

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL DEPAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
DECLARATION	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Lembaga Swadaya Masyarakat	11
2.1.2. Kinerja Organisasi	11
2.1.3. Manajemen Kinerja.....	13
2.1.4. Pengukuran Kinerja	14
2.1.4.1. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	15
2.1.4.2. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	15
2.1.5. Indikator Kinerja.....	16
2.1.6. Indikator Kinerja Utama / <i>Key Performance Indicator</i>	17
2.1.7. <i>Performance Prism</i>	16
2.1.7.1. <i>Stakeholder Satisfaction</i>	17
2.1.7.2. <i>Strategy</i>	18
2.1.7.3. <i>Process</i>	18
2.1.7.4. <i>Capability</i>	19
2.1.7.5. <i>Stakeholder Contribution</i>	19
2.1.7.6. Tahapan <i>Performance Prism</i>	20
2.1.8. Stakeholder	20
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Konseptual.....	24
III. METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
3.2. Lokasi Penelitian.....	26
3.3. Sumber Data.....	26

IR- PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5. Informan Penelitian.....	30
3.6. Validitas Data.....	32
3.7. Teknik Analisis Data.....	33
3.8. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	34
IV. GAMBARAN UMUM ORGANISASI.....	37
4.1. Profil Plato Foundation.....	37
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
5.1. Deskripsi Informan Penelitian.....	46
5.2. Profil Narasumber.....	46
5.3. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	47
5.3.1. Hasil.....	48
5.3.2. Pembahasan.....	49
5.3.2.1. Plato Foundation.....	49
5.3.2.2. Pemangku Kepentingan Plato Foundation.....	50
5.3.2.3. <i>Stakeholder Satisfaction</i>	50
5.3.2.3.1. Karyawan Program Terapi & Rehabilitasi.....	50
5.3.2.3.2. Karyawan Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	51
5.3.2.3.3. Donor Program Terapi & Rehabilitasi.....	52
5.3.2.3.4. Donor Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	52
5.3.2.3.5. Sukarelawan Plato Foundation.....	53
5.3.2.3.6. Mitra Organisasi Program Terapi & Rehabilitasi.....	53
5.3.2.3.7. Mitra Organisasi Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	54
5.3.2.3.8. Klien Program Terapi & Rehabilitasi.....	55
5.3.2.3.9. Klien Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	55
5.3.2.4. Manajemen Strategi.....	56
5.3.2.4.1. Karyawan Program Terapi & Rehabilitasi.....	56
5.3.2.4.2. Karyawan Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	56
5.3.2.4.3. Donor Program Terapi & Rehabilitasi.....	57
5.3.2.4.4. Donor Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	57
5.3.2.4.5. Sukarelawan Plato Foundation.....	58
5.3.2.4.6. Mitra Organisasi Program Terapi & Rehabilitasi.....	58
5.3.2.4.7. Mitra Organisasi Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	59
5.3.2.4.8. Klien Program Terapi & Rehabilitasi.....	59
5.3.2.4.9. Klien Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	60

IR- PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

5.3.2.5. Manajemen Proses	60
5.3.2.5.1. Karyawan Program Terapi & Rehabilitasi	60
5.3.2.5.2. Karyawan Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	61
5.3.2.5.3. Donor Program Terapi & Rehabilitasi	61
5.3.2.5.4. Donor Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	61
5.3.2.5.5. Sukarelawan Plato Foundation.....	62
5.3.2.5.6. Mitra Organisasi Program Terapi & Rehabilitasi	62
5.3.2.5.7. Mitra Organisasi Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	63
5.3.2.5.8. Klien Program Terapi & Rehabilitasi.....	63
5.3.2.5.9. Klien Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	64
5.3.2.6. Manajemen Kapabilitas	64
5.3.2.6.1. Karyawan Program Terapi & Rehabilitasi	64
5.3.2.6.2. Karyawan Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	65
5.3.2.6.3. Donor Program Terapi & Rehabilitasi	65
5.3.2.6.4. Donor Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	65
5.3.2.6.5. Sukarelawan Plato Foundation.....	66
5.3.2.6.6. Mitra Organisasi Program Terapi & Rehabilitasi.....	66
5.3.2.6.7. Mitra Organisasi Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	67
5.3.2.6.8. Klien Program Terapi & Rehabilitasi.....	67
5.3.2.6.9. Klien Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	67
5.3.2.7. <i>Stakeholder Contribution</i>	68
5.3.2.7.1. Karyawan Program Terapi & Rehabilitasi	68
5.3.2.7.2. Karyawan Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	68
5.3.2.7.3. Donor Program Terapi & Rehabilitasi	69
5.3.2.7.4. Donor Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	69
5.3.2.7.5. Sukarelawan Plato Foundation.....	69
5.3.2.7.6. Mitra Organisasi Program Terapi & Rehabilitasi.....	70
5.3.2.7.7. Mitra Organisasi Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	70
5.3.2.7.8. Klien Program Terapi & Rehabilitasi.....	71
5.3.2.7.9. Klien Program Pencegahan & Pemberdayaan Masyarakat.....	71

VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
6.1. Kesimpulan	72
6.2. Saran	73
6.2.1. Untuk Manajemen Plato Foundation	73
6.2.2. Untuk Lembaga Lain	73
6.2.3. Untuk Penelitian Selanjutnya.....	74