

**EVALUASI KINERJA PERUMDAM TIRTA KERTA RAHARJA DALAM
SISTEM PENYEDIAAN & PELAYANAN AIR MINUM DI KABUPATEN
TANGERANG MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*, *DELPHI*,
*EIGEN VEKTOR ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS***

Riyanda Diyosi Agista

ABSTRAK

Ketersediaan air bersih menjadi tantangan serius dengan pertumbuhan populasi dan meningkatnya permintaan air minum. Lebih dari 2 miliar orang menghadapi krisis air setiap hari, dan proyeksi menuju 2050 memperkirakan kekurangan pasokan air bersih bagi satu dari empat individu. Indonesia, dengan populasi 230 juta jiwa, juga menghadapi peningkatan kebutuhan akan air bersih. Performa PERUMDAM, yang mengelola sistem penyediaan air melalui air keran, belum mencapai harapan, tergantung pada kerjasama pemerintah daerah. Keuangan PERUMDAM terkendala karena pendapatan tidak mencukupi, menyebabkan kesulitan memenuhi kewajiban. Dengan 389 PERUMDAM di Indonesia, hanya 60% yang beroperasi baik, sementara PERUMDAM TKR Kabupaten Tangerang menjadi fokus penelitian. PERUMDAM TKR, sebagai BUMD, harus memastikan ketersediaan layanan air yang memadai dan mencapai keuntungan maksimal. Penilaian kinerja PERUMDAM TKR menggunakan *Balanced scorecard* bertujuan untuk menilai kelemahan, memberikan penilaian kinerja, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan air. Dengan fokus pada aspek finansial, operasional, dan manajerial, evaluasi kinerja saat ini dianggap terputus-putus, sehingga diperlukan pendekatan terintegrasi seperti *Balanced scorecard*. Tujuan akhir adalah memastikan pengukuran kinerja yang relevan dan bermanfaat dalam manajemen operasional, dengan rangkaian penelitian mencakup identifikasi kelemahan, penilaian kinerja, dan rekomendasi perbaikan.

Kata Kunci : PERUMDAM, BSC, *Eigen Vektor* (AHP), Kinerja

***EVALUATION OF PERFORMANCE OF TIRTA KERTA RAHARJA WATER
UTILITY IN THE PROVISION & SERVICE OF DRINKING WATER IN
TANGERANG DISTRICT USING BALANCED SCORECARD AND DELPHI,
EIGEN VEKTOR ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS***

Riyanda Diyosi Agista

ABSTRACT

The availability of clean water poses a significant challenge with population growth and the increasing demand for drinking water. Over 2 billion people face a water crisis daily, and projections towards 2050 estimate a shortage of clean water supply for one in four individuals. Indonesia, with a population of 230 million, also confronts a rising need for clean water. The performance of PERUMDAM, managing the water supply system through taps, has not met expectations, relying on collaboration with local governments. Financial constraints impede PERUMDAM due to insufficient income, resulting in difficulties meeting obligations. Out of 389 PERUMDAMs in Indonesia, only 60% operate effectively, with PERUMDAM TKR Kabupaten Tangerang as the research focus. As a Regional Public Enterprise, PERUMDAM TKR must ensure adequate water services and achieve maximum profits. Performance assessment of PERUMDAM TKR using the Balanced scorecard aims to identify weaknesses, provide performance evaluations, and recommend improvements in water services. Focused on financial, operational, and managerial aspects, the current performance evaluation is considered fragmented, necessitating an integrated approach like the Balanced scorecard. The ultimate goal is to ensure relevant and beneficial performance measurements in operational management, with a research series covering weakness identification, performance assessment, and improvement recommendations.

Keywords : PERUMDAM, BSC, EIGEN VEKTOR (AHP), Performance