

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 1999. *Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM.*
- . . 2002. *SK Kepmendagri No. 690.900-327 Tahun 1994 Tentang Pola Petunjuk Teknis PDAM*
- . . 2002. *SK Kepmendagri No. 690.069 Tahun 1985 Tentang Pola Petunjuk Teknis PDAM*
- . . 1976. *SK Wali Kotamadya Ujung Pandang No. 21/P/II/1976 Tentang Pembentukan PDAM Kota Makassar*
- . . 2000. *Direktori Pempamsi*
- Umar, A Faharuddin. 2001. *Penilaian Kinerja Keuangan PDAM Pare-pare Unhas*
- Amin Widjaja, 2005. *Memahami Konsep Balance Scorecard*, Harvarindo.
- Gaspersz, Vincent, 2006. *Balanced Scorecard dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintahan*, Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta .
- Ikatan Akuntansi Indonesia, 2004, *Standar Akuntansi Keuangan.*
- Hansen and Mowen, 2000. *Management Accounting*, International Thompson Publishing, Ohio.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton, 2000. *Balance Scorecard, Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Penerbit: Erlangga, Jakarta
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton, 1996. *Balance Scorecard, Translating Strategi into Action*, Massachusetts. Penerbit: Erlangga, Harvar Business School Press, Boston.
- Martono. Agus Harjito, 2005. *Manajemen keuangan*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Mulyadi, 2001. *Akuntansi Manajemen*. Edisi Ketiga, Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- . . 2001. *Balance Scorecard*, Salemba Empat, Jakarta.

Mulyadi dan Setyawan, J, 2001. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.

Munawir, 2002. *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Keempat, Penerbit Liberty, Yogyakarta.

———, 1996. *Analisis Informasi Keuangan*, Edisi Pertama, Penerbit Liberty, Yogyakarta,

Pamudji, S, 1992. *Pembinaan Perkotaan Di Indonesia, Tinjauan Dari Aspek Pemerintahan*, Ichtiar Baru, Jakarta.

Wild, J, John. Subramanyam, R, K. and Halsey, F, Robert, 2005. *Financial Statement Analysis*, Mc Graw-Hill.

