

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketergantungan manusia terhadap air semakin besar sejalan dengan bertambahnya penduduk. Sangat luar biasa sekali pemikiran dan kebijakan para pendiri Bangsa Indonesia agar terwujudnya tujuan bangsa yang adil dan sejahtera, dimana telah menempatkan air dalam suatu kerangka kebijakan yang mendasar, yang dituangkan dalam Pasal 33 UUD 1945 tentang pengolahan Sumber Daya Alam, bahwa: (1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.(2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara. (3) Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Indonesia adalah Negara yang memiliki wilayah perairan dan dataran yang luas, terdiri dari ribuan pulau besar, sedang dan kecil serta memiliki kekayaan aneka ragam sumber daya alam yang belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Jumlah penduduk yang sangat besar, persebaran yang belum serasi dan belum seimbang antara daya dukung alam dan daya tampung lingkungan, apabila tidak ditangani dengan baik, dapat menimbulkan kerawanan sosial ataupun kerusakan lingkungan. Undang-Undang nomor 7 tahun 2004 tentang Sumber Daya Air Pasal 9 ayat (1) Hak guna usaha air dapat diberikan kepada perseorangan atau badan usaha dengan izin dari Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya. Kemudian pada pasal 43 ayat (3) Pengusahaan sumber daya air selain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan oleh perseorangan, badan usaha, atau kerja sama antar badan usaha berdasarkan izin pengusahaan dari Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya.

Sejarah panjang berdirinya perusahaan pengelolaan air minum, sampai terbentuknya Perusahaan Daerah Air Minum dan terbitnya UU No 5/1962 tentang Perusahaan Daerah merupakan bukti nyata keseriusan Pemerintah dalam pengelolaan air minum. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan di bidang air minum. Aktivitas Perusahaan Daerah Air Minum antara lain mengumpulkan, mengolah, dan menjernihkan sampai mendistribusikan air ke masyarakat/pelanggan.

Di Kabupaten Melawi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 20 tahun 2007 tanggal 3 Oktober 2007 sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2011 tanggal 3 Mei 2011 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi, yang bertujuan turut serta melaksanakan pembangunan Kabupaten Melawi serta pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesehatan dan memenuhi kebutuhan air minum kepada masyarakat di Kabupaten Melawi.

Seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa dalam angka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Begitu juga kebutuhan manusia akan air bersih sebagai yang sangat vital untuk hidup manusia. Meskipun pada dasarnya air tersebut termasuk dalam kategori benda bebas, dalam arti untuk memperoleh air tidak memerlukan banyak pengorbanan, tetapi kadang harus melewati jasa pelayanan dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi.

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 kerjanya 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 tidak luput dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan. Dalam hubungannya dengan jasa pelayanan, tentunya perusahaan daerah tersebut harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan agar tercipta kepuasan.

Kegiatan utama Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi sebagai penyedia air bersih harus dilaksanakan karena Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi satu-satunya perusahaan daerah yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi membentuk cabang-cabang di wilayah kerja agar mampu memberikan penyediaan air bersih secara maksimal kepada penduduk atau masyarakat. Pada dasarnya semua kegiatan kerja yang dilakukan oleh seseorang ataupun badan hukum baik sektor publik atau sektor privat adalah pelayanan. Semakin baik kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan sehingga akan mendapatkan hasil akhir yang memuaskan bagi masyarakat. Melalui penelitian ini diharapkan nantinya akan memperoleh gambaran mengenai kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat.

