

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis .....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Singkatan.....	xiii
Intisari.....	xiv
<i>Abstract</i> .....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Konteks Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Motivasi Penelitian.....	7
1.7 Kontribusi Penelitian.....	8
1.8 Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
2.1 Kinerja.....	11
2.2 PDAM Sebagai Organisasi Sektor Publik.....	12
2.3 Indikator Kinerja dari Kepmendagri No. 47 Tahun 1999.....	18
2.4 Indikator Kinerja dari BPPSPAM.....	20
2.5 Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
2.5.1 Perspektif Keuangan.....	23
2.5.2 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	25
2.5.3 Perspektif Pelanggan.....	28
2.5.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	32
2.5.5 Tantangan dan Hambatan Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> .....	36
2.6 Penelitian Terdahulu.....	40

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1 Objek Penelitian.....	42
3.2 Rasionalisasi Pemilihan Objek Penelitian.....	42
3.3 Jenis Penelitian.....	43
3.4 Jenis Data.....	43
3.4.1 Data Primer .....	43
3.4.2 Data Sekunder .....	44
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6.1 Wawancara.....	45
3.6.2 Kuesioner.....	46
3.6.3 Dokumentasi.....	47
3.7 Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i> .....	48
3.7.1 Perspektif Keuangan.....	48
3.7.2 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	53
3.7.3 Perspektif Pelanggan.....	54
3.7.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	55
3.8 Teknik Pengujian Data.....	57
3.9 Teknik Analisis Data.....	60
3.9.1 Reduksi Data.....	60
3.9.2 Penyajian Data.....	62
3.9.3 Penarikan Simpulan dan Verifikasi.....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
4.1 Profil PDAM Kabupaten Sleman.....	64
4.1.1 Sejarah PDAM Kabupaten Sleman.....	64
4.1.2 Dasar Hukum Pendirian Perusahaan.....	65
4.1.3 Sifat, Tujuan, dan Bidang Usaha.....	65
4.1.4 Visi dan Misi PDAM Kabupaten Sleman.....	66
4.1.5 Tujuan dan Ukuran Keberhasilan .....	67
4.1.6 Struktur Organisasi.....	68
4.2 Capaian Kinerja Keuangan PDAM Kabupaten Sleman ditinjau Berdasarkan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	70
4.2.1 Rasio Profitabilitas.....	70
4.2.2 Rasio Solvabilitas.....	73
4.2.3 Analisis Capaian Kinerja Keuangan PDAM Kabupaten Sleman Berdasarkan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	77
4.3 Capaian Kinerja Non-Keuangan PDAM Kabupaten Sleman Ditinjau Berdasarkan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	80
4.3.1 Capaian Kinerja PDAM Kabupaten Sleman Ditinjau Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal.....	80
4.3.2 Capaian Kinerja PDAM Kabupaten Sleman Ditinjau Berdasarkan Perspektif Pelanggan.....	100
4.3.3 Capaian Kinerja PDAM Kabupaten Sleman Ditinjau Berdasarkan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	111



BAB V PENUTUP.....	120
5.1 Simpulan.....	120
5.2 Rekomendasi.....	121
5.3 Keterbatasan.....	122
 Daftar Pustaka.....	 124
Daftar Lampiran.....	127