

## ABSTRAK

**Muhammad Suhud, 2019.** Evaluasi Kinerja PDAM Kota Ternate Menggunakan Prespektif Keuangan dan Non Keuangan. Ketua Komisi: Asrudin Hormati, Anggota Komisi: Resmiyati Ansar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PDAM Kota Ternate diukur dengan menggunakan perspektif keuangan dan non keuangan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang disebar dan data sekunder berupa laporan dan dokumen perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Hasil penelitian yang didapatkan pengukuran dari perspektif keuangan dan non keuangan (*balance scorecard*) yang digunakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate mampu menggambarkan kinerjanya yang dapat dikatakan dalam kategori kurang baik. Pelaksanaannya terlihat tidak maksimal secara keseluruhan terutama dari perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Oleh karena itu, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate perlu melakukan pengevaluasian yang lebih detail atas strategi demi tercapainya kinerja yang baik dan tepat sasaran kedepannya.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Prespektif Keuangan, Non Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan, Perspektif Pembelajaran.

## **ABSTRACT**

**Muhammad Suhu 2019.** *Performance Evaluation of Ternate City PDAM Using Financial and Non-Financial Perspectives.* Chair of the Commission: Asrudin Hormati, Commission member: Resmiyati Ansar.

*This study aims to determine the performance of PDAM Ternate City measured using financial and non-financial perspectives. The data used in this study are primary data in the form of questionnaires distributed and secondary data in the form of company reports and documents. This research uses quantitative methods.*

*The results of the study obtained measurements from a financial and non-financial perspective (balance scorecard) used by the Municipal Water Company (PDAM) of Ternate City are able to describe its performance which can be said to be in poor category. The implementation seems to be not optimal as a whole, especially from the perspective of the customer, the perspective of internal business processes and the perspective of growth and learning. Therefore, the Municipal Water Company (PDAM) of Ternate City needs to conduct a more detailed evaluation of the strategy in order to achieve good performance and target in the future.*

*Keywords: Evaluation, Financial Perspective, Non-Financial, Customer Perspective, Internal*

*Business Process Perspective, Growth Perspective, Learning Perspective.*