

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RINGKASAN	xiv
<i>SUMMARY</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pembahasan Teori Hasil Penelitian yang Relevan	7
2.1.1 Pengertian Kinerja	7
2.1.2 Pengukuran Kinerja	10
2.1.3 Tujuan Pengukuran Kinerja	10
2.1.4 Indikator Pengukuran Kinerja	11
2.1.5 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.1.6 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	14

2.1.7	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.1.8	<i>Balanced Scorecard</i> untuk PDAM	19
2.2	Kerangka Berpikir Hipotesis Penelitian	24
2.2.1	Penelitian Terdahulu	24
2.2.2	Kerangka Pemikiran	27
BAB III	TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	30
3.1	Tujuan Penelitian	30
3.2	Manfaat Penelitian	30
BAB IV	METODE PENELITIAN	32
4.1	Jenis Penelitian	32
4.2	Tempat dan Waktu Penelitian	32
4.3	Metode Pengumpulan Data	33
4.4	Populasi Penelitian	33
4.5	Sampel Penelitian	33
4.6	Operasional Variabel	34
4.7	Alat Analisis	37
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
5.1	Profil Tempat Penelitian	45
5.1.1	Nama Perusahaan	45
5.1.2	Sejarah Perusahaan	45
5.1.3	Visi Perusahaan	46
5.1.4	Misi Perusahaan	46
5.1.5	Tujuan dan Fungsi Perusahaan	47
5.2	Pembahasan Hasil Penelitian	47
5.2.1	Perspektif Keuangan	47
5.2.1.1	<i>Return on Equity</i>	48
5.2.1.2	Rasio Operasi	49
5.2.1.3	Rasio Kas	51
5.2.1.4	Efektivitas Penagihan	53

5.2.1.5	Solvabilitas	55
5.2.2	Perspektif Pelanggan (Aspek Pelayanan)	57
5.2.2.1	Cakupan Pelayanan Teknis	58
5.2.2.2	Pertumbuhan Pelanggan	61
5.2.2.3	Tingkat Penyelesaian Pengaduan	62
5.2.2.4	Kualitas Air Pelanggan	64
5.2.2.5	Konsumsi Air Domestik	67
5.2.3	Perspektif Proses Bisnis Internal (Aspek Operasional)	70
5.2.3.1	Efisiensi Produksi	70
5.2.3.2	Air Tak Berekening-ATR (NRW)	73
5.2.3.3	Jam Operasi Layanan	75
5.2.3.4	Tekanan pada Sambungan Pelanggan	77
5.2.3.5	Penggantian Meter Air Pelanggan	78
5.2.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Aspek SDM)	81
5.2.4.1	Rasio Pegawai terhadap Pelanggan	81
5.2.4.2	Rasio Diklat Pegawai	83
5.2.4.3	Rasio Beban Diklat terhadap Beban Pegawai ...	85
5.2.5	Hasil Pengukuran Kinerja secara Keseluruhan	88
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		98
6.1	Kesimpulan	98
6.2	Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN