

ABSTRAK

Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menganalisis kinerja PDAM Kabupaten Sumenep dengan pendekatan *balance scorecard*. Penelitian menggunakan data kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder dan primer. Periode penelitian yang digunakan adalah tahun 2009, 2010, dan 2011. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode eksidental.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perusahaan masih belum bisa melakukan efisiensi operasi karena tingkat produktivitas karyawan yang menurun di tahun 2010 ke tahun 2011. Perusahaan menunjukkan komitmen yang serius dalam melakukan peningkatan kualitas dan cakupan wilayah produk. PDAM Sumenep juga mampu mempertahankan dan mendapatkan pelanggan dengan ditunjukkan meningkatnya tingkat retensi dan akuisisi pelanggan di tahun 2010 ke tahun 2011. Berdasarkan analisis rasio diketahui kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya terus meningkat, namun kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba operasi masih harus ditingkatkan.

Kata kunci : *Balance Scorecard*, Kinerja Keuangan, dan Kinerja Non Keuangan.

ABSTRAC

The purpose of this research is to analyze performance of PDAM Sumenep by using the concept of Balance Scorecard. Type of this research is verification method. This research is using primary and secondary data. The period of this research is 2009, 2010, and 2011. The technical sampling is using eksidental sampling method.

The results showed that the company was not able to perform the operation efficiency due to decreased employee productivity levels in the year 2010 to the year 2011. Company shows a serious commitment to upgrading product quality and area coverage. PDAM Sumenep are also able to retain and gain customers with the indicated increasing levels of customer retention and acquisition in the year 2010 to the year 2011. Based on the analysis of the known ratio in the company's ability to meet its short term obligations continue to rise, but the company's ability to generate operating earnings should still be improved.

Keywords: *Balance Scorecard, Financial Performance, and Non-Financial Performance.*