

ABSTRAK

Pengukuran kinerja digunakan untuk mengukur keberhasilan perusahaan dan memberikan umpan balik bagi perencanaan peningkatan kinerja berikutnya. Selama ini, pengukuran kinerja PDAM dilakukan dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan indikator yang dikembangkan Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM). Kedua pengukuran tersebut menitikberatkan aspek keuangan dan internal perusahaan, kurang memperhatikan aspek eksternal perusahaan. Dengan *balanced scorecard* kelemahan tersebut dapat ditutupi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PDAM Kabupaten Gresik dengan menggunakan *balanced scorecard* dan memberikan sebuah alternatif sistem penilaian kinerja yang dapat memberikan pemahaman manajemen tentang kinerja perusahaan secara tepat dan menyeluruh serta dapat diimplementasikan pada PDAM Kabupaten Gresik.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data yang digunakan adalah metode *balanced scorecard* dengan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan metode analisis datanya menggunakan analisis deskriptif, karena pada penelitian ini penulis mendiskripsikan kinerja PDAM Kabupaten Gresik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Gresik secara keseluruhan sudah cukup baik, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *scorecard* masing-masing perspektif. Saran yang diajukan kepada manajemen PDAM dan peneliti selanjutnya adalah manajemen hendaknya mulai mempertimbangkan aspek kinerja non keuangan dan peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada perusahaan yang berbeda seperti misalnya pada perusahaan swasta.

Kata kunci : penilaian kinerja, *balanced scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

Performance measurement is used to measure the success of the company and provide feedback for the planning of subsequent performance improvements. During this time, performance measurement for PDAM done by referring to the Minister of Home Affairs Decree Number 47 of 1999 about performance measurement standart of PDAM and indicators developed by the Subsidiary Body Water Supply System Development (BPPSPAM). Both measurements are mainly focused on financial aspects and internal aspects of the company, less attention to external aspects of the company. With balanced scorecard methode, those weakness can be covered.

This study aimed to find out the performance of PDAM Gresik by balanced scorecard approach and provided an alternative of performance evaluation system which could provide an accurate and comprehensive understanding of management of local company's performances and could be implemented in the PDAM Gresik.

This type of study is qualitative research using discriptive approach. Data analysis used is balanced scorecard methode that includes four perspectives: financial perspective, customer, internal business processes, and learning and growth. The data collections applied in this study are interview, observation, and documentation. While the methode of data analysis used is descriptive analysis, because at this study the researcher explains the performance of PDAM Gresik.

The results of the study indicated that the performances of the overall PDAM Gresik had been fairly good, it was indicated by the score of scorecard of every perspectives. Recommendation for the PDAM office management such as the management should start consider performances of non-financial aspect; while for the other researcher to make the same area of study in different private companies.

Key-words: performance measurement, balanced scorecard, financial perspective, customer perspective, internal bussiness perspective, and instructional and growth perpective