Lampiran 1
Pedoman Penilaian Kinerja PDAM

PETUNJUK PERHITUNGAN NILAI KINERJA PDAM

No	Rumus dan Nilai Indikator Kinerja	Penjelasan																								
1	<p>Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif</p> <p>Rumus: $\frac{\text{Laba sebelum Pajak}}{\text{Aktiva Produktif}} \times 100\%$</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Rasio</th> <th>Nilai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 10 %</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 7 - 10 %</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 3 - 7 %</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 0 - 3 %</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>= 0 %</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Nilai Bonus</u> Peningkatan Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif</p> <p>Rumus: Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif Tahun ini - Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif Tahun lalu</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Rasio</th> <th>Nilai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 12 %</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 9 - 12 %</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 6 - 9 %</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 3 - 6 %</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>> 0 - 3 %</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Rasio	Nilai	> 10 %	5	> 7 - 10 %	4	> 3 - 7 %	3	> 0 - 3 %	2	= 0 %	1	Rasio	Nilai	> 12 %	5	> 9 - 12 %	4	> 6 - 9 %	3	> 3 - 6 %	2	> 0 - 3 %	1	<p>Laba sebelum Pajak = Pendapatan Operasi (Pendapatan Penjualan Air + Pendapatan nonair) + Pendapatan Operasi - Biaya Operasi (Biaya langsung + Biaya Administrasi dan Umum) - Biaya Nonoperasi</p> <p>Aktiva Produktif = Aktiva Lancar + Investasi Jabgka Panjang + Aktiva Tetap (Nilai Buku), tidak termasuk aktiva tetap dalam penyelesaian.</p> <p>Peningkatan Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif tahun ini dibanding rasio Laba terhadap Aktiva Produktif tahun lalu</p>
Rasio	Nilai																									
> 10 %	5																									
> 7 - 10 %	4																									
> 3 - 7 %	3																									
> 0 - 3 %	2																									
= 0 %	1																									
Rasio	Nilai																									
> 12 %	5																									
> 9 - 12 %	4																									
> 6 - 9 %	3																									
> 3 - 6 %	2																									
> 0 - 3 %	1																									
2	<p>Rasio Laba terhadap Penjualan</p> <p>Rumus: $\frac{\text{Laba sebelum Pajak}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Rasio</th> <th>Nilai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 20 %</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 14 - 20 %</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 6 - 14 %</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 0 - 6 %</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>= 0</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Nilai Bonus</u> Peningkatan Rasio Laba terhadap Penjualan</p> <p>Rumus: Rasio Laba terhadap Penjualan Tahun ini - Rasio Laba terhadap Penjualan Tahun lalu</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Rasio</th> <th>Nilai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 12 %</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 9 - 12 %</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 6 - 9 %</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 3 - 6 %</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>> 0 - 3 %</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Rasio	Nilai	> 20 %	5	> 14 - 20 %	4	> 6 - 14 %	3	> 0 - 6 %	2	= 0	1	Rasio	Nilai	> 12 %	5	> 9 - 12 %	4	> 6 - 9 %	3	> 3 - 6 %	2	> 0 - 3 %	1	<p>Penjualan = Pendapatan operasi</p> <p>Pendapatan operasi = Pendapatan penjualan air + Pendapatan nonair</p> <p>Pendapatan penjualan air terdiri: - harga air - jasa administrasi - sewa meter - pendapatan penjualan air</p> <p>lainnya</p> <p>Peningkatan Rasio Laba terhadap Penjualan Air Tahun ini dibanding Rasio Laba terhadap Penjualan Air Tahun Lalu.</p>
Rasio	Nilai																									
> 20 %	5																									
> 14 - 20 %	4																									
> 6 - 14 %	3																									
> 0 - 6 %	2																									
= 0	1																									
Rasio	Nilai																									
> 12 %	5																									
> 9 - 12 %	4																									
> 6 - 9 %	3																									
> 3 - 6 %	2																									
> 0 - 3 %	1																									

