

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C Tujuan Penelitian	7
D Manfaat Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengukuran Kinerja	10
B. Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik	11
C. Tujuan Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik	19

D. Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik	20
E. Konsep Pengukuran Kinerja Tradisional	22
F. Visi, Misi, Nilai Dasar Strategi Perusahaan	25
G. Konsep Balanced Scorecard	31
H. Perspektif Balanced Scorecard	38
I. Balanced Scorecard Sektor Publik	48
J. Konsep <i>Good Governance</i>	56
K. Penelitian Terdahulu	59

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kerangka Konseptual	69
B. Hipotesa	72

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	73
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	73
C. Jenis dan Sumber Data	73
D. Teknik Pengumpulan Data	74
E. Populasi dan Sampel	77
F. Metode Analisis Data	78
G. Definisi Operasional dan Pengukurannya	80

BAB V HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	84
1. Deskripsi Data Responden	84
2. Pengujian Instrumen	87
3. Analisis Deskriptif Variabel	98
4. Analisis Hasil Penelitian	100
B. Pembahasan	123
1. Perspektif Pelanggan.....	123
2. Perspektif Bisnis Internal	128
3. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	130
4. Perspektif Keuangan	133

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	136
B. Saran	137

DAFTAR PUSTAKA	140
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	145
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
1 Deskriptif Berdasarkan Kelompok Umur	85
2 Berdasarkan Jenis Kelamin	86
3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	87
4 Uji Validasi Perspektif Pelanggan	90
5 Uji Validasi Perspektif Bisnis Internal	91
6 Uji Validasi Pertumbuhan dan Pembelajaran	93
7 Uji Realibilitas Perspektif Pelanggan	95
8 Uji Realibilitas Perspektif Bisnis Internal	96
9 Uji Realibilitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ..	97
10 Penilaian / Pemberian Skor Jawaban Kuesioner	99
11 Kriteria Interval Skore Penilaian	100
12 Jawaban Responden atas Indikator Wujud Fisik	102
13 Jawaban Responden atas Indikator Keandalan Layanan	104
14 Jawaban Responden atas Indikator Daya Tanggap	105
15 Jawaban Responden atas Indikator Jaminan Pelayanan	107
16 Jawaban Responden atas Indikator Empati Pelayanan	109
17 Jawaban Responden atas Produktivitas Pegawai	111

18	Jawaban Responden atas Kualitas Pegawai	113
19	Jawaban Responden atas Efisien Waktu	115
20	Jawaban Responden atas Motivasi Kerja	118
21	Jawaban Responden atas Kompetensi Pekerjaan	120

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Pendekatan Balanced Scorecard untuk Perluasan Kinerja Eksekutif Ke Perspektif Non Keuangan	37
2. Model Balanced Scorecard untuk organisasi nonprofit (publik)	52
3. Perbedaan Perspektif Balanced Scorecard Sektor Swasta dan Sektor Publik	55
4. Balanced Scorecard pada organisasi pemerintahan (Kerangka Pikir Balanced Scorecard Pada Sektor Publik)	71
5. Indikator Penilaian Indikator-indikator Balanced Scorecard	100
6. Grafik Kepuasan Indikator Wujud Fisik	102
7. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Pengguna dari Indikator Wujud Fisik.	103
8. Grafik Keandalan Layanan di Kopertis Wilayah IX	104
9. Tingkat Kepuasan atas Keandalan Layanan	105
10. Grafik Daya Tanggap Layanan Kepada Pelanggan	106
11. Tingkat Kepuasan atas Indikator Daya Tanggap	107
12. Grafik Indikator Jaminan Pelayanan Pelanggan	108
13. Tingkat Kepuasan Indikator Jaminan Pelayanan Pelangan	108
14. Grafik Indikator Empati atas Pelayanan	110
15. Tingkat Kepuasan dengan Indikator Empati	110

16. Grafik Indikator Produktivitas dari Indikakator Bisnis Internal	112
17. Tingkat Kepuasan dengan Indikator Tingkat Produktivitas	113
18. Grafik Indikator Kualitas Pegawai dari Perspektif Bisnis Internal ...	114
19. Tingkat Kepuasan dengan Indikator Kualitas Pegawai	114
20. Grafik Indikator Efisiensi Waktu Kerja	116
21. Indikator Penilaian Tingkat Efisiensi Waktu Kerja	116
22. Grafik Penilaian atas Motivasi Kerja	119
23. Indikator Penilaian Tingkat Efisiensi Waktu	120
24. Grafik Penilaian atas Kompetensi Pegawai	121
25. Indikator Peningkatan Tingkat Kompetensi Pegawai	122

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1 : Lembar Kuesioner Penelitian	146
2 : Hasil Validasi (SPSS 22)	161
3 : Hasil Realibilitas (SPSS 22)	167
4 : Data Jawaban Responden	170