

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
Daftar Istilah.....	xiv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	2
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Batasan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	3
I.6 Sistematika Penulisan.....	3
Bab II Tinjauan Pustaka	5
II.1 COBIT 2019	5
II.2 Balanced Scorecard TI	11
II.3 Tabel Sebab-Akibat Unit <i>Top 20 / Public Service</i>	12
II.4 <i>Net Promoter Score</i>	13
II.5 Penelitian Terdahulu.....	13
Bab III Metodologi PENELITIAN	16

III.1	Sistematika Penelitian	17
III.2	Metode Pengumpulan Data	18
III.3	Alasan Pemilihan Metode.....	19
III.4	Pengolahan Data.....	19
III.5	Rencana Jadwal Kegiatan.....	21
Bab IV	PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	22
IV.1	Perspektif Corporate Contribution	22
IV.1.1	Analisis Data Metrik AG01	22
IV.1.2	Analisis Data Metrik AG02	27
IV.1.3	Analisis Data Metrik AG03	28
IV.2	Perspektif Customer Orientation	33
IV.2.1	Analisis Data Metrik AG05	33
IV.2.2	Analisis Data Metrik AG06	36
IV.3	Perspektif Operational Excellence	37
IV.3.1	Analisis Data Metrik AG10	38
IV.3.2	Analisis Data Metrik AG11	47
IV.4	Perspektif Future Orientation	49
IV.4.1	Analisis Data Metrik AG12	50
IV.4.2	Analisis Data Metrik AG13	51
IV.5	Korelasi antara Perspektif Customer Orientation dengan Perspektif Corporate Contribution.....	52
IV.6	Korelasi antara Perspektif Operational Excellence dengan Perspektif Customer Orientation	54
IV.7	Korelasi antara Perspektif Future Orientation dengan Perspektif Operational Excellence.....	55
IV.8	Gap Analisis	57
IV.9	Strategic Map	60

Bab V	REKOMENDASI.....	62
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	63
VI.1	Kesimpulan.....	63
VI.2	Saran.....	64
	Daftar Pustaka	66
	LAMPIRAN.....	68