

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja merupakan refleksi sejauh mana suatu kegiatan atau kebijakan telah dilaksanakan dalam upaya mencapai visi dan misi organisasi serta tujuan yang telah ditetapkan (Pratiwi et al., 2018). Jenis organisasi yang selama ini ada secara umum terbagi menjadi dua jenis, yaitu organisasi swasta dan organisasi sektor publik. Kinerja yang dihasilkan oleh masing-masing organisasi perlu dinilai agar dapat digunakan untuk melihat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, sebagai data untuk menilai kinerja organisasi dan menetapkan tujuan masa depan. Untuk dapat menilai kinerja dari organisasi, harus ditetapkan terlebih dahulu apa alasan dan tujuan organisasi tersebut. Ukuran kinerja yang digunakan oleh organisasi swasta yang bertujuan untuk menghasilkan barang dan jasa demi keuntungan adalah seberapa besar kemampuan organisasi tersebut untuk menghasilkan atau seberapa besar keuntungan yang telah dicapainya. Sebaliknya, organisasi sektor publik yang berorientasi pada pemberian pelayanan kepada publik dalam hal pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik dapat dikatakan berhasil apabila mampu mewujudkan tujuan, visi dan misinya.

Menurut (Yuwono et al., 2006), “Pengukuran kinerja merupakan tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai tugas dalam rantai nilai perusahaan.”. Pengukuran kinerja digunakan untuk melakukan penilaian kinerja. Evaluasi kinerja sangat penting untuk menentukan efektivitas pengembangan strategi dan implementasinya dalam kerangka waktu tertentu, serta menilai akuntabilitas organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dengan melakukan penilaian kinerja, organisasi dapat mengurangi dan mencegah kesalahan manajemen organisasi secara keseluruhan. Selama ini, penilaian kinerja organisasi khususnya di sektor publik hanya mengandalkan penilaian kinerja yang sederhana yaitu hanya menilai kinerja keuangan saja yang tidak cukup untuk menggambarkan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Pratiwi et al., 2018). Untuk mengukur keberhasilan organisasi, diperlukan suatu metode pengukuran

kinerja yang mempertimbangkan faktor finansial dan non finansial. Metode pengukuran kinerja yang dimaksud adalah metode *Balanced Scorecard*.

Robert S, Kaplan dan David P. Norton pertama kali memperkenalkan *Balanced Scorecard* melalui *Harvard Business Review* edisi Januari – Februari 1992. *Balanced Scorecard* menyempurnakan beberapa teknik pengukuran atau penilaian kinerja yang telah ada. Empat perspektif yang ada pada metode *Balanced Scorecard* adalah perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Menurut Yuwono et al (2006:8) “Perspektif keuangan menjadi tolok ukur utama melalui mekanisme sebab akibat yang dijelaskan oleh tolok ukur operasional pada ketiga perspektif lainnya sebagai penggerak”. Keempat perspektif tersebut diharapkan dapat memberikan perspektif baru dalam pengukuran kinerja yang hasilnya dapat digunakan untuk menentukan strategi perusahaan jangka pendek dan jangka panjang.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih yang berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan bagi masyarakat. Sebagai organisasi sektor publik, PDAM memerlukan sistem kinerja yang baik karena tidak hanya mencari keuntungan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka penilaian yang dibutuhkan pun tidak cukup pada penilaian kinerja keuangan saja karena akan berdampak pada kurangnya keakuratan terkait gambaran kinerja secara keseluruhan. Sesuai dengan keputusan Ketua Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Nomor 002/KPTS/K-6/IV/2010 tentang Penilaian Kinerja Pelayanan Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum, kinerja PDAM dievaluasi dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard*.

Perumdam Tirta Pandalungan atau yang dahulu dikenal sebagai PDAM Jember, merupakan perusahaan jasa penyedia air bersih di Kabupaten Jember yang diharapkan pelayanannya mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih meliputi penyediaan, pengembangan sarana dan prasarana pelayanan, dan pendistribusian air bersih. Melalui ulasan yang diberikan pelanggan di situs PDAM

Jember, ditemukan beberapa keluhan dalam hal pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan banyak yang mengeluh atas pelayanan jasa yang diberikan oleh PDAM seperti air yang tidak lancar dan sering mati tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, kurangnya akses informasi yang dapat diakses oleh pelanggan serta keluhan lainnya terkait dengan tarif mahal yang tidak sebanding dengan pelayanan yang diterima. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini mengambil judul “**Analisis Pengukuran Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* pada Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini didasarkan pada latar belakang yang telah disusun di atas adalah “Bagaimana hasil pengukuran kinerja pada Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah dibuat yaitu untuk mengetahui hasil pengukuran kinerja pada Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember menggunakan metode pengukuran *Balanced Scorecard*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, yaitu:

a. **Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan, serta meningkatkan keterampilan dalam memecahkan masalah pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik, khususnya di Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember.

b. **Manfaat Bagi Perumdam Tirta Pandalungan**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai alat evaluasi kinerja dan dapat memberikan masukan atau gagasan kepada Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember.

c. Manfaat Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang tertarik dengan analisis pengukuran kinerja organisasi sektor publik.

