

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Tiga E Sistem Pengukuran Kinerja .....	36
Tabel 3.2 : Contoh Balanced Scorecard NGO .....	69
Tabel 4.1 : Pengklasifikasian Variabel – Dimensi – Indikator – Kuesioner .....	80
Tabel 5.1 : Gender Pengurus .....	109
Tabel 5.2 : Usia Pengurus .....	110
Tabel 5.3 : Masa Kerja Sebagai Pengurus .....	111
Tabel 5.4 : Lama Berorganisasi di Organisasi GWL .....	112
Tabel 5.5 : Tingkat Pendidikan Pengurus .....	113
Tabel 5.6 : Gender Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	114
Tabel 5.7 : Usia Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	115
Tabel 5.8 : Lama Keterlibatan Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan dalam Jaringan GWL Ina .....	116
Tabel 5.9 : Tingkat Pendidikan Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan dalam Jaringan GWL Ina .....	117
Tabel 5.10: Asal Anggota Perorangan Jaringan GWL Ina .....	119
Tabel 5.11: Asal Propinsi Responden Anggota Perorangan .....	120
Tabel 5.12: Gender Responden Perorangan Pelanggan .....	121
Tabel 5.13: Tingkatan Usia Responden Perorangan Pelanggan .....	122
Tabel 5.14: Lama Keanggotaan Responden Perorangan Pelanggan .....	123
Tabel 5.15: Tingkat Pendidikan Responden Perorangan Pelanggan .....	124
Tabel 5.16: Dimensi Kepuasan Kerja Pengurus/Pegawai .....	129
Tabel 5.17: Saran Terhadap Peningkatan Kepuasan Kerja Pengurus/Pegawai .....	136
Tabel 5.18: Dimensi Pengembangan Kapasitas Pegawai/Pengurus .....	138
Tabel 5.19: Dimensi Proses <i>End to End</i> Pegawai/Pengurus .....	143

Tabel 5.20: Variabel Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan Pegawai/Pengurus .....	148
Tabel 5.21: Dimensi Proses Operasi Pegawai/Pengurus .....	150
Tabel 5.22: Dimensi Proses Inovasi Pegawai/Pengurus .....	158
Tabel 5.23: Saran Terhadap Inovasi/Peningkatan/Perbaikan Terhadap Prosedur/Sistem Kerja .....	162
Tabel 5.24: Dimensi Strategi Produktivitas Pegawai/Pengurus .....	163
Tabel 5.25: Variabel Proses Internal Organisasi .....	168
Tabel 5.26: Dimensi Reliabilitas Kondisi Saat Ini Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	172
Tabel 5.27: Dimensi Reliabilitas Harapan Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	176
Tabel 5.28: Dimensi Responsiveness Kondisi Saat Ini Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	180
Tabel 5.29: Dimensi Responsiveness Harapan Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	185
Tabel 5.30: Dimensi Assurance Kondisi Saat Ini Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	191
Tabel 5.31: Dimensi Assurance Harapan Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	194
Tabel 5.32: Dimensi Emphaty Kondisi Saat Ini Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	197
Tabel 5.33: Dimensi Emphaty Harapan Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	200
Tabel 5.34: Variabel Kepuasan Responden Kelompok/Organisasi Pelanggan .....	203
Tabel 5.35: Saran Pelanggan Kelompok/Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Nasional GWL Ina .....	204

