

SINOPSIS

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih. Untuk melihat sejauh mana kualitas Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi dapat dilihat dari proses kinerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat/pelanggan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan Balance Scorecard. Data yang diperoleh hasil pengumpulan dokumen di lapangan dan wawancara, dilakukan pengkategorian bertujuan agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri, mudah dalam melakukan klasifikasi data, untuk kemudian diolah, dianalisis dan ditarik kesimpulan. Metode yang digunakan yaitu dengan metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mengetahui kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi, maka dalam penulisan skripsi ini yang menjadi objek penelitian adalah Dewan Pengawas, Direktur, Kepala Bagian Teknik, Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan, serta staf-staf Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi kurang baik, atau kurang maksimal dalam menjalankan sebuah organisasi. Hal tersebut dapat terlihat dari aspek-aspek dalam Balance Scorecard, yaitu aspek pelayanan, aspek administrasi dan operasional, aspek keuangan, aspek organisasi dan sumber daya manusia.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi diharapkan kepada manajemen untuk memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja secara keseluruhan, manajemen juga harus bisa memaksimalkan pertumbuhan SDM di dalam Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi, dan selalu menjaga komunikasi dan koordinasi yang baik dengan semua stakeholder termasuk Bupati Kabupaten Melawi beserta jajarannya, DPRD Kabupaten Melawi, Masyarakat serta lembaga pemerintah dan swasta lainnya.