

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	7
1.2.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II DESKRIPSI ORGANISASI .....</b>	<b>10</b>
2.1. Sejarah Organisasi .....	10

2.2. Lingkup Bidang Pelayanan .....	14
2.3. Sumber Daya .....	15
2.3.1. Visi, Misi dan Tugas Pokok Ditjen Binapenta .....	15
2.3.2. Rencana dan Strategi Ditjen Binapenta .....	16
2.3.3. Struktur Organisasi .....	19
2.3.4. Sumber Daya Manusia Ditjen Binapenta .....	20
2.4. Tantangan Pelayanan .....	23
2.5. Proses Pelayanan .....	23
2.5.1. Proses Pelayanan IM TA .....	24
2.5.2. Proses Pelayanan SIP-PPTKIS .....	25
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>27</b>
3.1. Kerangka Teori .....	27
3.1.1. Visi dan Misi Organisasi.....	27
3.1.2. Kinerja .....	28
3.1.3. Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	31
3.1.4. Aspek Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	34
3.1.5. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	39
3.1.6. Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> pada Kinerja Sektor Publik .....	41
3.2. Penelitian Terdahulu .....	49

3.3. Rerangka Pemikiran .....	51
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
4.1. Objek Penelitian .....	61
4.1.1. Lokasi Penelitian .....	61
4.1.2. Waktu Penelitian .....	61
4.2. Metode Penelitian .....	62
4.2.1. Pendekatan Penelitian .....	62
4.2.2. Operasional Variabel Penelitian .....	63
4.2.3. Teknik Pengumpulan Data .....	69
4.2.4. Populasi dan Sampel .....	71
4.3. Metode Analisis .....	74
4.3.1. Teknik Pengolahan Data .....	74
4.3.2. Teknik Pengujian Data .....	77
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>79</b>
5.1. Hasil .....	79
5.1.1. Karakteristik Responden .....	79
5.1.2. Pengujian Data .....	85
5.1.3. Hasil Kinerja Perspektif .....	91
5.2. Analisis .....	140

5.2.1. Analisis Perspektif Keuangan .....	141
5.2.2. Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	142
5.2.3. Analisis Perspektif Proses Internal Organisasi .....	143
5.2.4. Analisis Perspektif Pelanggan .....	143
5.2.5. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	144
5.2.6. Program Usulan Peningkatan Kinerja .....	151
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>154</b>
6.1. Kesimpulan .....	154
6.2. Rekomendasi .....	156
6.2. Rekomendasi Penelitian Lebih Lanjut .....	157
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>158</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>160</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>206</b>