

## ABSTRAKSI

*Balanced Scorecard* (BSC) menyediakan para manajer suatu instrumen yang dibutuhkan untuk mengemudikan perusahaan menuju keberhasilan persaingan di masa yang akan datang. Dalam hal ini, BSC menerjemahkan misi dan strategi perusahaan kedalam seperangkat ukuran yang menyeluruh yang memberi kerangka kerja bagi pengukuran dan sistem manajemen strategis.

Selama ini kebanyakan pihak lebih berfokus pada pengukuran finansial, oleh karena itu peneliti mengambil posisi yang berbeda dengan meneliti penerapan evaluasi *Balanced Scorecard* (BSC) dari perspektif non-finansial (perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan), karena peneliti mengambil obyek PDAM Kota Batu yang fungsi utamanya adalah sebagai *public sector* dimana orientasi utamanya bukan pada laba tetapi pemberian layanan pada masyarakat. PDAM sebagai institusi pengelola air harus memberikan kepuasan pada pelanggan, tanpa melupakan fungsi sosial dan kelestarian lingkungan hidup.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PDAM Kota Batu, untuk perspektif pelanggan, pelayanan yang diberikan cukup memadai, tetapi perlu ada perbaikan untuk dimensi kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk perspektif proses bisnis internal, kinerja PDAM Kota Batu sudah memadai. Pada Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, dimensi yang perlu diperhatikan lebih lanjut adalah kepuasan kerja karyawan. Karena hal itu sangat menunjang peningkatan produktivitas karyawan yang mengarah pada pencapaian kinerja PDAM Kota Batu yang optimal.