

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR ..	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT .....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR .....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI .....	<b>i</b>
DAFTAR TABEL .....	<b>iii</b>
DAFTAR GAMBAR .....	<b>4</b>
BAB I PENDAHULUAN .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Batasan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Tahapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Balai Teknologi Komunikasi Pendidikan (BTKP) Yogyakarta....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Sistem Informasi / Teknologi Informasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Capaian Kinerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 <i>IT Balanced Scorecard</i> (IT-BSC) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 <i>Critical Success Factors</i> (CSF) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 <i>Key Performance Indicators</i> (KPI).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Mekanisme Perhitungan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8 Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9 <i>State Of The Art</i> (SOTA) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Studi Literatur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3	Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Analisis CSF .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Perumusan Pernyataan Sukses ( <i>Statements of Success</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Perumusan Fitur Umum ( <i>Common Features</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Menentukan KPI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Pengukuran dan Penilaian Setiap Perspektif IT-BSC.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9	Analisis Hasil Capaian Kinerja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.10	Evaluasi dan Rekomendasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Hasil Analisis CSF Berdasarkan IT-BSC .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil Perumusan Pernyataan Sukses ( <i>Statements of Success</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Hasil Perumusan Fitur Umum ( <i>Common Features</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Hasil Penentuan KPI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Hasil Pembobotan Masing-Masing KPI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Perspektif Kontribusi Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Perspektif Orientasi Pengguna.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Perspektif Penyempurnaan Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9	Perspektif Orientasi Masa Depan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.10	Hasil Pengukuran Setiap Perspektif IT-BSC .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN A TRANSKRIP WAWANCARA IDENTIFIKASI MASALAH .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN B TRANSKRIP WAWANCARA IDENTIFIKASI PENERAPAN SI/TI .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN C TRANSKRIP WAWANCARA VALIDASI KPI DAN CAPAIAN.</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN D TRANSKRIP WAWANCARA VALIDASI KPI DAN CAPAIAN LANJUTAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka IT BSC .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.2 Penelitian yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.3 Penelitian yang Relevan (Lanjutan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.4 Penelitian yang Relevan (Lanjutan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Hasil Analisis SWOT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Hasil Analisis CSF Berdasarkan IT-BSC.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Hasil Analisis CSF Berdasarkan IT-BSC Lanjutan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Tabel 4.3 Pernyataan Sukses CSF Manajemen Investasi IT yang Efektif dan Tepat Sasaran dalam Pengembangan SI/TI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Pernyataan Sukses CSF Kepuasan Pengguna / Pegawai terhadap SI/TI yang Digunakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Pernyataan Sukses CSF Pemeliharaan dan Penyelenggaraan Pekerjaan yang Tekomputerisasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Pernyataan Sukses CSF Kualitas Kompetensi Pegawai dalam Pengetahuan Tentang IT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Hasil Perumusan Fitur Umum .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Hasil Perumusan KPI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Hasil Perumusan KPI Lanjutan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Hasil Validasi dan Pembobotan KPI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Hasil Validasi dan Pembobotan KPI Lanjutan..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan KPI Perspektif Kontribusi Perusahaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan KPI Perspektif Orientasi Pengguna ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan KPI Perspektif Penyempurnaan Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan KPI Perspektif Orientasi Masa Depan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Tabel 4.16 Hasil Pengukuran Setiap Perspektif IT-BSC.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Struktur Organisasi BTKP Yogyakarta..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Perubahan Perspektif BSC Tradisional menjadi IT BSC..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 Kerangka Top-Down CSF/KPI..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Alur Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Dokumentasi Wawancara Identifikasi Masalah..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Dokumentasi Observasi Lapangan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Rentang Nilai dan Kategori..... **Error! Bookmark not defined.**