

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Premis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Pembatasan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8 Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Unsur IKM Berdasarkan Kepmenpan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Arsitektur Multikanal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 <i>Web Server Log Files</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Algoritma Apriori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8 Pengukuran Sikap pada Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9 Skala Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 3 METODOLOGI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Pengukuran Kinerja Sistem Pelayanan Masyarakat Multikanal ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1 Penentuan <i>Key Performance Indicator</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2 Pengukuran Kinerja Multi Kanal Menggunakan Teknik Survei ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.3 Pengukuran Kinerja Multi Kanal Menggunakan Sistem .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.1.4	Model Konfirmasi pada Pengukuran Kinerja Sistem dan Survei dengan Menggunakan Skala Likert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Rancangan Penilaian Kinerja Sistem Multi Kanal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Pengukuran KPI Prosedur Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Pengukuran KPI Persyaratan Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3	Pengukuran KPI Kejelasan Petugas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4	Pengukuran KPI Kedisiplinan Petugas Pelayanan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.5	Pengukuran KPI Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.6	Pengukuran KPI Kemampuan Petugas Pelayanan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7	Pengukuran KPI Kecepatan Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.8	Pengukuran KPI Keadilan Mendapatkan Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.9	Pengukuran KPI Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.10	Pengukuran KPI Kewajaran Biaya Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.11	Pengukuran KPI Kepastian Biaya Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.12	Pengukuran KPI Kepastian Jadwal Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.13	Pengukuran KPI Kenyamanan Lingkungan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.14	Pengukuran KPI Keamanan Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.15	Pengukuran KPI yang tidak dijawab survei dan sistem dengan metode apriori	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.16	Penerapan Algoritma Pesimis dan Optimis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Simulasi Pengujian Akurasi KPI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Pengujian Akurasi Metode Gabungan Survei Manual dan Konfirmasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Pengambilan Hasil Survei dengan Algoritma Pesimis pada Gabungan Survei Manual dan Konfirmasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Pengambilan Hasil Survei dengan Algoritma Optimis pada Gabungan Survei Manual dan Konfirmasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Pengambilan Hasil Survei dengan Algoritma Optimis 2 pada Gabungan Survei Manual dan Konfirmasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3	Pengujian Akurasi Metode Gabungan Survei Manual, Konfirmasi dan Sistem .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Pengambilan Hasil Survei dengan Algoritma Pesimis pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi dan Sistem .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Pengambilan Hasil Survei dengan Algoritma Optimis pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi dan Sistem .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Pengambilan Hasil Survei dengan Algoritma Optimis 2 pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi dan Sistem .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Pengujian Akurasi Metode Gabungan Survei Manual, Konfirmasi, Sistem dan Metode Apriori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Pengambilan Hasil Survei dengan Algoritma Pesimis pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi Sistem dan Apriori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Pengambilan Hasil Survei dengan Algoritma Optimis pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi, Sistem dan Apriori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	Pengambilan Hasil Survei dengan Algoritma Optimis 2 pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi, Sistem dan Apriori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR	ISTILAH .....	ix
DAFTAR	PUSTAKA .....	x

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.114 Unsur Pelayanan Menurut Kep. Men PAN no 25 Tahun 2004 .....	2
Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
Tabel 3.1 Tabel Kecenderungan KPI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 7
Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner dan Pertanyaan Konfirmasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 8
Tabel 3.3 Tabel <i>Web Server Log Files</i> pada Sistem Multikanal.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.4 Tabel Pengukuran KPI Prosedur Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.5 Tabel Pengukuran KPI Persyaratan Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.6 Tabel Pengukuran KPI Kejelasan Petugas Pelayanan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.7 Tabel Pengukuran KPI Kedisiplinan Petugas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.8 Tabel Pengukuran KPI Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.9 Tabel Pengukuran KPI Kemampuan Petugas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 8
Tabel 3.10 Tabel Pengukuran KPI Kecepatan Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.11. Tabel Pengukuran KPI Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.12 Tabel Pengukuran KPI Kesopanan dan Keramahan Petugas ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 0
Tabel 3.13 Tabel Pengukuran KPI Kewajaran Biaya Pelayanan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.14 Tabel Pengukuran KPI Kepastian Biaya Pelayanan ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 1
Tabel 3.15. Tabel Pengukuran KPI Kepastian Jadwal Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 2
Tabel 3.16 Tabel Pengukuran KPI Kenyamanan Lingkungan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 3
Tabel 3.17. Tabel Pengukuran KPI Keamanan Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 3
Tabel 3.18. Pembagian Kelompok Jawaban pada Metode Minimalis dan Maksimalis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 5

Tabel 4.1 Contoh Kombinasi Jawaban Survei dan Konfirmasi Serta Penggunaan Algoritma Minimalis dan Maksimalis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	6
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Saat Ini..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 1.2 Arsitektur Sistem Informasi Kependudukan Multi Kanal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 2.1 Arsitektur Multikanal untuk Kejadian Kelahiran dan Kematian ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 3.1 Pengukuran KPI dengan Menggunakan Sistem, Survei, dan Apriori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	5
Gambar 3.2 <i>Activity Diagram</i> Sistem Multi Kanal.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 3.3 Perancangan Penilaian Kinerja Sistem Multi Kanal ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 3.4 Penerapan metode apriori pada KPI yang tidak terjawab oleh survei dan sistem .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	4
Gambar 4.1. <i>Flow chart</i> Penggunaan Algoritma Pesimis pada Gabungan Survei Manual dan Konfirmasi .....		38
Gambar 4.2. <i>Flow chart</i> Penggunaan Algoritma Optimis pada Gabungan Survei Manual dan Konfirmasi .....		39
Gambar 4.3. <i>Flow chart</i> Penggunaan Algoritma Optimis 2 pada Gabungan Survei Manual dan Konfirmasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	1
Gambar 4.4 <i>Flow chart</i> Penggunaan Algoritma Pesimis pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi dan Sistem.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	3
Gambar 4.5 <i>Flow chart</i> Penggunaan Algoritma Optimis pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi dan Sistem.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	4

Gambar 4.6 <i>Flow chart</i> Penggunaan Algoritma Optimis 2 pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi dan Sistem.....	46
Gambar 4.7 <i>Flow chart</i> Penggunaan Algoritma Pesimis pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi, Sistem dan Apriori .....	48
Gambar 4.8 <i>Flow chart</i> Penggunaan Algoritma Optimis pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi, Sistem dan Apriori .....	<b>Error! Bookmark not defined.0</b>
Gambar 4.9 <i>Flow chart</i> Penggunaan Algoritma Optimis pada Gabungan Survei Manual, Konfirmasi, Sistem dan Apriori .....	<b>Error! Bookmark not defined.2</b>
Gambar 4.10. Perbandingan Algoritma Pengukuran Kinerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.4</b>