

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Singkatan	xi
Daftar Istilah	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Masalah.....	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	7
Bab II Tinjauan Pustaka	9
II.1 Penelitian Terdahulu	9
II.2 Kinerja.....	10
II.3 Sistem Pengukuran Kinerja.....	10
II.4 Kriteria <i>Indicator</i> Kinerja	11
II.5 <i>Key Performance Indicator</i>	12
II.6 <i>Indicator</i> dan <i>Parameter</i>	12
II.7 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	13
II.8 <i>Focus Group Discussion</i>	16
II.9 <i>Acceptability</i>	17
II.10 Konsep Adopsi	18
Bab III Metode Penelitian	19
III.1 Model Konseptual	19
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	20
III.2.1 Penelitian Awal	22
III.2.2 Pengumpulan Data	23
III.2.3 Pengolahan Data.....	24
III.2.4 Perancangan <i>Key Performance Indicator</i>	25

III.2.5	Analisis dan Verifikasi	25
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	26
IV.1	Pengumpulan Data	26
IV.2	Pengolahan Data.....	28
IV.2.1	Identifikasi Layanan dan Kebutuhan <i>Customer</i>	28
IV.2.2	Perumusan Tujuan untuk Setiap Layanan.....	33
IV.2.3	<i>Gap Analysis</i>	37
Bab V	PERANCANGAN DAN ANALISIS KPI.....	42
V.1	Perancangan KPI.....	42
V.1.1	Perumusan KPI setiap layanan.....	42
V.1.2	Perumusan Untuk Setiap <i>Indicator</i>	46
V.2	Analisis KPI	55
V.3	Verifikasi.....	59
	Kesimpulan dan Saran	60
V.4	Kesimpulan	60
V.5	Saran.....	61
	Daftar Pustaka.....	63