

## Pengukuran kinerja PAM Jaya era swastanisasi : suatu studi kasus dengan pendekatan balanced scorecard untuk mengukur kinerja PAM Jaya setelah dikelola oleh PT. Palyja

Sitorus, Robert, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72526&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PAM Jaya adalah Badan Usaha Milik Daerah dari Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang bertugas untuk menyediakan dan mendistribusikan air minum kepada penduduk Jakarta, Sejak 1 Februari 1998 PAM Jaya melakukan langkah strategis bekerjasama dengan swasta, yaitu Lyonnaise Des Faux yang mendirikan PT.Pam Lyonnaise Jaya (Palyja) dan Thames Water International yang mendirikan PT.Thames Pam Jaya (TPJ).

Untuk mengetahui pengaruh yang terjadi akibat privatisasi, maka dilakukan penelitian mengenai perubahan organisasi dan kinerjanya. Penelitian ini menggunakan dua alat analisis, yaitu: (1) uji tanda (sign test) untuk menganalisis pengaruh privatisasi, dan (2) Balanced Scorecard (aspek pembelajaran, aspek proses bisnis internal, aspek pelanggan dan aspek keuangan) untuk menganalisis kinerjanya.

Populasi penelitian ini adalah pegawai PT. Palyja (1585 orang) dan pelanggan PT. Palyja (240.000 orang). Dari populasi pegawai PT. Palyja, diambil 33 orang yang mempunyai jabatan tertentu secara sengaja untuk variabel perubahan organisasi, 175 orang yang diambil secara acak untuk variabel pembelajaran dan pertumbuhan. Kemudian dari populasi pelanggan diambil 700 orang secara acak untuk variabel proses bisnis internal, dan variabel kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- (1) Program privatisasi tidak memberikan keadaan yang lebih baik dibandingkan dengan sebelum terjadi privatisasi. Ketidakberhasilan ini disebabkan oleh karena umur PT Palyja yang masih muda, yaitu kurang lebih 2.5 tahun, adanya penolakan yang dilakukan oleh sebagian pegawai dan bergejolaknya nilai tukar rupiah menyebabkan terganggunya kegiatan operasional, sehingga program privatisasi tidak maksimal.
- (2) Kinerja PT. Palyja secara keseluruhan yang nilai skornya 86,10 tingkat kesehatannya adalah "sehat AA". Aspek kinerja yang diukur adalah: (a) aspek pertumbuhan dan pembelajaran memberikan nilai skor 11,95 (cukup baik), (b) aspek proses bisnis internal memberikan nilai skor 8,8 (baik), (c) aspek pelanggan memberikan nilai skor 9,65 (sangat baik), dan (d) aspek keuangan memberikan nilai skor 55,70 (sangat baik).