3	<p>Rasio Aktiva Lancar terhadap Utang Lancar</p> <p>Rumus: $\frac{\text{Aktiva Lancar}}{\text{Penjualan}}$</p> <p>Rasio</p> <table border="0"> <tr> <td>> 1,75 – 2,00</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 1,50 – 1,75 atau > 2,00 – 2,30</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 1,25 – 1,50 atau > 2,30 – 2,70</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 1,00 – 1,25 atau > 2,70 – 3,00</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>= 1,00 atau > 3,00</td> <td>1</td> </tr> </table>	> 1,75 – 2,00	5	> 1,50 – 1,75 atau > 2,00 – 2,30	4	> 1,25 – 1,50 atau > 2,30 – 2,70	3	> 1,00 – 1,25 atau > 2,70 – 3,00	2	= 1,00 atau > 3,00	1	<p>Aktiva Lancar = Aktiva yang tingkat likuiditasnya paling lama 1 (satu) tahun</p> <p>Utang Lancar = Kewajiban yang harus dibayar dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun</p>
> 1,75 – 2,00	5											
> 1,50 – 1,75 atau > 2,00 – 2,30	4											
> 1,25 – 1,50 atau > 2,30 – 2,70	3											
> 1,00 – 1,25 atau > 2,70 – 3,00	2											
= 1,00 atau > 3,00	1											
4	<p>Rasio Utang Jangka Panjang terhadap Ekuitas</p> <p>Rumus: $\frac{\text{Utang Jangka Panjang}}{\text{Ekuitas}}$</p> <p>Rasio</p> <table border="0"> <tr> <td>= 0,5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 0,5 – 0,7</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 0,7 – 0,8</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 0,8 – 1,0</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>> 1,0</td> <td>1</td> </tr> </table>	= 0,5	5	> 0,5 – 0,7	4	> 0,7 – 0,8	3	> 0,8 – 1,0	2	> 1,0	1	<p>Utang Jangka Panjang = Kewajiban yang harus dibayar dalam jangka waktu lebih dari 1 (satu) tahun</p> <p>Ekuitas = Modal cadangan yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penyertaan pemerintah yang belum ditetapkan statusnya - Kekayaan PEMDA yang dipisahkan - Penyertaan Pemerintah Pusat - Laba yang belum dibagikan (Akumulasi Kerugian) - Laba (Rugi) tahun berjalan
= 0,5	5											
> 0,5 – 0,7	4											
> 0,7 – 0,8	3											
> 0,8 – 1,0	2											
> 1,0	1											
5	<p>Rasio Total Aktiva terhadap Total Hutang</p> <p>Rumus: $\frac{\text{Total Aktiva}}{\text{Total Hutang}}$</p> <p>Rasio</p> <table border="0"> <tr> <td>> 2,0</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 1,7 – 2,0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 1,3 – 1,7</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 1,0 – 1,3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>= 1,0</td> <td>1</td> </tr> </table>	> 2,0	5	> 1,7 – 2,0	4	> 1,3 – 1,7	3	> 1,0 – 1,3	2	= 1,0	1	<p>Total Aktiva = Aktiva Lancar + Investasi jangka Panjang + Aktiva Tetap (nilai buku) + Aktiva lain-lain</p> <p>Total Utang = Utang Lancar + Utang Jangka Panjang + Utang lain-lain</p>
> 2,0	5											
> 1,7 – 2,0	4											
> 1,3 – 1,7	3											
> 1,0 – 1,3	2											
= 1,0	1											
6	<p>Rasio Biaya Operasi terhadap Pendapatan Operasi</p> <p>Rumus: $\frac{\text{Biaya Operasi}}{\text{Pendapatan Operasi}}$</p> <p>Rasio</p> <table border="0"> <tr> <td>= 0,50</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 0,50 – 0,65</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 0,65 – 0,85</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 0,85 – 1,00</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>> 1,00</td> <td>1</td> </tr> </table>	= 0,50	5	> 0,50 – 0,65	4	> 0,65 – 0,85	3	> 0,85 – 1,00	2	> 1,00	1	<p>Biaya Operasi = Biaya Langsung + Biaya Administrasi dan Umum, terdiri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biaya sumber air - Biaya Pengolahan air - Biaya transmisi dan distribusi <p>Pendapatan Operasi = Pendapatan Penjualan Air + Pendapatan Penjualan nonair</p>
= 0,50	5											
> 0,50 – 0,65	4											
> 0,65 – 0,85	3											
> 0,85 – 1,00	2											
> 1,00	1											

7	<p>Rasio Laba Operasi sebelum Biaya Penyusutan terhadap Angsuran Pokok dan Bunga Jatuh Tempo</p> <p>Rumus: <u>Lab a Operasi sebelum Biaya Penyusutan</u> (Angsuran Pokok + Bunga) Jatuh Tempo</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Rasio</u></th> <th><u>Nilai</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 2,0</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 1,7 – 2,0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 1,3 – 1,7</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 1,0 – 1,3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>= 1,0</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Rasio</u>	<u>Nilai</u>	> 2,0	5	> 1,7 – 2,0	4	> 1,3 – 1,7	3	> 1,0 – 1,3	2	= 1,0	1	<p>Lab a Operasi sebelum biaya penyusutan = Pendapatan Operasi (pendapatan penjualan air + pendapatan nonair) – Biaya Operasi sebelum biaya penyusutan (Biaya langsung + Biaya Administrasi dan Umum sebelum Biaya penyusutan)</p> <p>Angsuran Pokok adalah angsuran pokok utang jangka panjang yang jatuh tempo termasuk tunggakan</p> <p>Bunga Jatuh tempo adalah kewajiban pembayaran bunga utang jangka panjang termasuk tunggakan</p>
<u>Rasio</u>	<u>Nilai</u>													
> 2,0	5													
> 1,7 – 2,0	4													
> 1,3 – 1,7	3													
> 1,0 – 1,3	2													
= 1,0	1													
8	<p>Rasio Aktiva Produktif terhadap Penjualan Air</p> <p>Rumus: <u>Aktiva Produktif</u> Penjualan Air</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Rasio</u></th> <th><u>Nilai</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>= 2,0</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 2,0 – 4,0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 4,0 – 6,0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 6,0 – 8,0</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>> 8,0</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Rasio</u>	<u>Nilai</u>	= 2,0	5	> 2,0 – 4,0	4	> 4,0 – 6,0	3	> 6,0 – 8,0	2	> 8,0	1	<p>Aktiva Produktif = Aktiva Lancar + Investasi Jabgka Panjang + Aktiva Tetap (Nilai Buku), tidak termasuk aktiva tetap dalam penyelesaian.</p> <p>Penjualan Air = Pendapatan penjualan air</p>
<u>Rasio</u>	<u>Nilai</u>													
= 2,0	5													
> 2,0 – 4,0	4													
> 4,0 – 6,0	3													
> 6,0 – 8,0	2													
> 8,0	1													
9	<p>Jangka Waktu Penagihan Piutang</p> <p>Rumus: <u>Piutang Usaha</u> Jumlah Penjualan per/Hari</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Rasio</u></th> <th><u>Nilai</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>= 60</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 60 – 90</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 90 – 150</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 150 – 180</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>> 180</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Rasio</u>	<u>Nilai</u>	= 60	5	> 60 – 90	4	> 90 – 150	3	> 150 – 180	2	> 180	1	<p>Piutang Usaha = piutang air + piutang nonair + piutang ragu-ragu – penyisihan piutang usaha</p> <p>Jumlah Penjualan per Hari = $\frac{\text{Pendapatan Operasi}}{360}$</p>
<u>Rasio</u>	<u>Nilai</u>													
= 60	5													
> 60 – 90	4													
> 90 – 150	3													
> 150 – 180	2													
> 180	1													
10	<p>Efektifitas Penagihan</p> <p>Rumus: <u>Rekening Tertagih</u> Penjualan Air</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Rasio</u></th> <th><u>Nilai</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 90 %</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>> 85 – 90 %</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>> 80 – 85 %</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>> 75 – 80 %</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>= 75 %</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Rasio</u>	<u>Nilai</u>	> 90 %	5	> 85 – 90 %	4	> 80 – 85 %	3	> 75 – 80 %	2	= 75 %	1	<p>Rekening Tertagih = Jumlah penerimaan dari rekening penjualan air yang diterbitkan selama 1 (satu) tahun buku</p>
<u>Rasio</u>	<u>Nilai</u>													
> 90 %	5													
> 85 – 90 %	4													
> 80 – 85 %	3													
> 75 – 80 %	2													
= 75 %	1													

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Lampiran : Kuesioner Penelitian
Perihal : Permohonan Menjadi Responden

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr. Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahman Acil
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana UNHAS
Nomor Pokok : P1700205009
Program Studi : Manajemen dan Keuangan
Alamat : Jl DR. WS Husodo No. 252 Makassar

Pada saat ini sedang melaksanakan penelitian untuk penyusunan tesis yang berjudul : **'Analisis Kinerja keuangan dan Nonkeuangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar'** .

