

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR RUMUS .....	xv
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Batasan Penelitian.....	7
I.5 Manfaat Penelitian .....	7
I.6 Metodologi Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Penelitian Terdahulu.....	10
II.2 Profil Perusahaan.....	12
II.3 Dasar Teori.....	14
II.3.1 Proses Bisnis .....	14
II.3.2 <i>Value Chain</i> .....	14
II.3.3 <i>PICK Chart</i> .....	16
II.3.4 <i>Business Process Improvement</i> .....	17
II.3.5 <i>Business Process Model and Notation</i> .....	19
II.3.6 <i>Bizagi Modeler</i> .....	21
II.3.7 <i>Prototype</i> .....	21
II.3.8 <i>Process Cycle Efficiency</i> .....	22
II.3.9 Nilai Peningkatan Efisiensi.....	22
II.3.10 Uji Keabsahan Data .....	22
BAB III METODOLOGI.....	24
III.1 Metode yang digunakan.....	24

III.1.1	Analisis Kebutuhan.....	24
III.1.2	Studi Literatur .....	26
III.1.3	Pengumpulan Data.....	26
III.1.4	Fase 1: <i>Organizing for Improvement</i> .....	29
III.1.5	Fase 2: <i>Understanding the Process</i> .....	36
III.1.6	Fase 3: <i>Streamlining</i> .....	37
III.1.7	Analisis <i>Process Cycle Efficiency</i> .....	40
III.1.8	Analisis Nilai Peningkatan Efisiensi .....	41
III.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	41
III.2.1	Alat Penelitian .....	41
III.2.2	Bahan Penelitian.....	42
III.3	Prosedur Penelitian .....	42
III.4	Jadwal Pelaksanaan .....	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
IV.1	Gambaran Umum Bidang SKPK.....	45
IV.2	Identifikasi Proses Bisnis <i>As-is</i> (Saat ini) .....	45
IV.3	Analisis Proses Pelayanan PK <i>As-is</i> .....	46
IV.3.1	Pemodelan Proses Pelayanan PK <i>As-is</i> .....	48
IV.3.2	Identifikasi Permasalahan .....	60
IV.3.3	Analisis <i>Process Cycle Efficiency</i> Pelayanan PK <i>as-is</i> .....	60
IV.4	Identifikasi Proses Bisnis <i>To-be</i> (Rekomendasi).....	61
IV.5	Analisis Proses Pelayanan PK <i>To-be</i> .....	62
IV.5.1	Pemodelan Proses Pelayanan PK <i>To-be</i> .....	62
IV.5.2	Analisis <i>Process Cycle Efficiency</i> Pelayanan PK <i>To-be</i> .....	79
IV.6	<i>GAP Analysis</i> .....	80
IV.7	Analisis Nilai Peningkatan Efisiensi (NPE).....	81
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
V.1	Kesimpulan .....	86
V.2	Saran .....	87
BAB VI	DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	.....	92
Lampiran 1.	Bukti Wawancara <i>Triangulasi</i> Sumber Data .....	92
Lampiran 2.	Bukti Observasi <i>Prolonged Engagement</i> .....	96
Lampiran 3.	<i>Redesign &amp; Prototype</i> Pelayanan PK <i>to-be</i> (KBS CorpU) ..	96
Lampiran 4.	<i>Total Fixed Cost</i> Pelayanan Pengembangan Kompetensi..	122

Lampiran 5. Biaya Pengeluarann Pelayanan.....	123
Lampiran 6. Validasi Data .....	124