

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN BERITA ACARA</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>2.1 Tinjauan Teori</b> .....	7
2.1.1 Sektor Publik .....	7
2.1.2 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) .....	8
2.1.3 Penilaian Kinerja .....	8
2.1.4 Tujuan Sistem Penilaian Kinerja .....	10
2.1.5 Manfaat Penilaian Kinerja .....	10
2.1.6 Penilaian Kinerja Sektor Publik.....	11
2.1.7 <i>Balanced Scorecard</i> .....	12

2.1.8	Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> untuk PDAM.....	19
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	25
2.3	Kerangka Berpikir .....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	29
3.2	Subyek dan Obyek Penelitian.....	30
3.3	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	30
3.4	Prosedur Pengambilan Data .....	43
3.5	Model dan Teknik Analisis Data .....	44
4.1	Deskripsi Data Umum .....	47
4.1.1	Sejarah Berdirinya PDAM Tirta Dharma Kabupaten Sleman.....	47
4.1.2	Tujuan dan Fungsi PDAM Tirta Dharma Kabupaten Sleman.....	47
4.1.3	Struktur Organisasi PDAM Tirta Dharma Kabupaten Sleman .....	48
4.1.4	Personalia PDAM Tirta Dharma Kabupaten Sleman.....	49
4.1.5	Sejarah Berdirinya PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo .....	50
4.1.6	Tujuan dan Fungsi PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo.....	50
4.1.7	Struktur Organisasi PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo .....	51
4.1.8	Personalia PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo.....	52
4.2	Deskripsi Data Khusus .....	53
4.2.1	Penilaian Kinerja PDAM Tirta Dharma Kabupaten Sleman.....	53
4.2.2	Pembahasan Analisis Kinerja PDAM Tirta Dharma.....	55
4.2.3	Penilaian Kinerja PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo.....	59
4.2.4	Pembahasan Analisis Kinerja PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo .....	61
4.2.5	Penilaian Kinerja Komparasi PDAM Tirta Dharma dan PDAM Tirta Binangun 65	65
4.2.6	Pembahasan Analisis Kinerja Komparasi PDAM Tirta Dharma dan PDAM Tirta Binangun .....	67
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>74</b>
5.1	Kesimpulan .....	74

5.2	Keterbatasan Penelitian .....	74
5.3	Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Perhitungan ROE.....	30
Tabel 3.2 Perhitungan Rasio Operasi.....	30
Tabel 3.3 Perhitungan Rasio Kas.....	31
Tabel 3.4 Perhitugan Efektivitas Penagihan.....	31
Tabel 3.5 Perhitungan Solvabilitas.....	32
Tabel 3.6 Perhitungan Cakupan Pelanggan.....	33
Tabel 3.7 Perhitungan Pertumbuhan Pelanggan.....	33
Tabel 3.8 Perhitungan Tingkat Penyelesaian Aduan.....	34
Tabel 3.9 Perhitungan Kualitas Air Pelanggan.....	35
Tabel 3.10 Perhitugan Konsumsi Air Domestik.....	36
Tabel 3.11 Perhitungan Jam Operasi Layanan.....	37
Tabel 3.12 Perhitungan Effisiensi Produksi.....	37
Tabel 3.13 Perhitungan Tingkat Kehilangan Air.....	38
Tabel 3.14 Perhitungan Tekanan Air Sambungan Pelanggan.....	39
Tabel 3.15 Perhitungan Penggantian Meter Air.....	40
Tabel 3.16 Perhitugan Rasio Jumlah Pegawai/1000 Pelanggan.....	41
Tabel 3.17 Perhitungan Rasio Diklat Pegawai.....	41
Tabel 3.18 Perhitungan Rasio Diklat Terhadap Biaya Pegawai.....	42
Tabel 4.1 Susunan Dewan Pengawas PDAM Tirta Dharma.....	47
Tabel 4.2 Susunan Direksi PDAM Tirta Dharma.....	48

Tabel 4.3 Kondisi Personalia PDAM Tirta Dharma.....	48
Tabel 4.4 Susunan Dewan Pengawas PDAM Tirta Binangun.....	50
Tabel 4.5 Susunan Direksi PDAM Tirta Binangun.....	51
Tabel 4.6 Kondisi Personalia PDAM Tirta Binangun.....	51
Tabel 4.7 Penilaian Kinerja PDAM Tirta Dharma.....	52
Tabel 4.8 Penilaian Kinerja PDAM Tirta Binangun.....	58
Tabel 4.9 Penilaian Kinerja Komparasi PDAM Tirta Dharma dan PDAM Tirta Binangun.....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....	28
-----------------------------------	----