

## Evaluasi kinerja organisasi dengan menggunakan metoda Balanced Scorecard (studi kasus pada PDAM TB Kota Tangerang)

Treesnowati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20338751&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Evaluasi kinerja merupakan suatu proses pengukuran dan penilaian untuk mengetahui sejauh mana tujuan organisasi sudah dapat tercapai. PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dengan tujuan organisasi memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat, serta perencanaan pendapatan memenuhi prinsip pemulihan biaya. Bentuk evaluasi kinerja yang dibutuhkan PDAM adalah, suatu pengukuran kinerja yang tidak hanya melihat ketercapaian tujuan organisasi terhadap lingkungan internal, tetapi juga kepada lingkungan eksternal, pada jangka pendek dan jangka panjang. Balanced scorecard merupakan suatu metoda yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kinerja sesuai kebutuhan seperti tersebut diatas.

Hasil evaluasi kinerja terhadap PDAM TB Kota Tangerang sebagai subjek penelitian adalah cukup baik, dimana kepuasan pelayanan kepada pelanggan sudah dapat diberikan, walaupun belum optimal. Hal ini dapat terlihat pada analisa perspektif pelanggan (belum bailcnya aliran air, tekanan air dan kualitas air), yang kemudian penyebabnya dapat terdeteksi melalui analisa pada perspektif keuangan, bisnis intemal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

.....Performance evaluation is a process of measurement and assessment to determine how far the organizational goals can be achieved. PDAM is Local State Enterprises (BUMD), with the goal of the organization to provide community water service, and have cost recovery principles for income planning. PDAM need a tool of performance evaluation which can see both how to achieve organizational goal for intemal environment, and also for external environment, in the short term and long term. Balanced scorecard is a method that can be used to evaluate performance based on the needs as above.

Perfonnance evaluation for PDAM of TB Tangerang City is good enough, where the service to customer satisfaction can be given, although not yet optimal. This can be seen in the analysis perspective customers (water velocity, water pressure and water quality not good enough), then it can be detected through the analysis on the financial perspective, internal business, and leaming and growth.</i>