

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Spesifikasi Produk yang Dikembangkan.....	12
G. Manfaat Penelitian.....	13
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 14
A. Kajian Teori	14
1. Kinerja Organisasi	14
2. Pengukuran Kinerja Organisasi.....	17
3. <i>Balanced Scorecard</i>	22
4. Pengukuran Kinerja Organisasi dengan <i>Balanced Scorecard</i> di Perguruan Tinggi	36
5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik.....	44
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	49
C. Kerangka Pikir	54
D. Pertanyaan Penelitian	57
 BAB III METODE PENELITIAN	 58
A. Model Pengembangan.....	58
B. Prosedur Pengembangan.....	60

C. Sumber Data Penelitian.....	64
D. Metode dan Alat Pengumpul Data	64
E. Teknik Analisis Data	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
A. Deskripsi Data Uji Coba.....	72
1. Sejarah Singkat FT UNY	72
2. Visi, Misi, dan Kebijakan Mutu FT UNY	76
3. Sistem Pengukuran Kinerja FT UNY	78
4. Struktur Organisasi FT UNY	79
5. Uji Instrumen Penelitian	80
B. Kajian Produk.....	84
1. Analisis Kebutuhan Pengembangan <i>Balanced Scorecard</i> di FT UNY	84
2. Desain Kerangka Kerja Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i> di FT UNY.....	88
C. Analisis Data	95
1. Analisis Data Tiap Jurusan.....	96
2. Analisis Data Seluruh Jurusan	106
D. Pembahasan Hasil Penelitian	113
1. Analisis Kebutuhan Pengembangan <i>Balanced Scorecard</i> di FT UNY	113
2. Desain Kerangka Kerja Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i> di FT UNY.....	114
3. Uji Implementasi Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i> di FT UNY.....	116
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	121
A. Simpulan	121
B. Keterbatasan Produk.....	123
C. Pengembangan Produk Lebih Lanjut.....	124
D. Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN	132

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perbandingan Rerangka <i>Balanced Scorecard</i> antara Organisasi Bisnis (Sektor Swasta) dengan Organisasi Sektor Publik	26
Tabel 2. Skala Likert Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik.....	65
Tabel 3. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik	71
Tabel 4. Kriteria Tiap Dimensi Mutu Pelayanan	96
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY	107
Tabel 6. Perhitungan Rentang Kategori Ideal.....	108
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY Ideal	108
Tabel 8. Perhitungan Rentang Kategori Empiris	110
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY secara Empiris	110

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Evolusi Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	31
Gambar 2. Peta Strategi Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	33
Gambar 3. Kerangka Kerja Pengukuran Kinerja Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	41
Gambar 4. Kerangka Pikir	56
Gambar 5. Langkah-langkah Penelitian & Pengembangan Menurut Sugiyono.....	59
Gambar 6. Prosedur Pengembangan <i>Balanced Scorecard</i> di FT UNY	60
Gambar 7. Tahapan Desain Kerangka Kerja Pengukuran Kinerja Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> di FT UNY	62
Gambar 8. Peta Strategik (<i>Strategic Map</i>) FT UNY	93
Gambar 9. Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Elektro terhadap Layanan Akademik di FT UNY	97
Gambar 10. Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin terhadap Layanan Akademik di FT UNY.....	99
Gambar 11. Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif terhadap Layanan Akademik di FT UNY	100
Gambar 12. Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana terhadap Layanan Akademik di FT UNY	102
Gambar 13. Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika terhadap Layanan Akademik di FT UNY	103
Gambar 14. Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan terhadap Layanan Akademik di FT UNY	105
Gambar 15. Diagram Batang Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY	107
Gambar 16. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY Ideal.....	109
Gambar 17. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY secara Empiris	110

Gambar 18. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY secara Empiris dan Ideal.....	111
---	-----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen (Pra Revisi)	133
Lampiran 2. Kuisisioner (Pra Revisi).....	137
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	144
Lampiran 4. Perijinan Penelitian di FT UNY.....	146
Lampiran 5. Struktur Organisasi FT UNY	148
Lampiran 6. Transkrip Wawancara	150
Lampiran 7. Hasil Masukan dari Ahli (<i>Expert Judgements</i>)	155
Lampiran 8. Data Respon Responden Uji Coba Angket	176
Lampiran 9. Uji Validitas Angket Menggunakan SPSS 19.....	180
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Angket	183
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Angket Menggunakan SPSS 19.....	186
Lampiran 12. Kisi-kisi Instrumen (Pasca Revisi)	188
Lampiran 13. Kuisisioner (Pasca Revisi).....	192
Lampiran 14. Penyelarasan Strategik (<i>Strategic Alignment</i>) FT UNY.....	198
Lampiran 15. Pengelompokan Strategik (<i>Strategic Area</i>) FT UNY.....	206
Lampiran 16. Kartu Penilaian FT UNY (<i>FT UNY Scorecard</i>).....	214
Lampiran 17. Data Hasil Penelitian (Angket).....	229
Lampiran 18. Foto Kegiatan Penelitian.....	245