

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Singkatan.....	xiv
<i>Intisari</i>	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Konteks Riset.....	9
1.3 Problem Riset.....	10
1.4 Pertanyaan Riset.....	12
1.5 Tujuan Riset.....	12
1.6 Motivasi Riset.....	13
1.7 Kontribusi Riset.....	13
1.8 Proses Riset.....	14
1.9 Sistematik Penulisan.....	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	16
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja.....	17
2.1.2 Tujuan Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	17
2.1.3 Kendala Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	19
2.1.4 Pendekatan Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	20
2.1.5 Pengukuran Kinerja Tradisional.....	22
2.1.6 Indikator Pengukuran Kinerja.....	23

2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.2.1 Sejarah dan Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.2.2 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.2.2.1 Perspektif Keuangan.....	27
2.2.2.2 Perspektif Pelanggan.....	28
2.2.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	30
2.2.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	32
2.2.3 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	33
2.2.4 Kelebihan <i>Balanced Scorecard</i>	33
2.2.5 Kekurangan <i>Balanced Scorecard</i>	35
2.2.6 <i>Balanced Scorecard</i> untuk Sektor Publik.....	36
2.2.7 Sistem Kompensasi dalam <i>Balanced Scorecard</i>	42
2.2.8 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Manajemen <i>Strategis</i>	42
2.2.9 Prinsip <i>Balanced Scorecard</i>	44
2.3 Visi, Misi, Strategi, dan Target... ..	46
2.3.1 Visi.....	46
2.3.2 Misi.....	47
2.3.3 Strategi.....	47
2.3.4 Target.....	48
2.4 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> , Visi, Misi, Strategi, dan Target... ..	48
2.5 <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).....	49
2.6 Riset Terdahulu.....	49
BAB III. METODE Riset.....	52
3.1 Metode Riset.....	52
3.1.1 Jenis Riset.....	52
3.1.2 Proses Riset.....	52
3.1.3 Jenis Sumber Data.....	55
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.1.5 Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	66
4.1.1 Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi.....	67
4.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PDAM Tirtamarta Yogyakarta	69
4.1.3 Pelanggan dan Cakupan Pelayanan.....	79
4.2 Pengukuran Kinerja PDAM Tirtamarta Saat Ini.....	81
4.2.1 Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999.....	81
4.2.2 BPPSPAM.....	87
4.2.3 Target, Strategi, dan Realisasi PDAM Tirtamarta Yogyakarta Periode 2014--2017.....	93
4.3 Kelemahan dari Sistem Pengukuran Kinerja Berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 dan BPPSPAM.....	107
4.3.1 Kelemahan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999.....	107
4.3.2 Kelemahan BPPSPAM.....	109

4.4 Pengukuran Kinerja Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 dan BPPSSPAM Belum Komprehensif.....	111
4.5 Pengukuran Kinerja PDAM Tirtamarta Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	117
4.5.1 Perspektif Pelanggan.....	118
4.5.2 Perspektif Keuangan.....	123
4.5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	132
4.5.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	135
BAB V. PENUTUP.....	148
5.1 Simpulan... ..	148
5.2 Saran.....	159
5.3 Keterbatasan.....	160
Daftar Pustaka.....	161
Lampiran	

Daftar Tabel

1.1	Tabel Pengukuran Kinerja.....	3
1.2	Tabel Kinerja PDAM Tirtamarta Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999.....	7
1.3	Tabel Kinerja PDAM Tirtamarta BPPSPAM.....	7
4.1	Tabel Personalia PDAM Tirtamarta Tahun 2014–2015.....	79
4.2	Tabel Profil Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan 2014–2015.....	79
4.3	Tabel Penggolongan Pelanggan 2014–2015.....	80
4.4	Tabel Cakupan Pelayanan.....	81
4.5	Tabel Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 PDAM Tirtamarta.....	82
4.6	Tabel Kinerja BPPSPAM PDAM Tirtamarta.....	87
4.7	Tabel Strategi dan Sasaran Utama PDAM Tirtamarta Yogyakarta Periode 2014–2017.....	93
4.8	Tabel Kapasitas Produksi dan Distribusi Air di PDAM.....	97
4.9	Tabel Kontinuitas Air PDAM Tirtamarta Yogyakarta 2014–2015.....	99
4.10	Tabel Struktur Harga Pokok Air.....	102
4.11	Tabel Rasio Biaya Operasi Terhadap Pendapatan Operasi Tahun 2014– 2015.....	103
4.12	Tabel Jangka Waktu Penagihan Piutang Tahun 2014–2015.....	103
4.13	Tabel Produksi dan Distribusi Air ke Pelanggan 2014–2015.....	104
4.14	Tabel Jumlah Karyawan per Seribu Pelanggan 2014–2015.....	106
4.15	Tabel Perspektif Pelanggan (Karyawan).....	118
4.16	Tabel Perspektif Pelanggan (Pelanggan).....	122
4.17	Tabel Produksi dan Distribusi Air.....	124

4.18	Tabel Ekuitas PDAM Tirtamarta 2014–2015.....	126
4.19	Tabel Utang PDAM Tirtamarta 2014–2015.....	127
4.21	Tabel Aset Lancar PDAM Tirtamarta Tahun 2014–2015.....	129
4.22	Tabel Perspektif Keuangan.....	131
4.23	Tabel Perspektif Proses Bisnis Internal.....	134
4.24	Tabel Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	136
5.1	Tabel Kinerja Kepmendagri dan BPPSPAM 2014–2015	151

Daftar Gambar

1.1	Gambar Proses Riset.....	14
2.1	Gambar Perspektif Pelanggan.....	30
2.2	Gambar Perspektif Proses Bisnis Internal.....	31
2.3	Gambar Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	33
2.4	Gambar 2.4 <i>Balanced Scorecard</i> Perusahaan Sektor Publik.....	37
2.5	Gambar 2.5 <i>Balanced Scorecard</i> Sektor Publik.....	41
2.6	Gambar Posisi <i>Balanced Scorecard</i> , Visi, Misi, Nilai, dan Strategi.....	48
3.1	Gambar Langkah-Langkah Penelitian Desain <i>Sequential Explanatory</i>	61
4.1	Gambar Struktur Organisasi PDAM Tirtamarta Yogyakarta.....	70
4.2	Gambar Proposisi Nilai Pelanggan PDAM Tirtamarta Yogyakarta.....	120
4.3	Gambar Alur Bisnis Internal PDAM Tirtamarta Yogyakarta.....	133
4.4	Gambar <i>Balanced Scorecard</i> Sektor Publik PDAM Tirtamarta.....	140
5.1	Gambar Proposisi Nilai Pelanggan PDAM Tirtamarta Yogyakarta.....	153

Daftar Lampiran

1. Perspektif Keuangan Kepmendagri Tahun 2014–2015.....	166
2. Perspektif Operasional Kepmendagri Tahun 2014–2015.....	169
3. Perspektif Administrasi Kepmendagri Tahun 2014–2015.....	171
4. Perspektif Keuangan BPPSPAM Tahun 2014–2015.....	172
5. Perspektif Pelayanan BPPSPAM Tahun 2014–2015.....	173
6. Perspektif Operasional BPPSPAM Tahun 2014–2015.....	174
7. Perspektif Sumber Daya Manusia BPPSPAM Tahun 2014–2015.....	175
8. Tabel Proyeksi Produksi Air, Air Terjual dan Persentase Kehilangan Air Periode 2016–2021 PDAM Tirtamarta Yogyakarta.....	176
9. Tabel Proyeksi Jumlah Pelanggan, Cakupan Pelayanan, Pendapatan Air dan Pendapatan Usaha Periode 2016–2021.....	177
10. Tabel Proyeksi ROA dan ROE 2016–2021.....	178