

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Lembar Judul..... | 1 |
| Lembar Pengesahan | ii |
| Lembar Pernyataan..... | iii |
| Kata Pengantar..... | iv |
| Daftar Isi | vi |
| Daftar Gambar | ix |
| Daftar Lampiran..... | x |
| Abstrak..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 13 |
| 1.1 Latar Belakang | 13 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 20 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 20 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 21 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 21 |
| 1.6 Lingkup Penelitian | 22 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 22 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 24 |
| 2.1 Manajemen Publik..... | 24 |
| 2.2 Public Value (Nilai Publik) | 27 |
| 2.3 Manajemen Strategis | 30 |
| 2.3.1 Tipe-tipe Strategi | 31 |
| 2.4 Analisis Strategi <i>Strength, Weakness, Advocate, Adversary (SWAA)</i> | 32 |
| 2.5 <i>Business Process Management Tools</i> | 33 |
| 2.6 Sistem Pelaporan Kredit..... | 34 |
| 2.6.1. Sistem Pelaporan Kredit di berbagai negara | 37 |
| 2.6.2 Kebutuhan Masyarakat Indonesia terhadap Pelaporan Kredit | 42 |

| | |
|---|----|
| BAB III METODE PENELITIAN | 45 |
| 3.1 Desain Penelitian | 45 |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data | 45 |
| 3.3 Sumber Data Penelitian | 47 |
| 3.4 Metode Analisis Data | 48 |
| 3.4.1 Metode Indikator Pengukuran <i>Public Value</i> | 48 |
| 3.4.2 Metode Analisis SWAA (<i>Strength, Weakness, Advocate, Adversary</i>) | 48 |
| 3.4.3 <i>Business Process Reengineering</i> | 50 |
| 3.5 Objek Penelitian | 51 |
| 3.5.1 Profil Otoritas Jasa Keuangan..... | 51 |
| 3.5.2 Struktur Organisasi..... | 51 |
| 3.5.3 Visi, Misi dan Nilai Strategis Organisasi..... | 54 |
| 3.5.4 Profil Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan..... | 55 |
| 3.5.5 Visi dan Misi Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan..... | 55 |
| 3.5.6 Struktur Organisasi Departemen..... | 56 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 58 |
| 4.1 Analisis Indikator Public Value Gerai Permintaan Informasi Debitur SLIK OJK..... | 59 |
| 4.1.1 Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan..... | 59 |
| 4.1.2 Meningkatnya level kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan..... | 61 |
| 4.1.3 Meningkatnya informasi dan pilihan yang tersedia bagi masyarakat.... | 62 |
| 4.1.4 Menciptakan dan lebih fokus pada pelayanan yang dipercaya oleh masyarakat..... | 63 |
| 4.1.5 Meningkatnya fokus pelayanan yang baru dan inovatif sesuai dengan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat..... | 63 |
| 4.1.6 Berkurangnya biaya yang dibutuhkan dalam penyediaan layanan..... | 64 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1.7 Adanya perbaikan dalam penyampaian hasil (layanan kepada masyarakat). | 65 |
| 4.1.8 Berkontribusi untuk memperbaiki level kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah..... | 65 |
| 4.2 Analisis SWAA (<i>Strength, Weakness, Advocate, Adversary</i>)..... | 66 |
| 4.2.1. Kekuatan (<i>strength</i>). | 67 |
| 4.2.2 Kelemahan (<i>weakness</i>). | 68 |
| 4.2.3 Politik (<i>advocate</i>)..... | 72 |
| 4.2.4 Ancaman musuh/penyusup (<i>adversary</i>)..... | 74 |
| 4.2.5 Simpulan analisis SWAA..... | 76 |
| 4.3 <i>Business Process Reengineering</i> | 77 |
| 4.3.1 Melakukan penyeragaman layanan..... | 77 |
| 4.3.2. Memperbarui Dokumen Validasi untuk permintaan informasi debitur | 78 |
| 4.3.3 Penyeragaman Penyampaian Hasil Informasi Debitur SLIK..... | 81 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 82 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 82 |
| 5.2 Implikasi Penelitian | 83 |
| 5.3 Keterbatasan | 84 |
| 5.4 Saran | 84 |
| Daftar Pustaka..... | 87 |
| Lampiran..... | 89 |