

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis penilaian kinerja dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada PDAM Tirta Dharma Kabupaten Rejang Lebong menyimpulkan bahwa Kinerja PDAM pada tahun 2015 adalah "Kurang baik" dengan nilai kinerja 49,125. Berikut kesimpulan dari masing - masing perspektif penilaian:

1. Kinerja perspektif keuangan pada tahun 2015 mendapatkan rating "Kurang baik" dengan nilai kinerja 14, indikator rasio solvabilitas, ROE dan efektivitas penagihan berhasil mencapai target sedangkan rasio kas dan rasio pendapatan operasi terhadap beban operasi masih dibawah target yang telah ditetapkan.
2. Kinerja perspektif pelanggan pada tahun 2015 mendapatkan rating "Kurang baik" dengan nilai kinerja 16,5, indikator pertumbuhan pelanggan, konsumsi air domestik dan kontinuitas air berhasil mencapai target sedangkan indikator jumlah pengaduan belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan.
3. Kinerja perspektif bisnis internal pada tahun 2015 mendapatkan rating "Cukup" dengan nilai kinerja 7,125, indikator cakupan pelayanan dan tingkat kehilangan air berhasil mencapai target sedangkan indikator efisiensi produksi dan kalibrasi meter air masih dibawah target yang telah ditetapkan.
4. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada tahun 2015 mendapatkan rating "Kurang baik" dengan nilai kinerja 11,5, indikator produktivitas karyawan, dan rasio biaya diklat terhadap biaya pegawai dibawah target yang telah

ditetapkan sedangkan indikator peningkatan kompetensi berhasil mencapai target yang telah ditetapkan.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian di atas, saran yang dapat penulis berikan untuk dapat meningkatkan kinerja PDAM Tirta Dharma Kabupaten Rejang Lebong sebagai berikut :

1. Menerapkan pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard*, agar kedepannya PDAM dapat mengukur kinerja perusahaannya, mengidentifikasi area - area yang masih perlu perbaikan/peningkatan serta membantu dalam perancangan rencana strategis PDAM;
2. Penggunaan rasio solvabilitas dalam pengukuran kinerja *balanced scorecard* tidak disarankan karena mudahnya terjadi manipulasi dalam meningkatkan kinerja, seperti dalam kinerja PDAM Tirta Dharma dimana tingginya kenaikan rasio solvabilitas diakibatkan oleh kenaikan modal.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Ketercapaian target pada indikator pertumbuhan pelanggan, konsumsi air domestik dan kontinuitas air pada dasarnya tidak mengarah pada perbaikan karena target yang ditetapkan lebih rendah dari kinerja tahun sebelumnya.
2. Target kinerja yang digunakan pada penelitian semata - mata dari PDAM tanpa dilakukan evaluasi apakah target yang ditetapkan lebih baik dari kinerja tahun sebelumnya, hal ini dapat mengakibatkan tercapainya target akan tetapi kinerja tidak membaik karena penetapan target yang salah.