Dengan uraian diatas tersebut penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang Bagaimana Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi Dalam Penyediaan Air Bersih di Kabupaten Melawi, Kalimantan Barat dengan memilih judul:

”Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Melawi Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kabupaten Melawi Kalimantan Barat Tahun 2015 “

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kabupaten Melawi Tahun 2015?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi dalam Penyediaan Air Bersih Di Kabupaten Melawi Tahun 2015.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) dapat memperkaya referensi skripsi pada Jurusan Ilmu Pemerintahan.
2. Hasil penelitian ini bisa memberikan kontribusi kepada Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Melawi dalam Penyediaan Air Bersih di Kabupaten Melawi Tahun 2015.
3. Bagi penulis sebagai tambahan informasi ilmiah dalam memperdalam pengetahuan tentang pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Melawi dalam

Penyediaan Air Bersih di Kabupaten Melawi Tahun 2015 serta pengembangan dan peningkatan kemampuan berfikir penulis melalui skripsi.

E. Kerangka Teori

1. Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005:67) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Lebih lanjut Mangkunegara (2005:75) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok.

Menurut Mangkunegara (2000:67), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Gibson *et al.* (1996:95) kinerja karyawan merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi pada periode tertentu dan relatif dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja atau kinerja organisasi.

Menurut Rivai (2005:14), kata kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance* yang berasal dari kata *to perform* dengan beberapa *entries* yaitu :

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*)

2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfil; as vow*)
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understanding*)
4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh orang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

Irawan (2000:17) menyatakan bahwa kinerja adalah terjemahan dari kata *performance*. Pengertian kinerja atau *performance* sebagai output seorang pekerja, sebuah output proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana output tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Menurut Prawirosentono (1999:2), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja yang tinggi dapat diwujudkan, apabila dikelola dengan baik. Itulah sebabnya setiap organisasi perlu menerapkan manajemen kinerja. Berkaitan dengan manajemen kinerja ini, seringkali orang membuat kesalahan dengan mengira bahwa mengevaluasi kinerja adalah manajemen kinerja. Padahal mengevaluasi kinerja atau memberikan penilaian atas kinerja hanyalah merupakan sebagian saja dari sistem manajemen kinerja. Sebab menurut Bacal (2005:78), yang dimaksud dengan manajemen kinerja adalah sebuah proses komunikasi yang berkesinambungan atau berlangsung terus-menerus, yang dilaksanakan berdasarkan kemitraan antara seorang karyawan dengan atasan langsungnya. Proses ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan. Dengan demikian manajemen kinerja merupakan sebuah sistem yang memiliki sejumlah bagian, yang keseluruhannya harus diikutsertakan, jika mengharapkan atau menghendaki

sistem manajemen kinerja ini dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi, manajer dan karyawan.

Ventrakaman dan Ramanujam (1986: 801-814) menjelaskan kinerja sebagai refleksi dari pencapaian keberhasilan perusahaan yang dapat dijadikan sebagai hasil yang telah dicapai dari berbagai aktivitas yang dilakukan. Pendapat lain dikemukakan oleh Waterhouse dan Svendsen (1998:59) yang mendefinisikan kinerja sebagai tindakan-tindakan atau kegiatan yang dapat diukur. Selanjutnya kinerja merupakan refleksi dari pencapaian kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan individu, kelompok, atau organisasi dan dapat diukur. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Wells dan Spinks (1996: 30) bahwa kinerja menunjukkan hasilhasil perilaku yang bernilai dengan kriteria atau standar mutu. Mathis dan Jackson (2006:378), mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk (1) kuantitas keluaran, (2) kualitas keluaran, (3) jangka waktu keluaran, (4) kehadiran di tempat kerja, (5) Sikap kooperatif.

Menurut Keban (2004:193) kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian hasil yang dapat dinilai menurut pelaku, yaitu hasil yang diraih oleh individu (kinerja individu) atau kelompok (kinerja kelompok) atau institusi (kinerja organisasi) dan oleh suatu program atau kebijakan (kinerja program/kebijakan). Kinerja kelompok menggambarkan sampai seberapa jauh suatu kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana ditetapkan oleh institusi. Kinerja institusi berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai visi atau misi institusi. Sedangkan kinerja program atau kebijakan berkenaan dengan sampai seberapa jauh kegiatan-kegiatan dalam program atau kebijakan telah dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan program atau kebijakan tersebut. Mulyadi (dalam Anisa Tri Bintarti:2012),

yang menyatakan bahwa: kinerja adalah keberhasilan personel, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan.

2. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Badan usaha milik negara yang dikelola oleh pemerintah daerah disebut badan usaha milik daerah (BUMD). Perusahaan daerah adalah perusahaan yang didirikan oleh pemerintah daerah yang modalnya sebagian besar/seluruhnya adalah milik pemerintah daerah. Tujuan pendirian perusahaan daerah untuk pengembangan dan pembangunan potensi ekonomi di daerah yang bersangkutan. Contoh perusahaan daerah antara lain: Perusahaan Air Minum (PDAM) dan Bank Pembangunan Daerah (BPD).

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki kedudukan sangat penting dan strategis dalam menunjang pelaksanaan otonomi. Oleh karena itu, BUMD perlu dioptimalkan pengelolaannya agar benar-benar menjadi kekuatan ekonomi yang handal sehingga dapat berperan aktif, baik dalam menjalankan fungsi dan tugasnya maupun sebagai kekuatan perekonomian daerah. Laba dari BUMD diharapkan memberikan kontribusi yang besar terhadap Pendapatan Asli Daerah. Otonomi daerah memberikan konsekuensi yang cukup besar bagi peran Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam menopang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sesungguhnya usaha dan kegiatan ekonomi daerah yang bersumber dari BUMD telah berjalan sejak lama sebelum Undang-Undang tentang otonomi daerah disahkan.

Untuk mencapai sasaran tujuan BUMD sebagai salah satu sarana PAD, perlu adanya upaya optimalisasi BUMD yaitu dengan adanya peningkatan profesionalisasi baik dari segi manajemen, sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang memadai sehingga memiliki kedudukan yang sejajar dengan kekuatan sektor perekonomian lainnya. Dasar hukum pembentukan BUMD adalah berdasarkan UU No 5 tahun 1962 tentang perusahaan

daerah. Undang-Undang ini kemudian diperkuat oleh Undang-Undang No 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintahan daerah (Nota Keuangan RAPBN, 1997/1998).

Pemerintah pemegang hak atas segala kekayaan dan usaha Pemerintah berkedudukan sebagai pemegang saham dalam pemodalannya perusahaan. Pemerintah memiliki wewenang dan kekuasaan dalam menetapkan kebijakan perusahaan. Pengawasan dilakukan alat pelengkap negara yang berwenang melayani kepentingan umum selain mencari keuntungan sebagai stabilisator perekonomian dalam rangka mensejahterakan rakyat sebagai sumber pemasukan Negara seluruh atau sebagian besar modalnya milik Negara. Modalnya dapat berupa saham atau obligasi. Bagi perusahaan yang go publik dapat menghimpun dana dari pihak lain, baik berupa bank maupun nonbank. Direksi bertanggung jawab penuh atas perusahaan dan mewakili perusahaan di pengadilan.

Tujuan pendirian BUMD adalah untuk memberikan sumbangsih pada perekonomian nasional dan penerimaan kas Negara, mengejar dan mencari keuntungan pemenuhan hajat hidup orang banyak, perintis kegiatan-kegiatan usaha, memberikan bantuan dan perlindungan pada usaha kecil dan lemah, melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat, penyelenggara kemanfaatan umum, dan peningkatan penghasilan pemerintah daerah. Berdasarkan kategori sarannya secara lebih detail, BUMD dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai perusahaan daerah untuk melayani kepentingan umum yang bergerak di bidang jasa dan bidang usaha.

2.1 Balanced Scorecard

Balanced Scorecard adalah konsep yang mengukur kinerja suatu organisasi dari empat perspektif, yaitu perspektif finansial, perspektif customer, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Konsep balanced scorecard ini pada dasarnya

merupakan penerjemahan strategi dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dalam jangka panjang, yang kemudian diukur dan dimonitoring secara berkelanjutan .

