

ABSTRAK

Prilia Herdiyani Manafe. 2015, SKRIPSI. Judul: “Penilaian Kinerja Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pasuruan Dengan Menggunakan Perspektif Finansial dan Non Finansial”
Pembimbing : Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA
Kata Kunci : Perspektif Finansial, Perspektif Non Finansial

PDAM merupakan perusahaan yang bertugas untuk memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik diperlukan suatu penilaian kinerja untuk meningkatkan kualitas kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PDAM dengan menggunakan perspektif finansial dan non finansial.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif diskriptif. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dengan cara mengukur atas masing-masing perspektif yaitu perspektif finansial dan non finansial yang terdiri dari pelanggan, bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Pasuruan secara keseluruhan sudah baik, hal tersebut ditunjukkan dengan perolehan nilai yang tinggi dari masing-masing perspektif. Dari perspektif keuangan untuk mengukur rasio rentabilitas, rasio yang menunjukkan peningkatan tertinggi adalah ROI sebesar 3,72% dari pada rasio lainnya yaitu ROE, rasio beban operasional dan NPM. Rasio likuiditas yang terdiri dari *cash rasio*, *quick rasio* dan *current rasio* mengalami peningkatan pada tahun 2012 sebesar 5,54%, 9,53% dan 10,01%. Selanjutnya Rasio solvabilitas terdiri dari *debt to assets rasio* dan *debt to equity rasio* mengalami peningkatan tahun 2013 sebesar 5,24% dan 164,47%. Untuk perspektif pelanggan yang diukur menggunakan kuesioner menunjukkan nilai indeks kepuasan pelanggan yang tertinggi dengan kriteria puas yaitu 62,5%. Selain itu dilihat dari akuisisi dan retensi pelanggan menunjukkan bahwa perusahaan mampu mempertahankan pelanggannya, tetapi disisi lain terjadi peningkatan jumlah komplain pelanggan. Pada perspektif bisnis internal perusahaan telah melakukan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Dan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara keseluruhan baik, namun terjadi peningkatan jumlah karyawan yang mengundurkan diri pada tahun 2012 dan menurunnya produktifitas karyawan pada tahun 2013.