

BAB 5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengukuran kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Jember dengan pendekatan Balanced Scorecard memberikan gambaran kinerja yang lebih menyeluruh. Pendekatan ini membantu perusahaan untuk tidak hanya menilai kinerja dari sisi keuangan, tetapi juga memperhatikan aspek pelayanan kepada pelanggan, proses kerja internal, serta pengembangan sumber daya manusia.

Balanced Scorecard memandang kinerja perusahaan sebagai keterkaitan antara berbagai aspek yang saling mendukung. Kinerja keuangan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan, efektivitas operasional, dan kemampuan perusahaan dalam mengelola serta mengembangkan pegawainya. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat memahami kondisi kinerja secara lebih seimbang dan terarah.

Selain sebagai alat pengukuran, Balanced Scorecard juga berperan sebagai pedoman dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. Pendekatan ini membantu perusahaan menyelaraskan visi dan tujuan organisasi dengan kegiatan operasional, sehingga peningkatan kinerja dapat dilakukan secara berkelanjutan. Dengan demikian, Balanced Scorecard dapat menjadi alternatif pengukuran kinerja yang relevan bagi Perusahaan Daerah Air Minum Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi.