

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
I.5 Batasan Penelitian	7
I.6 Sistematika Penelitian	7
BAB II STUDI LITERATUR	9
II.1 Penelitian Terdahulu.....	9
II.2 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu.....	15
II.3 Penilaian Kinerja	19
II.4 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	22
II.5 <i>Performance Prism</i>	23
II.6 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	27
II.6.1 <i>Decomposition</i>	28
II.6.2 <i>Comparatif Judgement</i>	28

II.6.3	<i>Synthesis of Priority</i>	30
II.6.4	<i>Logical Consistency</i>	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	32
III.1	Model Konseptual	32
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	33
III.2.1	Tahap Pendahuluan.....	34
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	34
III.2.3	Tahap Analisis	39
III.2.4	Tahap Kesimpulan	39
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	40
IV.1	Pengumpulan Data.....	40
IV.2	Identifikasi <i>Stakeholder</i>	41
IV.3	Identifikasi Lima Sisi <i>Performance Prism</i>	43
IV.4	Hasil Kuesioner Lima Sisi <i>Performance Prism</i>	44
IV.5	Pengolahan Data.....	54
IV.6	Identifikasi <i>Performance Indicator (PI)</i>	54
IV.7	Perhitungan Bobot Kepentingan Menggunakan <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	65
BAB V	ANALISIS DATA.....	89
V.1	Pengelompokkan <i>Stakeholder</i>	89
V.2	Penghapusan Atribut <i>Performance Indicator</i> Setelah Penyebaran Kuesioner.....	89
V.3	Analisis Penentuan <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	92
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	98
VI.1	Kesimpulan.....	98
VI.2	Saran	98

DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN A KUESIONER	103
LAMPIRAN B KUESIONER PENENTUAN BOBOT KEPENTINGAN USULAN <i>KEY PERFORMANCE INDICATOR</i> (KPI)	110
LAMPIRAN C TINGKAT KEPENTINGAN PERBANDINGAN BERPASANGAN	121