Menurut Kaplan dan Norton (1996), balanced scorecard memiliki empat perspektif, antara lain :

1. Aspek Pelayanan (Perspektif Pelanggan)

Perspektif Pelanggan berfokus pada bagaimana organisasi memperhatikan bagaimana pelanggannya agar berhasil. Mengetahui pelanggan dan harapan mereka tidaklah cukup, suatu organisasi juga harus memberikan insentif kepada manajer dan karyawan yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Bill Marriot mengatakan “Take care of you employee and they take care of your customer”, yang berarti “Perhatikan karyawan anda dan mereka akan memperhatikan pelanggan anda”. Perusahaan antara lain menggunakan tolok ukur kinerja berikut, pada waktu mempertimbangkan perspektif pelanggan yaitu :

- a. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)
- b. Retensi pelanggan (*customer retention*)
- c. Pelanggan yang profitable

2. Aspek Administrasi dan Operasional (Perspektif Proses Bisnis Internal)

Terdapat hubungan sebab akibat antara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan perspektif bisnis internal dan proses produksi. Karyawan yang melakukan pekerjaan merupakan sumber ide baru yang terbaik untuk proses usaha yang lebih baik. Hubungan pemasok adalah kritikal untuk keberhasilan, khususnya dalam usaha eceran dan perakitan manufacturing.

Perusahaan tergantung pemasok mengirimkan barang dan jasa tepat pada waktunya, dengan harga yang rendah dan dengan mutu yang tinggi. Perusahaan dapat berhenti berproduksi apabila terjadi problema dengan pemasok. Pelanggan menilai barang dan jasa

yang diterima dapat diandalkan dan tepat pada waktunya. Pemasok dapat memuaskan pelanggan apabila mereka memegang jumlah persediaan yang banyak untuk meyakinkan pelanggan bahwa barang –barang yang diminati tersedia ditangan.

Akan tetapi biaya penanganan dan penyimpanan persediaan menjadi tinggi, dan kemungkinan mengalami keusangan persediaan. Untuk menghindari persediaan yang berlebihan, alternatif yang mungkin adalah membuat pemasok mengurangi throughput time. Throughput time adalah total waktu dari waktu pesanan diterima oleh perusahaan sampai dengan pelanggan menerima produk. Memperpendek throughput time dapat berguna apabila pelanggan menginginkan barang dan jasa segera mungkin.

3. Aspek Keuangan (Perspektif Keuangan)

Balanced scorecard menggunakan tolok ukur kinerja keuangan, seperti laba bersih dan ROI (Return On Investment), karena tolok ukur tersebut secara umum digunakan dalam organisasi yang mencari keuntungan atau provit. Tolok ukur keuangan memberikan bahasa umum untuk menganalisis perusahaan. Orang-orang yang menyediakan dana untuk perusahaan, seperti lembaga keuangan dan pemegang saham, sangat mengandalkan tolok ukur kinerja keuangan dalam memutuskan hal yang berhubungan dengan dana.

Tolok ukur keuangan yang di design dengan baik dapat memberikan gambaran yang akurat untuk keberhasilan suatu organisasi. Tolok ukur keuangan adalah penting, akan tetapi tidak cukup untuk mengarahkan kinerja dalam menciptakan nilai (value). Tolok ukur non keuangan juga tidak memadai untuk menyatakan angka paling bawah (bottom line). Balanced scorecard mencari suatu keseimbangan dan tolok ukur kinerja yang multiple-baik keuangan maupun non keuangan untuk mengarahkan kinerja organisasional terhadap keberhasilan.

