

## LIST OF PICTURE

Picture	Page
2.1 Perspective Causality Relationship by Kaplan and Norton .....	23
2.2 Thinking Framework .....	29

## SUMMARY

*This research aims to understand how Balance Scorecard is applied in Water Supply Company in Central Java. The company used in this research is a local government owned company that has profit and social contribution responsibility. Performance becomes important issue in this type of company, both in financial performance and non-financial performance term. And then, Balance Scorecard is selected as the performance measurement tool. Balance Scorecard that usually used mostly in profit oriented companies is then modified and utilized in Water Supply Company that has both profit and social orientations. And then categorized each company in term of healthiness by classified and accumulated the result score of the four performance measurement of the company financial performance and non-financial performance term. This research applies qualitative approach and descriptive approach, data collected done by using deep observation from secondary data of BPPSPAM 2015 Performance Report in which the 35 Water Supply Company of Central Java. The result shows that four perspectives of Balance Scorecard are modified into four types of performance which are financial performance, service performance, operation performance, and human resources performance. This performance measurement is used to classify each Water Supply Company performance in term of healthiness. Moreover, this performance measurement becomes an important observation tool to see the trend of performance improvement by looking at the healthiness category each year.*

*Keywords: Performance, Balance Scorecard, Company Healthiness, Water Supply Company*

## RINGKASAN

*Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Balance Scorecard diterapkan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Jawa Tengah. Perusahaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah perusahaan milik negara yang memiliki tanggung jawab baik berorientasi pada keuntungan maupun pada tanggung jawab sosial. Kinerja menjadi permasalahan yang penting pada jenis perusahaan ini, baik dari segi finansial maupun non-finansial. Maka dari itu Balance Scorecard dipilih sebagai alat pengukuran kinerja. Balance Scorecard yang biasanya diimplementasikan pada perusahaan yang berorientasi pada keuangan saja, dimodifikasi dan digunakan pada PDAM yang memiliki baik orientasi keuangan maupun tanggung jawab sosial. Yang kemudian tiap PDAM di Jawa Tengah dikategorikan dalam suatu Tingkat Kesehatan dengan cara menjumlahkan hasil total skor dari 4 pengukuran kinerja perusahaan baik dari aspek finansial maupun non-finansial. Penelitian ini menerapkan pendekatan Deskriptif Kualitatif, metode pengumpulan data dengan pengamatan mendalam pada data sekunder yang berasal dari Laporan Kinerja 35 PDAM di Jawa Tengah tahun 2015 oleh BPPSPAM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat perspektif dari Balance Scorecard dimodifikasi menyesuaikan dengan empat jenis kinerja yaitu kinerja keuangan, kinerja pelayanan, kinerja operasional, dan kinerja sumber daya manusia. Pengukuran kinerja ini selanjutnya akan digunakan untuk mengkategorisasi tiap kinerja PDAM dalam Tingkat Kesehatan. Selanjutnya, pengukuran kinerja ini dapat menjadi alat pengamatan yang baik terhadap trend perkembangan kinerja PDAM di Jawa Tengah dengan melihat perubahan Tingkat Kesehatan tiap tahunnya.*

*Keywords: Kinerja, Balance Scorecard, Tingkat Kesehatan Perusahaan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*