



## ABSTRACT

Four principal problem of PDAM Sleman are: high debt and too low drinking water tariff (finance), limited service area (customer satisfaction), high leak level (internal bussiness process), and unskilled personnel (learning and growth). Because of that, it is important if corporate will plan strategic that can delete the problems also achieve visions, missions, and the goals all at once. This thesis study about formulate and plan PDAM Sleman strategic used by Balanced Scorecard analysis that have four perspevice; finance, customer satisfaction, internal bussiness process, with learning and growth as comprehensive, coheren, balanced, and measurable framework. The research outcome is result definition objective of every strategic goals which measured by lead and lag indicator as aimed in a phase manner on next 5 years. Start from fix manpower performance with the result output efective and efficient operational that satisfy customer, it makes better customer relationship until decrease cost and descend revenue that result increase Return on Investment (ROI).

Key Words : PDAM of Sleman Regency, Balanced Scorecard framework, SWOT analysis, Balanced Scorecard perspective, strategic goals, lead and lag indicator, objective achieving, strategic formulating and stretegic planning.

## INTISARI

Empat permasalahan utama yang terjadi di PDAM Kabupaten Sleman yaitu: hutang yang besar dan tarif air minum yang tidak sesuai (keuangan), jangkauan pelayanan yang masih rendah (*customer*), tingkat kebocoran tinggi (internal bisnis proses) dan sumber daya manusia yang kurang profesional (pembelajaran dan pertumbuhan). Oleh sebab itu sangat penting kiranya bagaimana merencanakan strategi yang harus dijalankan perusahaan untuk menghilangkan permasalahan tersebut sekaligus mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan. Tesis ini membahas perumusan dan perencanaan strategi PDAM Sleman dengan menggunakan rerangka Balanced Scorecard yang mempunyai empat perspektif; keuangan, *customer satisfaction*, internal bisnis proses, dan *learning and growth* sebagai frame work yang komprehensif, keheren, seimbang dan terukur. Hasil dari penelitian ini adalah terdefiniskannya sasaran dari setiap tujuan strategis yang telah dibobatkan berdasarakan indikator yang ada sehingga bisa ditargetkan secara bertahap pada 5 tahun yang akan datang. Mulai dari pembenahan sumber daya manusia sehingga menghasilkan kinerja operasional efektif dan efisien yang dapat memuaskan customer sehingga menurunkan biaya dan menaikkan pendapatan yang pada akhirnya akan meningkatkan ROI (*Retun on Investment*).

Kata Kunci : PDAM Kabupaten Sleman, Balanced Scorecard, Analisis SWOT, Empat perspektif BSC, Tujuan strategis, Ukuran indikator, Optimalisasi dan Pencapaian Sasaran, Perumusan dan Perencanaan Strategi.