4. Aspek Organisasi dan Sumber Daya Manusia (Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan)

Untuk tujuan insentif, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berfokus pada kemampuan manusia. Manajer bertanggung jawab untuk mengembangkan kemampuan karyawan. Tolok ukur kunci untuk menilai kinerja manajer adalah kepuasan karyawan, retensi karyawan, dan produktivitas karyawan. Kepuasan karyawan mengakui bahwa moral karyawan adalah penting untuk memperbaiki produktivitas, mutu, kepuasan pelanggan, dan ketanggapan terhadap situasi. Manajer dapat mengukur kepuasan dengan mengirim survei, mewawancarai karyawan, mengamati karyawan pada saat bekerja.

Kepuasan karyawan mengakui bahwa karyawan yang mengembangkan modal intelektual khusus organisasi adalah merupakan aktiva non keuangan yang bernilai bagi perusahaan. Lagi pula adalah sangat mahal menemukan dan menerima orang yang berbakat untuk menggantikan orang yang meninggalkan perusahaan. Perputaran karyawan diukur dengan persentase orang yang keluar setiap tahun, hal ini merupakan tolok ukur umum untuk retensi.

Produktivitas karyawan mengakui pentingnya pengeluaran setiap karyawan, pengeluaran dapat diukur dalam arti tolok ukur fisik seperti halaman yang diproduksi, atau dalam tolok ukur keuangan seperti pendapatan setiap karyawan, laba setiap karyawan. Suatu sistem insentif yang baik akan mendorong manajer meningkatkan kepuasan karyawan yang tinggi, perputaran karyawan yang rendah dan produktivitas karyawan yang tinggi.

F. Definisi Konsepsional

1. Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

2. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah perusahaan yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Daerah.

G. Definisi Operasional

1. Kinerja Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

a. Aspek Pelayanan (Perspektif Pelanggan)

Kepercayaan customer atas produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan, kecepatan layanan yang diberikan dan kualitas hubungan perusahaan dengan customernya.

b. Aspek Administrasi dan Operasional (Perspektif Proses Bisnis Internal)

Kualitas proses layanan kepada customer, komputerisasi proses layanan kepada customer, dan penerapan infrastruktur teknologi yang memudahkan pelayanan kepada customer.

c. Aspek Keuangan (Perspektif Keuangan)

Pertumbuhan pendapatan perusahaan, dan biaya produksi.

d. Aspek Organisasi dan Sumber Daya Manusia (Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan)

Peningkatan kompetensi dan komitmen dari staff perusahaan.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:17) penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan pada objek yang diteliti. Data yang terkumpul akan di analisa secara kualitatif, dimana peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dinyatakan.

Penelitian yang akan dilaksanakan termasuk jenis penelitian *deskriptif*, untuk mendeskripsikan bagaimana Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Melawi dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Melawi. Menurut *Nazir* (1999:63) ”penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku”. Di dalamnya terdapat upaya untuk mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi yang sedang terjadi serta mempelajari masalah-masalah yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Melawi dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Melawi.

2. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari subyek (pihak-pihak) penelitian dengan menggunakan alat ukur atau alat pengambil data langsung pada subyek sebagai informasi yang dicari, yaitu;

a) Dewan Pengawas PDAM Tirta Melawi

- b) Direktur PDAM Tirta Melawi
- c) Kepala Bagian Teknik PDAM Tirta Melawi
- d) Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan PDAM Tirta Melawi
- e) Pegawai PDAM Tirta Melawi
- f) Pelanggan PDAM Tirta Melawi

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari media masa, buku, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (1990:136), Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diteliti. Oleh karena itu penulis akan melakukan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala yang diselidiki dengan maksud untuk meyakinkan kebenaran data yang diperoleh dari interview.

b. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tatap muka dan mengadakan tanya jawab kepada responden yang dijadikan unit analisis. Menurut Masri Singabuan dan Sofyan Effendi (1989), wawancara adalah mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden.

c. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (1996:200), Metode Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, buku, transkrip dan sebagainya.

4. Teknik Analisa Data

Tehnik Analisa data adalah suatu cara menyederhanakan data agar mudah dipahami serta mudah ditafsir oleh pembaca untuk diambil suatu kesimpulan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis 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.