

## Abstrak

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Bumi Sentosa Kebumen merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan air minum kepada masyarakat. Untuk dapat mengetahui tingkat kinerja yang dimiliki dan strategi yang digunakan dengan tepat, maka metode yang dapat digunakan adalah integrasi dari *SWOT* dan *Balance Scorecard*. Hal ini dilakukan guna mengetahui sejauh mana sumber daya serta aset-aset yang dimiliki dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan visi misi yang sudah ditetapkan maka perusahaan membutuhkan suatu sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya berfokus pada pengukuran aspek keuangan saja, tetapi aspek non keuangan agar dapat menghitung seberapa besar aset tak berwujud yang dimilikinya.

Pada perspektif keuangan menggunakan tujuh parameter, yaitu: *current ratio* 11%, *net profit margin* 9%, *return on investment* 4.85%, *return on equity* 5%, *asset turn over* 54%, *total asset turn over* 152%, dan produktivitas *asset* 53% sudah mencapai target perusahaan dan termasuk dalam kategori baik dengan jumlah nilai 7 yang berarti baik. Pada perspektif pelanggan parameter yang digunakan yaitu kepuasan pelanggan 73%, tingkat perolehan pelanggan 6% sudah mencapai target, sedangkan retensi pelanggan 94% dan profitabilitas pelanggan Rp.838.618,00 belum mencapai target, dengan jumlah nilai 0 yang berarti cukup baik. Pada perspektif proses bisnis internal, parameter yang digunakan yaitu efisiensi produksi 149% sudah mencapai target perusahaan, sedangkan tingkat kehilangan air 29% belum mencapai target, dengan jumlah nilai 0 yang berarti cukup baik. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran parameter yang digunakan adalah kepuasan karyawan 75%, produktivitas karyawan Rp.22.632.979,00 sudah mencapai target perusahaan, sedangkan retensi karyawan 4.8% belum mencapai target, dengan jumlah nilai 1 yang berarti baik. Berdasarkan dari hasil perhitungan dengan *balance scorecard* pada PDAM Tirta Bumi Sentosa Kebumen, nilai *rating* kinerja yang didapatkan adalah sebesar 0,5 termasuk dalam kategori cukup baik.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *SWOT*, *Balance Scorecard*