

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dari kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Belu yang di nilai dari kinerja keuangan dan non keuangan dengan menggunakan analisis Metode Balanced Scorecard dari tahun 2020-2022, pada penelitian ini di peroleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja PDAM Kabupaten Belu pada perspektif keuangan tahun 2020-2021, pengukuran perspektif keuangan PDAM Kabupaten Belu yang di ukur dengan menggunakan delapan aspek keuangan *yaitu return on equity, return on asset*, beban operasional terhadap pendapatan operasional, rasio kas, efektifitas penagihan, rasio laba terhadap penjualan, jangka waktu penagihan piutang, rasio aktiva produktif terhadap penjualan air. Tahun 2020-2022 menunjukkan kinerja keuangan yang kurang baik, karena hasil rata-rata skor -1.
2. Kinerja PDAM Kabupaten Belu pada perspektif pelanggan tahun 2020-2022. pengukuran kinerja perspektif pelanggan Kinerja PDAM Kabupaten Belu yang di ukur dengan menggunakan empat aspek yaitu akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas pelanggan dengan pembagian kuesioner terhadap kepuasan pelangga atau masyarakat PDAM Kabupaten Belu yang menggunakan fasilitas air minum PDAM Kabupaten Belu. Hasil rata-rata dari tahun 2020-2022 menunjukkan hasil pada kategori baik.

3. Kinerja PDAM Kabupaten Belu pada perspektif proses internal bisnis tahun 2020-2022. pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal Kinerja PDAM Kabupaten Belu yang di ukur dengan menggunakan dua indikator yaitu inovasi dan layanan purna jual mendapatkan nilai baik karena PDAM Kabupaten Belu sudah memiliki inovasi dan layanan jual yang mendukung kinerja PDAM Kabupaten Belu.
4. Kinerja PDAM Kabupaten Belu pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran tahun 2020-2022. pengukuran kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran Kinerja PDAM Kabupaten Belu yang di ukur dengan aspek retensi pegawai, rasio diklat pegawai, produktivitas pegawai dan kepuasan pegawai terhadap lingkungan kerja tahun 2020-2022 menunjukkan hasil pengukuran yang cukup baik.

6.2 Saran

1. Bagi PDAM Kabupaten Belu

Penelitian ini di jadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menilai kinerja PDAM Kabupaten Belu, agar PDAM Kabupaten Belu kedepannya harus meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi pemborosan dan kebocoran air dan meningkatkan penagihan piutang secara efektif, PDAM Kabupaten Belu harus lebih tegas dalam penagihan piutang dan memberikan denda yang lebih besar agar pelanggan sadar untuk membayar air. Serta PDAM Kabupaten Belu harus mampu mempertahankan ide inovasi dan layanan jual yang ada sehingga pelanggan bisa nyaman dan terhindar dari masalah serta perlu

mempertimbangkan waktu dalam menjadwalkan diklat agar para pegawai yang bekerja di PDAM Belu dapat terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan motivasi mereka. Sehingga PDAM Kabupaten Belu dapat meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi sumber informasi dan sumber data sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya dengan analisis yang sejenis tetapi dengan metode dan objek yang berbeda.