

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Setiap masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan layanan publik yang berkualitas sejalan dengan prinsip dan tujuan pelayanan, hal ini tercantum dalam Pasal 18 Ayat 1 UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik ialah sebuah kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan layanan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang pendiriannya berdasarkan undang-undang, untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara langsung. (Pasal 1 Ayat (1) UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 )

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar dalam pemberian layanan dan acuan untuk penilaian kualitas layanan yang diberikan, agar tercapainya pemberian pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, dan terjangkau bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa pelayanan barang, jasa serta pelayanan administrasi publik yang tercantum pada Pasal 5 Ayat (2) UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009.

Negara wajib melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya, hal ini dilakukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan amanat yang tercantum dalam UUD 1945. Salah satu kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah tersedianya air bersih. Karena setiap kegiatan yang dilakukan masyarakat memerlukan air bersih. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, negara melalui pemerintah daerah mendirikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

PDAM merupakan salah satu badan usaha milik daerah (BUMD) yang memiliki tugas mendistribusikan air bersih kepada masyarakat. Pengadaan air bersih yang didistribusikan PDAM, diawasi dan dipantau oleh pejabat eksekutif dan legislatif daerah. Berdasarkan daftar anggota yang terdapat dalam website Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia, terdapat PDAM diseluruh provinsi di Indonesia. Provinsi Sumatera Barat memiliki 16 PDAM, salah satunya yaitu Perumda Air Minum Kota Padang.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 Tahun 2020, PDAM Kota Padang kemudian menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang. Perumda Air Minum Kota Padang memiliki dua tujuan utama, yaitu *social oriented* dan *profit oriented*, sesuai yang tercantum dalam Visi & Misi Perumda Air Minum Kota Padang. Mencapai tujuan *social oriented* dengan melaksanakan pelayanan air minum yang prima, untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat Kota Padang, sedangkan tujuan *profit oriented* dicapai dengan ikut menunjang Otonomi Daerah, dengan berkontribusi dalam bentuk Pendapatan Asli Daerah pada Pemko Padang.

Untuk menilai kualitas layanan yang diberikan Perumda Air Minum Kota Padang dan untuk mengetahui seberapa baik perusahaan mencapai tujuan yang diharapkan perlu dilakukan penilaian kinerja. Menurut Mulyadi (2007), kinerja ialah keberhasilan personil, tim atau organisasi dalam mencapai tujuan strategis yang sebelumnya telah ditetapkan, dengan perilaku yang diharapkan.

Berdasarkan BPPSPAM Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat, pengukuran kinerja yang digunakan PDAM adalah *Balanced Scorecard*. Menurut Kaplan dan Norton (1997), *Balanced Scorecard* merupakan metode pengukuran kinerja yang dapat melengkapi serangkaian langkah kinerja keuangan dengan langkah-langkah penguat kinerja dari aspek non-finansial. Konsep *Balanced Scorecard* yang seimbang ini menggunakan informasi non-finansial sebagai alat pengukuran kinerja selain informasi keuangan perusahaan, sehingga tidak menekankan pencapaian tujuan jangka pendek tetapi juga dapat mengukur penyebab perubahan di perusahaan.

*Balanced Scorecard* yang dikembangkan oleh BPPSPAM sebagai acuan bagi seluruh Perusahaan Air Minum di Indonesia, ada empat perspektif yang digunakan yaitu perspektif keuangan, pelayanan, operasional, dan sumber daya manusia (BPPSPAM, 2010).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ahmad Falah Rusdiyanto (2010), Alfian Hakim Nurcahya (2016), Tiara Marselia dkk, (2017) terkait evaluasi kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* di sejumlah Perusahaan Air Minum di Indonesia, dari sisi keuangan dan non-keuangan kinerjanya

tergolong memuaskan. Tetapi penelitian yang dilakukan Zarrin Hubaisy et al, (2013) dan Maria Magdalena Ika Isti Wahyuni (2007), dari sisi keuangan dan non-keuangan memiliki kinerja kurang baik. Yang berarti tidak semua Perusahaan Air Minum menunjukkan kinerja memuaskan baik dari sisi keuangan maupun non-keuangan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Kinerja Perumda Air Minum Kota Padang Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Tahun 2017-2018”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan deskripsi latar belakang di atas, masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kinerja Perumda Air Minum Kota Padang dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* Tahun 2017-2018?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Perumda air Minum Kota Padang dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* tahun 2017-2018.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Perumda Air Minum Kota Padang

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan yang bermanfaat dalam langkah selanjutnya untuk perkembangan perusahaan dan sebagai bagian dari evaluasi kinerja perusahaan.

## 2. Bagi Penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis serta menjadi sarana dalam mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama kuliah.

## 3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan tambahan literatur bagi mahasiswa yang akan meneliti topik serupa di masa mendatang.

### 1.5.Sistematika Penulisan

#### Bab I Pendahuluan

Bab I berisi tentang gambaran umum dari isi penelitian mulai dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### Bab II Landasan Teori

Bab II adalah landasan teori yang menguraikan secara teoritis tentang kinerja, penilaian kinerja, manfaat dan tujuan penilaian kinerja, petunjuk teknis penilaian kinerja PDAM, pendekatan *balance scorecard*, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor

492/MENKES/PER/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum, dan penelitian terdahulu.

### Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini memuat metodologi penelitian yang berisi desain penelitian, variabel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV memuat hasil penelitian dan pembahasan yang menggambarkan objek penelitian serta hasil analisis data mulai dari gambaran umum Perumda Air Minum Kota Padang, penilaian kinerja menurut Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum, hasil penelitian dan pembahasan.

### Bab V Penutup

Bab V berisikan kesimpulan hasil penelitian serta saran yang diperlukan sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.

