

## ABSTRAK

PDAM Kabupaten Klaten merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan air bersih. Dalam usaha melakukan perbaikan terhadap kinerja perusahaan, PDAM Kabupaten Klaten perlu melakukan pengukuran terhadap kinerja perusahaan. Dimana saat ini telah melakukan pengukuran dengan menggunakan metode evaluasi yang mengacu pada KepMendagri no 47 tahun 1999 mengenai Pedoman Penilaian Kinerja PDAM. Pengukuran dengan metode tersebut tidak secara menyeluruh menilai aspek yang ada pada perusahaan sehingga pengukuran yang dilakukan kurang terintegrasi pada aspek yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Penelitian kali ini melakukan pengukuran kinerja pada PDAM Kabupaten Klaten dengan menggunakan metode yang dapat mengintegrasikan seluruh aspek yang terkait dalam perusahaan yaitu metode *balanced scorecard*. Metode ini mengukur kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan sehingga dapat diperoleh pencapaian tujuan perusahaan yang lebih efektif dan terintegrasi. Pengukuran kinerja PDAM Kabupaten Klaten diawali dengan penjabaran visi, misi dan strategi perusahaan kedalam sasaran strategis, *critical success factor* serta indikator keberhasilan. Lalu kemudian dilakukan pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, selanjutnya dilakukan pengukuran kinerja perusahaan.

Pengukuran kinerja yang telah dilakukan menghasilkan 20 buah indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Besarnya pengaruh indikator keberhasilan perusahaan bergantung pada besarnya bobot indikator hasil perhitungan AHP. Pengukuran kinerja keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai kinerja tiap perspektif. Hasil akhir nilai kinerja PDAM Kabupaten Klaten secara keseluruhan adalah 4.2652 dengan kategori penilaian baik dilihat dari target yang ditentukan oleh perusahaan hampir secara keseluruhan telah tercapai.

**Kata Kunci : Sistem Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, *Analytical Hierarchy Process (AHP)***