



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
Ⓒ Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor) PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Organisasi Sektor Publik	4
2.2 Definisi Pengukuran Kinerja	4
2.3 Tujuan Pengukuran Kinerja	5
2.4 Macam Pengukuran Kinerja Sektor Publik	6
2.5 <i>Balance Scorecard</i> Sektor Publik	8
2.6 Teknik Pengukuran Kinerja <i>Balance Scorecard</i>	9
2.7 Keunggulan dan Kelemahan <i>Balance Scorecard</i>	12
2.8 Hasil Penelitian Terdahulu	13
III METODE PRAKTIK KERJA LAPANG	14
3.1 Lokasi dan Waktu PKL	14
3.2 Teknik Pengumpulan Data	14
3.3 Prosedur Kerja	15
IV KEADAAN UMUM INSTANSI	19
4.1 Sejarah Instansi	19
4.2 Kegiatan Instansi	19
4.3 Struktur Organisasi	19
4.4 Fungsi dan Tujuan	20
PEMBAHASAN	26
5.1 Prespektif <i>Financial</i>	26
5.2 Prespektif Pelanggan (Masyarakat)	28
5.3 Prespektif Proses Internal	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



5.4 Prespektif Inovasi dan Pembelajaran 33

VI SIMPULAN DAN SARAN 36

6.1 Simpulan 36

6.2 Saran 37

DAFTAR PUSTAKA 38

LAMPIRAN 39

PERWAYAT HIDUP 60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

DAFTAR TABEL

1	Perbandingan <i>Balance Scorecard</i> Sektor Swasta dan Sektor Publik	9
2	Hasil Penelitian Terdahulu	13
3	Variabel Operasional <i>Balance Scorecard</i>	15
4	Contoh kuisisioner dengan menggunakan skala <i>likert</i>	17
	Hasil Penilaian Kuisisioner Prespektif <i>Financial</i>	26
	Hasil Penilaian Kuisisioner Prespektif Pelanggan (Masyarakat)	29
	Masukan Berupa Harapan dan Pujian	30
	Masukan Berupa Kritikan Masyarakat	30
	Hasil Penilaian Kuisisioner Prespektif Proses Internal	31
	Hasil Penilaian Kuisisioner Prespektif Inovasi dan Pembelajaran	34

DAFTAR GAMBAR

	 	20
	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pondok Aren	

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Kuisisioner untuk Bagian Keuangan	40
2	Lampiran 2 Kuisisioner untuk Masyarakat	41
3	Lampiran 3 Kuisisioner Proses Internal dan Inovasi-Pembelajaran	42
4	Lampiran 4 Lembar Jawaban Kuisisioner	44
5	Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Validasi dan Reliabilitas Prespektif <i>Financial</i>	47
	Lampiran 6 Hasil SPSS Uji Validasi dan Reliabilitas Prespektif Pelanggan (Masyarakat)	49
	Lampiran 7 Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Prespektif Proses Internal	51
	Lampiran 8 Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Prespektif Inovasi dan Pembelajaran	54
	Lampiran 9 rtabel Pengujian Validitas	55
	Lampiran 10 Hasil Wawancara Sebagai Penguat Argumentasi	56