

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar GamBar .....	ix
Daftar Tabel .....	x
Daftar Lampiran .....	xii
Daftar Istilah.....	xiii
Bab I PENDAHULUAN.....	1
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Perumusan Masalah.....	4
I.3    Tujuan Penelitian.....	5
I.4    Batasan Masalah.....	6
I.5    Metodologi Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Penelitian Terdahulu .....	7
II.2 Dasar Teori .....	12
II.2.1 Penilaian Kinerja .....	12
II.2.2 Balance Scorecard .....	14
II.2.3 Analisis SWOT .....	18
II.2.5 Sasaran strategis .....	20
II.2.6 <i>Strategy MAP</i> .....	20
II.2.7 Analisis <i>Critical Success Factor (CSF)</i> .....	21

II.2.8 Key Performance Indikator (KPI).....	21
II.2.9 Profil Biro Administrasi Pimpinan.....	22
BAB III Metodologi Penelitian .....	27
III.1 Metode yang digunakan .....	27
III.2 Identifikasi Masalah.....	28
III.3 Pengumpulan Data.....	29
III.4 Tahapan BSC .....	29
III.5 Pengukuran Kinerja .....	31
III.6 Menyusun Inisiatif .....	31
BAB IV Analisis dan Perancangan .....	32
IV.1 Menilai Fondasi Organisasi.....	32
IV.1.1 Merumuskan Visi Misi Organisasi.....	32
IV.1.2 Analisis SWOT .....	32
IV.1.2.1 Faktor Internal .....	33
IV.1.2.2 Faktor Eksternal.....	35
IV.1.3 Membangun Strategi Organisasi .....	37
IV.2 Membuat Tujuan Strategis Biro Administrasi Pimpinan .....	39
IV.5 Pembuatan <i>Stratgeic Map</i> .....	41
IV.6 Pengukuran Kinerja.....	43
IV.6.1 <i>Critical Success factor</i> (CSF).....	43
IV.6.2 Key Performance Indikator (KPI).....	44
IV.7 Key Performance Indikator (KPI) Properties .....	45
IV.7.1 Perspektif Finansial .....	46
IV.7.2 Perspektif Customer .....	48
IV.7.3 Perspektif Internal Business Process .....	49
IV.7.4 Perspektif Learning and Growth.....	53

IV.8 Perhitungan Kinerja .....	54
IV.8.1 Perspektif Finansial .....	55
IV.8.2 Perspektif Customer .....	57
IV.8.3 Perspektif Internal Business Process .....	59
IV.8.4 Perspektif Learning and Growth.....	62
IV.9 Menyusun Inisiatif .....	64
BAB V Kesimpulan dan Saran .....	68
V.1 Kesimpulan.....	68
V.2 Saran .....	71
Daftar Pustaka .....	73
LAMPIRAN .....	81
Lampiran E. 1 Hasil Wawancara Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian Sekretariat Daerah .....	168