

## Pengukuran kinerja PD PAL JAYA : analisis kinerja PD PAL JAYA melalui Balanced Scorecard

Pardede, Kartini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74763&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PD PAL JAYA adalah salah satu kelompok usaha pelayanan umum/utilitas Badan Usaha Milik Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang bertugas memberikan jasa pelayanan penyaluran air limbah dan pengumpulan melalui sistem perpipaan, sistem setempat, serta pengolahannya. Disamping itu, dengan berdirinya PD PAL JAYA diharapkan mampu menggerakkan potensi dan partisipasi masyarakat serta memberikan kontribusi bagian laba sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Selama ini pengukuran kinerja PD PAL JAYA mengacu pada Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 849 tahun 1994 tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian Kinerja Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah DKI Jakarta. Sistem pengukuran kinerja ini semata-mata hanya mengukur aspek keuangan atau cenderung untuk pemenuhan kepentingan pihak eksternal perusahaan. Untuk mewujudkan sistem pengukuran yang lebih menyeluruh dibutuhkan pengukuran kinerja yang memperhatikan kebutuhan internal PD PAL JAYA, yaitu melalui Metode Balanced Scorecard. Hal ini yang mendasari penulis untuk mencoba menggunakan pengukuran kinerja Metode Balanced Scorecard pada PD PAL JAYA.

Metode Balanced Scorecard ini menilai aspek keuangan dan aspek non keuangan seperti : aspek pembelajaran/pertumbuhan, aspek proses bisnis internal, serta aspek pelanggan. Dengan kata lain, pengukuran ini lebih menyeluruh.

Populasi penelitian ini adalah 105 orang pegawai PD PAL JAYA dan 1.174 pelanggan PD PAL JAYA. Dari populasi pegawai PD PAL JAYA diambil 100 orang (tidak termasuk 4 orang Direksi) sebagai sampel dan dibagikan kepada mereka kuesioner untuk mengukur aspek pembelajaran/pertumbuhan dan aspek proses bisnis internal, ternyata hanya 70 orang pegawai yang layak menjadi responden penelitian. Kemudian dari populasi pelanggan 1001 pelanggan rumah tangga diambil 228 pelanggan sebagai sampel secara simple proportionate random sampling, ternyata yang layak menjadi responden sebesar 208 pelanggan rumah tangga, kepada mereka dibagikan kuesioner untuk mengukur indikator dalam aspek pelanggan dan penilaian inovasi perusahaan.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan secara keseluruhan kinerja PD PAL JAYA melalui Metode Balanced Scorecard meliputi keempat aspek yang diukur yaitu : Aspek pembelajaran/pertumbuhan dikriteriakan hampir baik (skor=31), aspek proses bisnis internal dikriteriakan baik (skor=12), aspek pelanggan juga dikriteriakan baik (skor=8), dan aspek keuangan dikriteriakan cukup baik (skor=19). Untuk meningkatkan aspek pembelajaran/pertumbuhan PD PAL JAYA harus meningkatkan kepuasan pegawai, kemampuan sistem informasi perusahaan, melalui penempatan karyawan berdasarkan prinsip kesesuaian dan kelayakan, pembenahan sistem informasi yang terpadu dan menggunakan standar prosedur operasi.

Untuk meningkatkan pelayanan ke pelanggan sebaiknya perusahaan berupaya mengantisipasi meluapnya limbah kala hujan deras dan mengganti tutup main hole di jalan yang banyak hilang.

Untuk meningkatkan kinerja keuangan PD PAL JAYA sebaiknya memperhatikan prinsip ekonomis, efisiensi, dan efektifitas dalam mengelola modal dan aktiva perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitlan awal mengenai implementasi Metode Balanced Scorecard ke dalam PD PAL JAYA. Untuk mendapatkan rancangan sistem pengukuran kinerja yang lebih baik maka perlu melibatkan seluruh komponen perusahaan dan para ahli/konsultan didukung sistem informasi manajemen yang baik.