

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Perumda air Minum Kota Padang dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* tahun 2017-2018. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja aspek keuangan pada tahun 2017 maupun 2018 sudah baik. Hanya ada satu indikator kinerja keuangan yang memiliki nilai kinerja rendah, yaitu indikator rasio operasi. Rendahnya rasio operasi dikarenakan perusahaan masih belum mampu mengefisiensikan bebannya.
2. Kinerja aspek pelayanan pada tahun 2017 dan 2018 sudah baik. Namun adanya penurunan kinerja aspek pelayanan dari 0,75 menjadi 0,70. Hal ini terjadi karena ada penurunan nilai kinerja aspek kualitas air pelanggan secara signifikan pada tahun 2018. Rendahnya kualitas air pelanggan dikarenakan kualitas air yang diproduksi tidak memenuhi kriteria yang sesuai dengan PerMenKes Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas air.
3. Kinerja aspek operasi pada tahun 2017 dan 2018 sudah baik. Adanya peningkatan kinerja aspek pelayanan perusahaan dari sebesar 1,23 menjadi sebesar 1,29. Namun masih ada satu indikator kinerja yang

masih bernilai kinerja yang rendah, yaitu indikator tekanan sambungan pelanggan. Rendahnya tekanan sambungan pelanggan karena masih banyak jumlah pelanggan yang memiliki tekanan air tidak sesuai dengan tekanan minimum yang ditentukan dan kurangnya pengecekan yang dilakukan perusahaan.

4. Kinerja aspek sumber daya manusia tahun 2017 dan 2018 sudah baik.

Hanya ada satu indikator kinerja yang bernilai kinerja rendah, yaitu indikator biaya diklat terhadap biaya pegawai. Rendahnya nilai kinerja indikator biaya diklat terhadap biaya pegawai karena masih minimnya upaya perusahaan dalam peningkatan kompetensi pegawai.

5. Secara keseluruhan kinerja Perumda Air Minum Kota Padang masuk dalam kategori “sehat”. Dan ada peningkatan kinerja dari tahun 2017 ke tahun 2018 sebesar 0,02.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, keterbatasan yang dapat diajukan untuk peneliti selanjutnya adalah penelitian ini baru membandingkan kinerja perusahaan tahun 2017 dan 2018. Karena keterbatasan data Buku Kinerja PDAM yang ada hanya sampai tahun 2018.

5.3.Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perumda Air Minum Kota Padang,

- a. Sebaiknya perusahaan menambahkan indikator kepuasan pelanggan pada perspektif pelayanan.
- b. Sebaiknya terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya. Karena kinerja sumber daya manusia akan mempengaruhi tiga indikator kinerja lainnya.
- c. Sebaiknya Perumda Air Minum Kota Padang meningkatkan sistem informasinya. Agar pelanggan dapat memberikan penilaian secara pribadi tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana customer rating lebih bagus dibandingkan dengan customer complaint.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Diharapkan untuk mengumpulkan data yang lengkap seluruh komponennya sehingga dapat membandingkan kinerja selama beberapa tahun.
- b. Diharapkan menambah analisis, tidak hanya membandingkan kinerja perusahaan tapi juga menganalisis link Visi&Misi perusahaan dengan operasionalnya. Serta menganalisis apakah *Balance Scorecard* yang digunakan perusahaan telah sesuai dengan *Balance Scorecard* secara substansi.

