

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Abstrak	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 ISO/IEC 25010:2011	12
2.2 Uji Validitas	16
2.2.1 Uji Validitas Isi	16
2.2.2 Uji Validitas Konsep	18
2.3 Uji Reliabilitas.....	19
2.4 <i>Importance Performace Analysis (IPA)</i>	20
2.5 Perbaikan Berkelanjutan dengan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
2.6 Analisa Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	23
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian.....	27

3.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.2.1 Lokasi Penelitian	29
3.2.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.3 Instrumen Penelitian.....	32
3.3.1 Instrumen Wawancara/ <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	32
3.3.2 Instrumen Kuesioner.....	32
3.4 Metode Analisis Data	33
3.4.1 Analisis Deskriptif Kualitatif.....	33
3.4.2 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	33
3.4.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Penelitian	35
4.2 Kondisi Aplikasi OSS Berbasis Risiko	36
4.3 Analisis Hasil Penelitian	37
4.3.1 Hasil <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	37
4.3.2 Hasil Kuesioner	42
4.3.3 Hasil Uji Validitas	46
4.3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.3.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	47
4.3.6 <i>Gap Analysis</i>	50
4.3.7 Posisi Kriteria Pada <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM)...	56
4.3.8 Penjelasan Kuadran <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM) ..	61
4.3.9 Konfirmasi Hasil Kuadran I <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM).....	644
BAB V SIMPULAN.....	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Keterbatasan	70
5.3 Implikasi.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Survei Penerapan Sistem OSS Berbasis Risiko	7
Tabel 2. 1 Nilai Batasan <i>Cronbach's Alpha</i>	19
Tabel 2. 2 Perbandingan Penelitian Sebelumnya	24
Tabel 4. 1 Rancangan Kuesioner.....	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	47
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan NIK Terhadap Tingkat Kinerja	48
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan NIK Terhadap Tingkat Kepentingan.....	49
Tabel 4. 6 <i>Gap Analysis</i>	51
Tabel 4. 7 Uraian Pengelompokan Kriteria Berdasarkan Kuadran <i>Importance Performance Matrix</i>	58
Tabel 4. 8 Nilai Kriteria Kuadran I	61
Tabel 4. 9 Nilai Kriteria Kuadran II	62
Tabel 4. 10 Nilai Kriteria Kuadran III.....	622
Tabel 4. 11 Nilai Kriteria Kuadran IV.....	63
Tabel 4. 12 Usulan Rekomendasi Pengembangan Sistem OSS	655

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Grand Design</i> OSS Berbasis Risiko	5
Gambar 2. 1 <i>Importance Performance Matrix</i>	21
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	28
Gambar 3. 2 Total Perizinan Berusaha Terbit Berdasarkan Pelaku Usaha	31
Gambar 4. 1 Tampilan Sistem OSS.....	35
Gambar 4. 2 Gambaran Arsitektur Sistem OSS	36
Gambar 4. 3 Rekap Hasil Pengisian Responden Terhadap Penilaian Kinerja Sistem OSS	43
Gambar 4. 4 Rekap Hasil Pengisian Responden Terhadap Penilaian Tingkat Kepentingan Sistem OSS.....	44
Gambar 4. 5 Pembagian Posisi Kriteria Pada Kuadram <i>Importance Performance</i> <i>Matrix</i> (IPM).....	57