

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 & 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