Tabel 5.36: Harapan Terbuka Pelanggan Kelompok/Organisasi Terhadap Sekretariat Nasional GWL Ina .....	204
Tabel 5.37: Dimensi Reliabilitas Kondisi Saat Ini Responden Perorangan Pelanggan .....	207
Tabel 5.38: Dimensi Reliabilitas Harapan Responden Perorangan Pelanggan .....	211
Tabel 5.39: Dimensi Responsiveness Kondisi Saat Ini Responden Perorangan Pelanggan .....	215
Tabel 5.40: Dimensi Responsiveness Harapan Responden Perorangan Pelanggan .....	220
Tabel 5.41: Dimensi Assurance Kondisi Saat Ini Responden Perorangan Pelanggan .....	225
Tabel 5.42: Dimensi Assurance Harapan Responden Perorangan Pelanggan .....	228
Tabel 5.43: Dimensi Emphaty Kondisi Saat Ini Responden Perorangan Pelanggan .....	231
Tabel 5.44: Dimensi Emphaty Harapan Responden Perorangan Pelanggan .....	234
Tabel 5.45: Variabel Kepuasan Responden Perorangan Pelanggan .....	237
Tabel 5.46: Dimensi <i>tangible</i> pelanggan perorangan terhadap kinerja Sekretariat Nasional GWL Ina .....	238
Tabel 5.47: Harapan Terbuka Pelanggan Perorangan Terhadap Sekretariat Nasional GWL Ina .....	239
Tabel 5.48: Dimensi Pencapaian Tujuan Program Kondisi Saat Ini Responden Lembaga/Organisasi Pemberi Dana .....	242
Tabel 5.49: Dimensi Pencapaian Tujuan Program Harapan Responden Lembaga/Organisasi Pemberi Dana .....	248

Tabel 5.50: Dimensi Pencapaian Tujuan Finansial Kondisi Saat Ini	
Responden Lembaga/Organisasi Pemberi Dana .....	255
Tabel 5.51: Dimensi Pencapaian Tujuan Finansial Harapan	
Responden Lembaga/Organisasi Pemberi Dana .....	258
Tabel 5.52: Variabel Kepuasan Responden Organisasi Pemberi Dana	
Pelanggan .....	261
Tabel 5.53: Tingkat Kinerja Kondisi Saat Ini Aspek Non-Keuangan .....	263
Tabel 5.54: Ringkasan Tingkat Kinerja Riil Aspek Non-Keuangan .....	265
Tabel 5.55: Rekapitulasi Pemasukan dan Pengeluaran Tahun	
2007 – 2009 .....	267
Tabel 5.56: Lingkungan Internal dan Eksternal Sekretariat Nasional	
GWL Ina .....	270
Tabel 5.57: Rentang Skala Tingkat Kepuasan Pegawai dan Tingkat	
Kinerja Sekretariat Nasional GWL Ina .....	271
Tabel 5.58: Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kinerja Variabel Proses	
Pembelajaran dan Pertumbuhan Pegawai/Pengurus .....	274
Tabel 5.59: Rentang Skala Tingkat Pelayanan Pegawai dan Tingkat	
Kinerja .....	276
Tabel 5.60: Tingkat Pelayanan dan Tingkat Kinerja Variabel Proses	
Internal Organisasi Pegawai/Pengurus .....	279
Tabel 5.61: Rentang Skala Tingkat Kepuasan Pelanggan Kelompok	
dan Tingkat Kinerja .....	281
Tabel 5.62: Tingkat Pelayanan dan Tingkat Kinerja Variabel Kepuasan	
Pelanggan Responden Kelompok Terhadap Sekretariat Nasional	
GWL Ina .....	283
Tabel 5.63: Rentang Skala Tingkat Kepuasan Pelanggan Perorangan	
dan Tingkat Kinerja .....	285

Tabel 5.64: Tingkat Pelayanan dan Tingkat Kinerja Variabel Kepuasan Pelanggan Responden Perorangan Terhadap Sekretariat Nasional GWL Ina .....	287
Tabel 5.65: Rentang Skala Tingkat Kepuasan Pelanggan Organisasi Pemberi Dana dan Tingkat Kinerja Sekretariat Nasional GWL Ina .....	290
Tabel 5.66: Tingkat Pelayanan dan Tingkat Kinerja Variabel Kepuasan Pelanggan Responden Organisasi Pemberi Dana Terhadap Sekretariat Nasional GWL Ina .....	291
Tabel 5.67: Resume Tingkat Kinerja Variabel Kepuasan Sekretariat Nasional GWL Ina Aspek Non-Keuangan dan Keuangan .....	295
Tabel 5.68: Matriks Analisis TOWS Sekretariat Nasional GWL Ina .....	297

