

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor merupakan salah satu perusahaan yang berada dalam pengawasan pemerintah Kota Bogor. Perusahaan ini bergerak di bidang pelayanan air bersih dan pengelolaan air kotor yang ada di Kota Bogor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, dan pelayanan umum. Dalam usaha melakukan perbaikan terhadap kinerja perusahaan, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor perlu melakukan pengukuran terhadap kinerja perusahaan.

Saat ini PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor melakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode evaluasi yang mengacu pada KepMendagri no 47 tahun 1999 mengenai pedoman penilaian kinerja PDAM. Pengukuran ini tidak secara menyeluruh menilai aspek yang ada di perusahaan sehingga pengukuran yang dilakukan kurang terintegrasi pada aspek yang dapat meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang dapat mengintegrasikan seluruh aspek yang terkait dalam perusahaan. Metode ini mengukur kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Pengukuran kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor diawali dengan penjabaran visi, misi dan strategi perusahaan ke dalam sasaran strategis, *critical success factor* serta indikator keberhasilan. Lalu kemudian dilakukan pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, selanjutnya dilakukan pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja ini menghasilkan 20 buah indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Besarnya pengaruh indikator keberhasilan perusahaan bergantung pada besarnya bobot indikator hasil perhitungan AHP. Pengukuran kinerja keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai kinerja tiap perspektif. Hasil akhir nilai kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor secara keseluruhan adalah 4.1594 dengan kategori penilaian baik.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja Perusahaan, *Balance Scorecard*, *Analytical Hierarchy Process (AHP)*