

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
DECLARATION.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Tesis.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Key Performance Indicator.....	8
2.1.1.1 Karakteristik Indikator Kinerja.....	9
2.1.1.2 Proses Manajemen Kinerja.....	9
2.1.2 Komunikasi.....	10
2.1.2.1 Komunikasi Organisasi (Organizational Communication).....	11
2.1.2.2 Organizational Communication Management.....	13
2.1.2.3 Model Evaluasi Komunikasi Organisasi.....	14
2.1.3 Organizational Development.....	16
2.1.3.1 Proses Dalam Organization Development.....	16
2.1.3.2 Intervensi dalam Organization Development.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Kerangka Penelitian.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Desain Penelitian.....	25

3.2.1	Pertanyaan Penelitian.....	25
3.2.2	Unit Analisis.....	26
3.3	Logika yang Mengaitkan Data dengan Proposisi .....	26
3.4	Kriteria Mengintepretasikan Temuan.....	27
3.5	Jenis & Sumber Data .....	30
3.6	Teknik Pengambilan Data.....	31
3.6.1	Focus Group Discussion .....	32
3.6.2	Key Informan Wawancara .....	32
3.6.3	Instrumen Wawancara .....	33
3.7	Teknik Pengorganisasian Data.....	35
3.8	Teknik Analisis Data .....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		38
4.1	Gambaran Umum Objek & Subjek Penelitian.....	38
4.1.1	Latar Belakang & Sejarah Perusahaan.....	38
4.1.2	Visi, Misi & Sasaran Misi PLN UID Jatim .....	39
4.1.2.1	Visi Perusahaan : .....	39
4.1.2.2	Misi Perusahaan : .....	39
4.1.2.3	Sasaran Misi sampai dengan Tahun 2024.....	39
4.1.3	Struktur Organisasi .....	40
4.1.4	Dukungan Sumber Daya .....	41
4.2	Hasil Penelitian .....	42
4.2.1	Gambaran Umum Proses Penelitian .....	42
4.2.2	Analisis Data .....	44
4.2.2.1	Tahapan Analisis Data .....	44
4.2.2.2	Karakteristik Key Informan .....	44
4.2.2.3	Hasil Penjabaran Evaluasi PII Model KPI Komunikasi ..	46
4.2.2.4	Penentuan Skala Bobot KPI Komunikasi .....	53
4.2.2.5	Identifikasi KPI Komunikasi Berbasis Organizational Development.....	54
4.2.2.5.1	Identifikasi Scope/ Cakupan Intervensi OD ....	55
4.2.2.5.2	Identifikasi Tahapan Intervensi OD .....	59
4.3	Rancangan Pengembangan KPI Komunikasi Berbasis Organizational Development.....	69
BAB V PENUTUP .....		76
5.1	Simpulan .....	76
5.2	Implikasi Penelitian.....	76
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Arah Bagi Peneliti Selanjutnya .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....		79
LAMPIRAN LAMPIRAN .....		xv

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Pengaitan Data Terhadap Proposisi.....	29
Tabel 3.2 Kriteria Intepretasi Temuan.....	30
Tabel 3.3 Fokus FGD Per Kelompok.....	34
Tabel 3.4 Key Informan dan Informasi yang Diharapkan.....	35
Tabel 3.5 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	36
Tabel 4.1 Data Jumlah Pegawai & Pelanggan PLN UID Jatim Per Maret 2020.....	43
Tabel 4.2 Key Informan FGD Evaluasi KPI Komunikasi dengan PII Model.....	47
Tabel 4.3 Key Informan In Depth Interview Manajemen Unit Induk.....	47
Tabel 4.4 Hasil Focus Group Discussion.....	48
Tabel 4.5 Skoring Paramater KPI Komunikasi.....	56
Tabel 4.6 Hasil In Depth Interview Scope / Cakupan Intervensi OD.....	58
Tabel 4.7 Hasil In Depth Interview Tahapan Intervensi OD.....	62
Tabel 4.8 Rincian Faktor Penting KPI Komunikasi Unit Pelaksana & Rekomendasi.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Teknologi yang Mempengaruhi PLN .....	02
Gambar 2. 1 PII Model .....	17
Gambar 2. 2 General Model of Planned Change.....	20
Gambar 4. 1 Bagan Organisasi Unit Induk Distribusi Jawa Timur.....	42
Gambar 4. 2 Rancangan Desain Scorecard KPI Komunikasi .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 MoM FGD Evaluasi KPI Komunikasi 2019 – Zona 1
- Lampiran 2 MOM FGD Evaluasi KPI Komunikasi 2019 – Zona 2
- Lampiran 3 MOM FGD Evaluasi KPI Komunikasi 2019 – Zona 3
- Lampiran 4 MOM FGD Evaluasi KPI Komunikasi 2019 – Zona 4
- Lampiran 5 Kemudahan Implementasi Vs Dampak – KPI Komunikasi Unit  
Pelaksana PLN UID Jatim Tahun 2020
- Lampiran 6 Verbatim Wawancara