

## Analisis kinerja PDAM Kota Samarinda dengan pendekatan balanced scorecard

Bendo Prayogi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=136379&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pengukuran kinerja digunakan untuk mengukur keberhasilan perusahaan dan memberikan umpan balik bagi perencanaan peningkatan kinerja berikutnya. Selama ini, pengukuran kinerja dilakukan dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 dan indikator yang dikembangkan Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM). Kedua pengukuran tersebut menitikberatkan aspek keuangan dan internal perusahaan, kurang memperhatikan aspek eksternal perusahaan. Penelitian ini membahas capaian kinerja PDAM Kota Samarinda dengan pendekatan balanced scorecard yang meliputi empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Hasil penelitian menyarankan antara lain (1) bahwa profitabilitas perusahaan tidak harus dicapai melalui penyesuaian tarif, melainkan dengan efisiensi biaya produksi, penurunan tingkat kehilangan air, dan pengelolaan aset yang memadai, (2) meningkatkan kualitas air produksi menjadi air minum, menggunakan handheld dan kamera untuk menjamin akurasi perhitungan meter air, meningkatkan kecepatan penyelesaian pengaduan, (3) menggunakan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi penuh dan Geographic Information System (GIS), (4) memberikan perhatian atas ketersediaan dan kesiapan alat keselamatan kerja dan kondisi fisik ruang kerja, (5) perlu dibentuknya tim pengkajian tarif air oleh Pemerintah Kota Samarinda, (6) Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur maupun Pemerintah Kota Samarinda sudah tidak perlu lagi mengalokasikan dana APBD untuk mengatasi keterbatasan PDAM Kota Samarinda dalam peningkatan cakupan pelayanan.

<hr>

Performance measurement is used to measure the success of the company and provide feedback for the planning of subsequent performance improvements. During this time, performance measurement done by referring to the Minister of Home Affairs Decree Number 47 of 1999 and indicators developed by the Subsidiary Body Water Supply System Development (BPPSPAM). Both measurements are mainly focused on financial aspects and internal aspects of the company, less attention to external aspects of the company. This study discusses the performance achievement PDAM Kota Samarinda using balanced scorecard approach that includes four perspectives: financial perspective, customer, internal business processes and learning and growth. This research is descriptive research.

The results suggest, among others 1) that the profitability should not be achieved through tariff adjustments, but with the cost efficiency of production, reduction of water losses, and adequate asset management, (2) improve the quality of production water into drinking water, using handheld and camera to ensure the accuracy of water meters, increasing the speed of settlement of complaints, (3) use fully integrated accounting information systems and Geographic Information System (GIS), (4) give attention to the

availability and readiness of equipment safety and physical conditions of work space, (5) City Government of Samarinda needs to form tariff assessment team, (6) the Government of East Kalimantan Province and City Government of Samarinda is no longer need to allocate budget funds to overcome the limitations of PDAM Samarinda in increasing service coverage.