

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Kesenjangan Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Ringkasan Metode Penelitian.....	8
1.5. Ringkasan Hasil Penelitian.....	8
1.6. Kontribusi Riset	8
1.7. Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pengukuran Kinerja	11
2.1.2 Pengukuran Kinerja Dinas Pemerintah Daerah.....	12
2.1.3 Balanced Scorecard	13
2.1.4 <i>Key Performance Indicator</i>	22

2.2 Kerangka Berfikir	24
2.3 Proposisi Penelitian	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	26
3.3 Sumber Data	26
3.4 Uji Keabsahan Data	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	30
4.1.1 Visi dan Misi	30
4.1.2 Tugas dan Fungsi	30
4.1.3 Susunan Organisasi	31
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	32
4.2.1 Indikator Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	32
4.2.2 Perspektif Finansial	34
4.2.3 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	35
4.2.4 Perspektif Proses Internal	36
4.2.5 Perspektif Pelanggan	38
4.3 Pembahasan	39
4.3.1 Urutan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	40
4.3.2 <i>Key Performance Indicator</i> Setiap Perspektif	42

4.3.3	Rancangan <i>Balanced Scorecard</i>	53
BAB 5 PENUTUP		56
5.1	Simpulan	56
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....		58

DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1	14
Tabel. 2.2	19
Tabel 4.1	43
Tabel 4.2	46
Tabel 4.3	48
Tabel 4.4	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	15
Gambar 2.2.....	18
Gambar 2.3.....	24
Gambar 4.1.....	32
Gambar 4.2.....	40
Gambar 4.3.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PERTANYAAN WAWANCARA	61
LAMPIRAN 2 FOTO DOKUMENTASI.....	65
LAMPIRAN 3 PENELITIAN TERDAHULU	67
LAMPIRAN 4 IZIN PENELITIAN	71