



*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

PADANG

2016

Dosen Pembimbing: Drs. Riwayadi MBA, Ak, CA, CSRS



No Alumni
Universitas :

**RIRIS DUMA
AGUSTINA
HUTASOIT**

No Alumni
Fakultas :

a) Tempat dan tanggal lahir : Medan, 31 Agustus 1990 b) Nama Orang Tua : Drs. Saut P. Hutasoit c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Akuntansi e) No. BP : 1410539060 f) Tanggal lulus : 13 Desember 2016 g) Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h) IPK : 3,58 i) Lama Studi : 2 tahun j) Alamat Orang Tua : Jl. Tinta No 68, Medan

Analisis Kinerja PDAM Kota Padang dengan Pendekatan *Balanced*

Scorecard

Skripsi oleh : Riris Duma Agustina Hutasoit

Pembimbing : Drs. Riwayadi, MBA, Ak, CSRS

ABSTRAK

Kinerja merupakan suatu gambaran keberhasilan pengelolaan dari suatu organisasi yang mencerminkan pencapaian yang diperoleh organisasi tersebut. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, penilaian kinerja merupakan faktor yang penting bagi PDAM Kota Padang. Penilaian kinerja PDAM Kota Padang yang telah dilakukan selama ini berpedoman pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999. Pengukuran tersebut menitikberatkan aspek keuangan dan internal perusahaan, kurang memperhatikan aspek eksternal perusahaan.

Penelitian ini membahas capaian kinerja PDAM Kota Padang dengan pendekatan *balanced scorecard* yang meliputi empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Data primer berupa kuesioner didistribusikan kepada pelanggan dan pegawai PDAM Kota Padang untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada perspektif pelanggan dan tingkat kepuasan pegawai pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Data sekunder berupa data perusahaan digunakan untuk menganalisis perspektif lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan kinerja perspektif keuangan dengan skor 11,00 termasuk dalam kategori kurang baik, kinerja perspektif pelanggan dengan skor 15,00 termasuk dalam kategori cukup baik, kinerja perspektif proses bisnis internal dengan skor 13,13 termasuk dalam kategori cukup baik, kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan skor 8,00 termasuk dalam kategori kurang baik dan kinerja keseluruhan dengan skor 47,13 berada pada kategori cukup baik.

Kata Kunci : pengukuran kinerja, *balanced scorecard*, PDAM

Performance Analysis of PDAM Kota Padang Using Balanced Scorecard Approach

ABSTRACT

Performance is the representation of management's accomplishment in an organization that reflects the achievement they obtained. As the providers of public services, performance evaluation is an important factor for PDAM Kota Padang. In this case Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 has been used by PDAM Padang as the legal guidelines to do performance evaluation. The focus of the evaluation is company's financial and internal aspects while lacking on the external aspects.

This study comprehend performance achievement of PDAM Padang using Balanced Scorecard approach which covers four perspectives: Financial, Customer, Internal Business Process, and Learning and Growth. This is a descriptive study. Primary data was made from questionnaires distributed to customers and employees of PDAM Kota Padang to measure the level of customer satisfaction in the customer perspective and level of employee satisfaction on learning and growth perspective. Meanwhile, secondary data came from the company's internal data that used to analyze other perspectives.

The results show that the performance of the financial perspective get 11,00 score which categorized as less good, performance of the customer perspective get 15,00 score which categorized as good enough, performance of internal business process perspective get 13,13 score which categorized as good enough, performance learning perspective and growing get 8,00 score which categorized as less good and overall performance is good enough with total score 47,13.

Keywords : performance measurement, balanced scorecard, PDAM