

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Estimasi Proporsi Orang dengan HIV/AIDS di Indonesia Tahun 2006 .....	3
Gambar 2.1 : Struktur Organisasi Jaringan GWL Ina .....	25
Gambar 2.2 : Alur Proses Operasional Jaringan GWL Ina .....	26
Gambar 3.1 : Pengaruh Faktor Internal, Lingkungan Eksternal dan Internal terhadap Kinerja Pegawai .....	30
Gambar 3.2 : Kerangka Kinerja Organisasi .....	32
Gambar 3.3 : Kerangka Manajemen Strategik .....	42
Gambar 3.4 : Model Interaksi Regulasi Formal (Makro) dengan Organisasi (Meso) dan Individu (Mikro) .....	46
Gambar 3.5 : Balanced Scorecard dalam Manajemen Strategik .....	55
Gambar 3.6 : Alur Pemikiran Balanced Scorecard .....	61
Gambar 3.7.: Balanced Scorecard untuk Organisasi Publik dan Nirlaba .....	65
Gambar 3.8 : Peta Strategik Balanced Scorecard Sekretariat GWLIna dalam Hubungan Sebab-Akibat .....	71
Gambar 5.1 : Dimensi Kepuasan Pegawai .....	135
Gambar 5.2 : Dimensi Pengembangan Kapabilitas Pegawai .....	141
Gambar 5.3 : Dimensi Proses “End to End” .....	147
Gambar 5.4 : Variabel Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan Pegawai/Pengurus Sekretariat Nasional GWL Ina .....	148
Gambar 5.5 : Dimensi Proses Operasi .....	156
Gambar 5.6 : Dimensi Proses Inovasi .....	161
Gambar 5.7 : Dimensi Strategi Produktivitas .....	167

Gambar 5.8 : Variabel Proses Internal Organisasi Sekretariat	
Nasional GWL Ina .....	168
Gambar 5.9 : Dimensi Reliabilitas Kondisi Saat Ini Pelanggan	
Kelompok .....	175
Gambar 5.10: Dimensi Reliabilitas Harapan Pelanggan Kelompok ...	179
Gambar 5.11: Dimensi Responsiveness Kondisi Saat Ini Pelanggan	
Kelompok .....	184
Gambar 5.12: Dimensi Responsiveness Harapan Pelanggan	
Kelompok .....	189
Gambar 5.13: Dimensi Assurance Kondisi Saat Ini Pelanggan	
Kelompok .....	193
Gambar 5.14: Dimensi Assurance Harapan Pelanggan Kelompok ...	196
Gambar 5.15: Dimensi Emphaty Kondisi Saat Ini Pelanggan	
Kelompok .....	199
Gambar 5.16: Dimensi Emphaty Harapan Pelanggan Kelompok .....	202
Gambar 5.17: Variabel Kepuasan Pelanggan Kelompok/Organisasi	
Sekretariat Nasional GWL Ina .....	203
Gambar 5.18: Dimensi Reliabilitas Kondisi Saat Ini Pelanggan	
Perorangan .....	210
Gambar 5.19: Dimensi Reliabilitas Harapan Pelanggan Perorangan .	214
Gambar 5.20: Dimensi Responsiveness Kondisi Saat Ini Pelanggan	
Perorangan .....	219
Gambar 5.21: Dimensi Responsiveness Harapan Pelanggan	
Perorangan .....	224
Gambar 5.22: Dimensi Assurance Kondisi Saat Ini Pelanggan	
Perorangan .....	227
Gambar 5.23: Dimensi Assurance Harapan Pelanggan Perorangan .....	230
Gambar 5.24: Dimensi Emphaty Kondisi Saat Ini Pelanggan	
Perorangan .....	233

Gambar 5.25: Dimensi Emphaty Harapan Pelanggan Perorangan ...	236
Gambar 5.26: Variabel Kepuasan Pelanggan Perorangan Sekretariat Nasional GWL Ina .....	237
Gambar 5.27: Dimensi Pencapaian Tujuan Program Kondisi Saat Ini Pelanggan Organisasi Pemberi Dana .....	247
Gambar 5.28: Dimensi Pencapaian Tujuan Program Harapan Pelanggan Organisasi Pemberi Dana .....	253
Gambar 5.29: Dimensi Pencapaian Tujuan Finansial Kondisi Saat Ini Pelanggan Organisasi Pemberi Dana .....	257
Gambar 5.30: Dimensi Pencapaian Tujuan Finansial Harapan Pelanggan Organisasi Pemberi Dana .....	260
Gambar 5.31: Variabel Kepuasan Pelanggan Organisasi Pemberi Dana Sekretariat Nasional GWL Ina .....	261
Gambar 5.32: Tingkat Kinerja Aspek Non-Kuangan Sekretariat Nasional GWL Ina .....	265
Gambar 5.33: Variabel Keuangan Sekretariat Nasional GWL Ina .....	269

U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA