

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Paradigma Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6.1 Batasan Penelitian.....	5
1.6.2 Asumsi Penelitian	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengukuran Kinerja	7
2.1.1 Dasar ukuran kinerja	8
2.1.2 Kriteria Ukuran Kinerja	9
2.1.3 Karakteristik Ukuran Kinerja.....	9
2.2 Metode Pengukuran Kinerja	12
2.3 Performance prism	14
2.3.1 Stakeholder	15
2.3.2 Lima Perspektif pada Metode Performance prism.....	17
2.4 Key Performance Indicator (KPI).....	26
2.5 Analitical Hierarchy Process (AHP).....	26

2.6	Penelitian Terdahulu	27
BAB III.....		33
METODOLOGI PENELITIAN.....		33
3.1	Deskripsi Latar	33
3.2	Metodologi Penelitian	34
3.3	Data dan Sumber Data.....	36
3.3.1	Data	36
3.1.2	Sumber Data.....	37
3.4	Prosedur Pengumpulan Data	38
3.5	Analisis Data	39
3.6	Pengecekan Keabsahan Data.....	41
BAB IV		45
HASIL dan PEMBAHASAN.....		45
4.1	Profil Perusahaan.....	45
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan	46
4.1.2	Alamat Perusahaan	46
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
4.2	Tahap Perancangan Pengukuran Kinerja	47
4.2.1	Identifikasi Stakeholder RSSG.....	48
4.2.2	Penentuan (Key Performance Indicator) KPI.....	49
4.2.3	Validasi Key Performance Indicators (KPI).....	57
4.3	Spesifikasi KPI.....	79
4.4	Tahap pembobotan KPI.....	81
4.4.1	Bobot Lokal.....	82
4.4.2	Bobot Global	86
BAB V.....		91
Kesimpulan dan Saran.....		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN I.....		97
LAMPIRAN II		100
LAMPIRAN III.....		113