

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Keaslian Penelitian	8
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Tujuan Penelitian	9
1.4.2. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kajian Teori	12
2.1.1. Kinerja Organisasi	12
2.1.1.1. Pengertian Kinerja	12
2.1.1.2. Pengukuran Kinerja Organisasi	13
2.1.2. Konsep Balanced Scorecard	15
2.1.2.1. Pengertian Balanced Scorecard	15
2.1.2.2. Manfaat Balanced Scorecard	19
2.1.2.3. Perspektif Balanced Scorecard	22
2.2. Kerangka Berpikir	27
2.3. Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE DAN ALAT ANALISIS	32
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.3.1. Populasi	33
3.3.2. Sampel	33
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1. Kuesioner	35
3.4.2. Dokumentasi	35
3.4.3. Wawancara	36
3.5. Definisi Operasional Variabel	36
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.6.1. Uji Validitas	39
3.6.2. Uji Reliabilitas	39
3.7. Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	43

4.1. Gambaran Umum UPT Balai Pelestarian Nilai Budaya Yogyakarta ..	43
4.1.1. Profil Balai Pelestarian Nilai Budaya Yogyakarta	43
4.1.2. Visi dan Misi	44
4.1.3. Struktur Organisasi	46
4.2. Hasil Penelitian	48
4.2.1. Distribusi data	48
4.2.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	51
4.2.4. Hasil Analisis Perspektif Keuangan	55
4.2.5. Hasil Analisis Perspektif Pelanggan	56
4.2.6. Hasil Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal	71
4.2.7. Hasil Analisis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	80
4.3. Analisis Hasil Pengukuran Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard	95
BAB V PENUTUP	98
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategorisasi Nilai Rata-rata Item Pertanyaan.....	41
Tabel 3.2 Kategorisasi Rasio Ekonomis.....	41
Tabel 3.3 Kategorisasi Tingkat Produktivitas.....	42
Tabel 3.4 Kategorisasi Retensi Pegawai.....	42
Tabel 3.5 Kartu Nilai BSC.....	42
Tabel 4.1 Sumber Daya BPNB Yogyakarta.....	47
Tabel 4.2 Distribusi Pegawai UPT Balai Pelestarian Nilai Budaya Yogyakarta	48
Tabel 4.3 Distribusi Responden Masyarakat.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Proses Bisnis Internal.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pegawai.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.8 Rasio Ekonomis.....	55
Tabel 4.9 Pilihan Jawaban Responden dan Bobot Nilai.....	57
Tabel 4.10 Jawaban Responden Berdasarkan Aspek Bukti Fisik.....	58
Tabel 4.11 Nilai Aspek Bukti Fisik.....	59
Tabel 4.12 Jawaban Responden Berdasarkan Aspek Kepercayaan.....	60
Tabel 4.13 Nilai Aspek Kepercayaan.....	61
Tabel 4.14 Jawaban Responden Berdasarkan Aspek Daya Tanggap.....	63
Tabel 4.15 Nilai Aspek Daya Tanggap.....	64
Tabel 4.16 Jawaban Responden Berdasarkan Aspek Jaminan.....	65
Tabel 4.17 Nilai Aspek Jaminan.....	67
Tabel 4.18 Jawaban Responden Berdasarkan Aspek Empati.....	68
Tabel 4.19 Nilai Aspek Empati.....	70
Tabel 4.20 Perspektif Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4.21 Jawaban Responden Berdasarkan Aspek Proses Inovasi.....	72
Tabel 4.22 Nilai Aspek Proses Inovasi.....	73
Tabel 4.23 Jawaban Responden Berdasarkan Aspek Proses Operasional.....	75
Tabel 4.24 Nilai Aspek Proses Operasional.....	76
Tabel 4.25 Jawaban Responden Berdasarkan Aspek Proses Pelayanan.....	77
Tabel 4.26 Nilai Aspek Proses Pelayanan.....	79
Tabel 4.27 Tingkat Produktivitas Pegawai.....	80
Tabel 4.28 Tingkat Retensi Pegawai.....	82
Tabel 4.29 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pekerjaan.....	83
Tabel 4.30 Nilai Indikator Pekerjaan.....	84
Tabel 4.31 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Reward.....	85
Tabel 4.32 Nilai Indikator Reward.....	86
Tabel 4.33 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kondisi Kerja.....	88
Tabel 4.34 Nilai Indikator Kondisi Kerja.....	89
Tabel 4.35 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kolega.....	90
Tabel 4.36 Nilai Indikator Kolega.....	91
Tabel 4.37 Tingkat Kepuasan Pegawai.....	93
Tabel 4.38 Nilai Keseluruhan Empat Perspektif BSC.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPNB Yogyakarta.....	46