

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	10
2.1.2. <i>Good Governance</i> pada Pelayanan Publik.....	11
2.1.3. Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	13
2.1.4. <i>Balanced Scorecard</i> (BSC).....	14
2.1.5. Konsep <i>Balanced Scorecard</i> Organisasi Sektor Publik.....	15
2.1.5.1. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> Organisasi Sektor Publik.....	17
2.1.5.2. Proses Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> Organisasi Pemerintah...	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Sifat dan Jenis Penelitian.....	25
3.1 Objek Penelitian	26

3.2	Jenis dan Sumber data	26
3.3	Metode Pengumpulan Data	27
3.3.1	Wawancara.....	27
3.3.2	Kuesioner	30
3.3.3	Dokumentasi	33
3.3.4	Studi Kepustakaan	39
3.4	Metode Analisis Data	39
3.5	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1.	Profil Kabupaten Jepara	45
4.1.1.	Kondisi Geografis dan Demografis.....	45
4.1.2.	Kondisi Ekonomi	46
4.2.	Gambaran Umum Penyelenggaraan Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Jepara	46
4.3.	Gambaran Partisipan	48
4.4.	Visi, Misi, dan Strtaegi DPMPTSP Kabupaten Jepara	51
4.5.	Pemaparan Hasil Penelitian	55
4.5.1.	Pengukuran Kinerja di DPMPTSP Kabupaten Jepara	56
4.5.1.1.	Perspektif Pelanggan	56
4.5.1.2.	Perspektif Proses Internal	62
4.5.1.3.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	67
4.5.1.4.	Perspektif Keuangan.....	74
4.5.1.5.	Analisis Pengukuran Kinerja.....	83
4.5.2.	Analisis Kemungkinan Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	87
4.5.2.1.	Komitmen Manajemen	88
4.5.2.2.	Dukungan Pegawai	90
4.5.2.3.	Kecukupan Sumber Daya Manusia	92
4.5.2.4.	Pelatihan yang Memadai	93
4.5.2.5.	Analisis Kemungkinan Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	94
4.6.	Implikasi Studi	98
BAB V PENUTUP.....		101
5.1.	Kesimpulan.....	101
5.2.	Saran	102
5.3.	Keterbatasan Penelitian	103
Daftar Pustaka		105
Lampiran		109

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Realisasi Investasi Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017	5
Tabel 3.1 Daftar Responden Wawancara	28
Tabel 3.2 Klasifikasi Nilai Persepsi, NRR, dan NIK Kepuasan Kerja Pegawai DPMPTSP Kabupaten Jepara	32
Tabel 3.3 Kriteria Tingkat Ekonomis	37
Tabel 3.4 Kriteria Tingkat efisiensi	38
Tabel 3.5 Kriteria Tingkat Efektivitas	39
Tabel 3.6 Kategori Nilai Kinerja.....	42
Tabel 4.1 Daftar Partisipan Wawancara Pegawai DPMPTSP Kabupaten Jepara.....	49
Tabel 4.2 Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja.....	53
Tabel 4.3 NRR Tertimbang dan NIK Survei Kepuasan Masyarakat	58
Tabel 4.4 Target dan Realisasi Investasi di Kabupaten Jepara Tahun 2017.....	63
Tabel 4.5 Tingkat Produktivitas Pegawai Tahun 2015 – 2017	65
Tabel 4.6 Kinerja Perspektif Proses Internal DPMPTSP Kabupaten Jepara	67
Tabel 4.7 NRR dan NIK Survei Kepuasan Kerja Pegawai DPMPTSP Kab. Jepara	69
Tabel 4.8 Klasifikasi Kriteria Tingkat Ekonomis	76
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Tingkat Ekonomis	76
Tabel 4.10 Klasifikasi Kriteria Tingkat Efisien	78
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Tingkat Efisiensi	79
Tabel 4.12 Klasifikasi Kriteria Tingkat Efektivitas	80
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Tingkat Efektivitas	80
Tabel 4.14 Rekapitulasi Kinerja Perspektif Keuangan	82
Tabel 4.15 Bobot Perspektif Balanced Scorecard.....	84
Tabel 4.16 Nilai Kinerja Organisasi (NKO) DPMPTSP Kab. Jepara Tahun 2017	85

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Kerja Balanced Scorecard Sumber: Kaplan (2001)	15
Gambar 2.2 Kerangka Balanced Scorecard Organisasi Pemerintah	21
Gambar 4.1 Karakteristik Umur & Jenis Kelamin Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Jepara.....	57

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	109
Lampiran 2. Kuesioner Pegawai	121
Lampiran 3. Hasil Olah data Kuesioner Pegawai	125
Lampiran 4. Realisasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan.....	126
Lampiran 5. Rekapitulasi Penerimaan Retribusi.....	128
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Jepara Tahun 2018	130
Lampiran 7. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Jepara.....	131
Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian	132