

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| SURAT KETERANGAN | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | ix |
| INTISARI | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.6 Motivasi Penelitian | 8 |
| 1.7 Kontribusi Penelitian | 9 |
| 1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian | 10 |
| 1.9 Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II..... | 12 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1 Pengertian Kinerja Organisasi Sektor Publik..... | 12 |
| 2.2 Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik..... | 13 |
| 2.3 <i>Balanced Scorecard</i> untuk Organisasi Sektor Publik | 16 |
| 2.4 Pendapatan Asli Daerah..... | 24 |
| 2.5 Penelitian-penelitian Terdahulu | 25 |
| BAB III | 33 |
| METODE PENELITIAN..... | 33 |
| 3.1 Desain Penelitian | 33 |
| 3.2 Objek dan Subjek Penelitian..... | 33 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data..... | 34 |
| 3.3.1 Data Primer | 34 |
| 3.3.2 Data Sekunder | 34 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.4.1 Observasi..... | 35 |
| 3.4.2 Wawancara..... | 35 |
| 3.4.3 Dokumentasi | 36 |
| 3.4.4 Materi <i>Audio Visual</i> | 36 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 36 |

| | | |
|---------------------------------------|---|----|
| 3.6 | Tahapan Penelitian..... | 37 |
| 3.7 | Deskripsi Tahapan Penelitian..... | 38 |
| 3.7.1 | Studi Literatur | 38 |
| 3.7.2 | Wawancara Awal | 39 |
| 3.7.2.1 | Deskripsi Objek Penelitian Secara Umum..... | 39 |
| 3.7.2.2 | Identifikasi <i>Stakeholders</i> yang Penting Bagi Organisasi | 40 |
| 3.7.2.3 | Menerjemahkan Visi, Misi, dan Tujuan Utama DKP Jateng..... | 41 |
| 3.7.3 | Pengumpulan Data Kualitatif..... | 42 |
| 3.7.4 | Menentukan Indikator Kinerja Utama, Target, dan Ukuran Kinerja | 42 |
| 3.7.5 | Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> Dituangkan ke dalam <i>Maturity Grid</i> | 45 |
| 3.8 | Analisis Data Kualitatif..... | 45 |
| 3.9 | Interpretasi Analisis Keseluruhan | 45 |
| 3.10 | Validitas dan Reliabilitas Data..... | 46 |
| 3.10.1 | Validitas Data Penelitian..... | 47 |
| 3.10.2 | Reliabilitas Data Penelitian..... | 48 |
| BAB IV | | 49 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 49 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 49 |
| 4.2 | Pembahasan..... | 53 |
| 4.2.1 | Penerapan Pengukuran Kinerja Berbasis <i>Balanced Scorecard</i> | 54 |
| 4.2.1.1 | Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan..... | 56 |
| 4.2.1.2 | Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan | 61 |
| 4.2.1.3 | Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Internal..... | 64 |
| 4.2.1.4 | Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..... | 72 |
| 4.2.2 | Penuangan Hasil Pengukuran Kinerja ke dalam Matriks <i>Maturity Grid</i> .. | 78 |
| 4.2.2.1 | <i>Maturity Grid</i> Perspektif Pelanggan | 79 |
| 4.2.2.2 | <i>Maturity Grid</i> Perspektif Keuangan..... | 80 |
| 4.2.2.3 | <i>Maturity Grid</i> Perspektif Proses Internal | 80 |
| 4.2.2.4 | <i>Maturity Grid</i> Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | 81 |
| BAB V | | 83 |
| SIMPULAN | | 83 |
| 5.1 | Simpulan | 83 |
| 5.2 | Keterbatasan dan Saran Penelitian | 86 |
| 5.3 | Implikasi | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 88 |
| LAMPIRAN..... | | 92 |