

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kinerja dan Penilaian Kinerja.....	9
2.1.1. Tujuan Penilaian Kinerja	10
2.1.2. Manfaat Penilaian Kinerja	11
2.2. Penilaian Kinerja PDAM Kabupaten Gresik	15
2.3. Balanced Scorecard.....	16
2.3.1. Pengertian Balanced Scorecard.....	16
2.3.2. Perspektif Balanced Scorecard.....	19
2.3.3. Hubungan Antar Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	33
2.3.4. Manfaat Balanced Scorecard	35
2.3.5. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	37
2.4. Penelitian Terdahulu	40
2.5. Kerangka Berfikir	42
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	50
3.1. Pendekatan Penelitian	50
3.2. Pembatasan Linkgkup Penelitian	52
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	52
3.4. Prosedur Pengumpulan Data.....	53
3.5. Teknik Analisis	56

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1. Gambaran Umum PDAM Kabupaten Gresik	63
4.1.1. Sejarah Berdirinya PDAM Kabupaten Gresik	63
4.1.2. Lokasi PDAM Kabupaten Gresik	65
4.1.3. Visi, Misi, dan Motto PDAM Kabupaten Gresik.....	65
4.1.4. Tujuan dan Fungsi Perusahaan	66
4.1.5. Struktur Organisasi	67
4.1.6. Tugas dan Wewenang	70
4.1.7. Aktivitas Perusahaan.....	72
4.1.8. Kondisi Keuangan.....	76
4.1.9. Hutang Kepada Pemerintah Pusat.....	77
4.1.10. Kerjasama Operasional	78
4.1.11. Kondisi Sumber Daya Manusia	79
4.2. Penilaian Kinerja Saat Ini	81
4.2.1. Penilaian Kinerja Keuangan Oleh auditor Independen.....	82
4.2.2. Penilaian Kinerja Menurut Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999	82
4.2.3. Penilaian Kinerja Menurut Indikator BPPSPAM	84
4.3. Analisis Data.....	85
4.3.1. Penilaian Kinerja Perspektif Keuangan	86
4.3.2. Penilaian Kinerja Perspektif Pelanggan.....	102
4.3.3. Penilaian Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	109
4.3.4. Penilaian Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	124
4.4. Rangkuman Hasil Penilaian <i>Balanced Scorecard</i>	131
4.5. Perbandingan Hasil Penilaian <i>Balanced Scorecard</i> Dengan Penilaian Kinerja Yang Selama Ini Digunakan	134
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	136
5.1. Kesimpulan	136
5.2. Saran	139
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Balanced scorecard sebagai suatu kerangka kerja tindakan strategis.....	19
Gambar 2.2	Hubungan Pengukuran Utama Perspektif Pelanggan.....	25
Gambar 2.3	Perspektif Rantai Nilai Proses Bisnis Internal.....	28
Gambar 2.4	Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	33
Gambar 2.5.	Hubungan antar perspektif balanced scorecard.....	35
Gambar 2.6	Kerangka Berfikir.....	45
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Gresik.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Cakupan Pelayanan PDAM Kabupaten Gresik.....	73
Tabel 4.2	Neraca Per 31 Desember 2012 – 2014.....	76
Tabel 4.3	Laporan Laba Rugi tahun 2012 – 2014.....	77
Tabel 4.4	Jumlah Pegawai Sesuai Jabatan.....	80
Tabel 4.5	Jumlah Pegawai Sesuai Tingkat Pendidikan.....	81
Tabel 4.6	Kinerja PDAM Kabupaten Gresik 2012-2014 menurut Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999.....	84
Tabel 4.7	Perhitungan Profit Margin.....	88
Tabel 4.8	Perhitungan Return On Investment.....	91
Tabel 4.9	Perhitungan Current Ratio.....	93
Tabel 4.10	Perhitungan Debt Ratio.....	97
Tabel 4.11	Perhitungan Operating Ratio.....	101
Tabel 4.12	Perhitungan Profitabilitas Pelanggan.....	103
Tabel 4.13	Perhitungan Akuisisi Pelanggan.....	105
Tabel 4.14	Data Keluhan Pelanggan PDAM Kabupaten Gresik.....	107
Tabel 4.15	Perhitungan Cakupan Pelayanan.....	110
Tabel 4.16	Perhitungan Tingkat Yield Rate.....	112
Tabel 4.17	Perhitungan Tingkat Kehilangan Air.....	114
Tabel 4.18	Perhitungan Layanan Purna Jual PDAM.....	120
Tabel 4.19	Uji Kualitas Air.....	122
Tabel 4.20	Efektifitas Penagihan.....	125
Tabel 4.21	Perhitungan Rasio Karyawan / 1000 Pelanggan.....	127
Tabel 4.22	Perhitungan Produktifitas Karyawan PDAM Kabupaten Gresik.....	130
Tabel 4.23	Rangkuman Hasil Penilaian Kinerja Balanced Scorecard PDAM Kabupaten Gresik.....	133

LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Disposisi PDAM Kabupaten Gresik tahun 2012 - 2014
- Lampiran 2 : Laporan Neraca Komparatif PDAM Kabupaten Gresik tahun 2012 - 2014
- Lampiran 3 : Laporan Laba Rugi Komparatif PDAM Kabupaten Gresik tahun 2012 - 2014
- Lampiran 4 : Laporan Arus Kas Komparatif PDAM Kabupaten Gresik tahun 2012 - 2014
- Lampiran 5 : Hasil Wawancara
- Lampiran 6 : Tabel Penelitian Terdahulu
- Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian

