

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	vi
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Masalah Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Pengertian Kinerja.....	12
B. Kinerja Organisasi.....	15
1. Prinsip Pelayanan Publik	22
2. Standar Pelayanan Publik	23
3. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	25
C. Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	30
1. Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis <i>Balanced Scorecard</i>	31
2. Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> dalam Instansi Pemerintah	35
3. Definisi operasional indikator	47
D. Kerangka Pemikiran	50
III. METODE PENELITIAN.....	52
A. Lokasi Penelitian	52
B. Metode Penelitian.....	53
C. Populasi dan Sampel Penelitian	53
D. Instrumen Penelitian.....	60
E. Penyusunan Instrumen	61
F. Uji Coba Instrumen	61
G. Analisis Data	66

IV. GAMBARAN UMUM	70
A. Gambaran Umum Kabupaten Lampung Tengah	70
1. Kondisi Wilayah dan Ruang Lingkup	69
2. Visi dan Misi Kabupaten Lampung Tengah	72
3. Deskripsi Kelembagaan Pemerintah	73
4. Deskripsi Sosial Budaya dan Agama	74
5. Transportasi Daerah	76
6. Ekonomi dan Politik.....	77
B. Profil Badan Ketahanan Pangan dan penyuluh Pertanian Kabupaten Lampung Tengah	79
1. Visi dan Misi	79
2. Tugas Pokok dan fungsi Badan Ketahanan Pangan dan penyuluh Pertanian Kabupaten Lampung Tengah	80
3. Tujuan, sasaran dan kebijakan Badan Ketahanan Pangan dan penyuluh Pertanian Kabupaten Lampung Tengah	83
C. Rencana Kerja Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluh Pertanian Kabupaten Lampung Tengah	86
 V. HASIL DAN PEMBAHASAN	 88
A. Karakteristik Responden Penelitian	88
1. Kriteria Responden Berdasarkan Jabatan.....	88
2. Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan.....	89
3. Kriteria Responden Berdasarkan Golongan.....	89
4. Kriteria Responden Berdasarkan Kelompok.....	90
B. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	91
C. Deskripsi Data Penelitian	93
D. Kinerja Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluh Pertanian Kabupaten Lampung Tengah Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	155
1. Kinerja Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluh Pertanian Kabupaten Lampung Tengah Berdasarkan Perspektif <i>Stakhoders</i> (pelanggan)	156
2. Kinerja Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluh Pertanian Kabupaten Lampung Tengah Berdasarkan Perspektif Proses Internal.....	161
3. Kinerja Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluh Pertanian Kabupaten Lampung Tengah Berdasarkan Perspektif inovasi dan pembelajaran	163
4. Kinerja Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluh Pertanian Kabupaten Lampung Tengah Berdasarkan Perspektif Keuangan..	165

IV. SIMPULAN DAN SARAN	168
A. Simpulan.....	168
B. Saran	169

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- 1. Surat Pengantar Penelitian UNILA**
- 2. Surat Ijin Penelitian Kesatuan Bangsa dan Politik Lampung Tengah**
- 3. Surat Keterangan penelitian Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluhan Pertanian Kabupaten Lampung Tengah**
- 4. Kuisioner Penelitian**
- 5. Bagan Struktur Organisasi Badan Ketahan Pangan dan Penyuluhan Pertanian Kabupaten Lampung Tengah**
- 6. Data Realisasi Anggaran Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluhan Pertanian**
- 7. Data rekapitulasi kenaikan pangkat dan berkala pegawai Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluh Pertanian**
- 8. Data rekapitulasi jadwal dan realisasi pelaksanaan sistem kerja LAKU**
- 9. Jadwal pelatihan penyuluh pertanian, perikanan dan kehutanan**
- 10. Matrik pengembangan instrumen**
- 11. Data-data ordinal hasil penelitian**
- 12. Rekapitulasi jadwal pendidikan dan latihan badan ketahanan pangan dan penyuluh pertanian**