

ANALISIS KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA PDAM
KOTA SALATIGA

Oleh:

Elma Estiyana Devi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menilai kinerja PDAM Kota Salatiga. Penelitian ini menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang menyeimbangkan antara pengukuran keuangan dan non keuangan. Perspektif keuangan dinilai dengan rasio keuangan. Perspektif pelanggan dinilai dari kepuasan pelanggan. Perspektif bisnis internal dilihat dari inovasi, operasi dan layanan purna jual. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menekankan pada pendidikan dan pelatihan karyawan. Dalam penelitian ini perspektif keuangan baik, perspektif pelanggan baik, perspektif bisnis internal baik dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan baik. Secara keseluruhan PDAM Kota Salatiga dinilai baik dan diharapkan meningkat terus.

Kata Kunci : *Balance scorecard, perpektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, penilaian kinerja*