

DAFTAR ISTILAH

Layanan	Hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas
Pelayanan	Suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.
Kinerja	Hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas
<i>Gap</i> (Kesenjangan)	Perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan.
Dimensi	Himpunan dari partikular-partikular yang disebut indikator.