pustaka.....	124