Berkaitan dengan kegiatan pengumpulan data dan informasi untuk kebutuhan analisis, saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuisisioner tentang tingkat kepuasan terhadap kinerja PDAM Kota Makassar

Makassar, Juli 2007
Hormat saya

Rahman Acil

KUESIONER PENELITIAN

Mohon semua pertanyaan dan pernyataan hendaknya dijawab dengan sejujurnya, identitas saudara kami jamin kerahasiannya, dan hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah serta dimanfaatkan untuk tujuan akademis.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama/ Nama Perusahaan :(Boleh tidak diisi)
2. Alamat :
3. Pekerjaan/ Jabatan :

KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN

Pernyataan-pernyataan berikut ini menyangkut beberapa aspek yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan/user. Bagaimana penilaian kepuasan yang telah anda rasakan selama ini dari aspek-aspek tersebut.

Setiap pernyataan disediakan lima jawaban. Tidak ada jawaban yang salah.

Alternatif jawaban sebagai berikut:

1. Tidak Puas
2. Kurang Puas
3. Biasa-Biasa
4. Puas
5. Sangat Puas

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada kolom sesuai dengan jawaban yang paling tepat menurut pendapat anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut ini:

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Fungsi

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Air PDAM merupakan suatu kebutuhan pokok					
2	Air PDAM baik digunakan untuk air minum yang menyehatkan					
3	Air PDAM baik digunakan untuk mandi dan merawat kesehatan kulit?					
4	Air PDAM baik digunakan untuk membersihkan kendaraan?					
5	Air PDAM cocok digunakan untuk mencuci alat-alat perlengkapan rumah tangga atau usaha					

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Mutu

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Air PDAM sudah memenuhi standar air yang bersih, bagaimana tanggapan saudara					
2	Bagaimana tanggapan saudara mengenai debit air yang didistribusikan PDAM ke pelanggan di musim kemarau					
3	Bagaimana tanggapan saudara mengenai pelayanan yang diberikan oleh PDAM					
4	Bagaimana tanggapan saudara mengenai tempat pembayaran (menyangkut kenyamanan dan keterjangkauan)					
5	Bagaimana tanggapan saudara mengenai kulaitas peralatan instalasi air PDAM					

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Citra

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Bagaimana dengan kesesuaian kualitas dan kuantitas yang diberikan PDAM Makassar ke pelanggan					
2	Bagaimana dengan pelayanan PDAM yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan air bersih?					
3	Bagaimana tanggapan saudara mengenai respon yang diberikan PDAM terhadap keluhan dari pelanggan?					
4	Bagaimana tanggapan saudara mengenai penanganan yang diberikan PDAM terhadap kerusakan dan kebocoran pipa pelanggan					
5	Bagaimana tanggapan saudara mengenai sanksi yang diberikan kepada pelanggan yang menunggak lebih dari 3 bln					

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Harga

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Bagaimana tanggapan saudara mengenai biaya sambungan baru instalasi air yang ditetapkan oleh PDAM?					
2	Bagaimana tanggapan saudara mengenai tarif meteran air yang dikenakan oleh PDAM					
3	Bagaimana tanggapan saudara mengenai tarif air yang ditetapkan, apakah sudah sesuai dengan standar kehidupan ekonomi pelanggan					
4	Bagaimana tanggapan saudara bahwa tarif air PDAM sudah sesuai dengan layanan yang diberikan					
5	Bagaimana tanggapan saudara mengenai bahwa pemakaian air PDAM lebih ekonomis dibanding dengan air sumur bor					

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Waktu

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Tanggapan saudara mengenai kecepatan proses pemasangan sambungan baru instalasi air yang diberikan PDAM?					
2	Tanggapan saudara mengenai kecepatan tanggapan PDAM terhadap komplain pelanggan					
3	Tanggapan saudara mengenai antisipasi terhadap gangguan/kerusakan mesin yang menghambat distribusi air ke pelanggan					
4	Tanggapan saudara mengenai kesiapan PDAM di musim kemarau dalam menyediakan mobil tangki di daerah yang terhambat suplai air PDAM					
5	Tanggapan saudara mengenai kemampuan PDAM Makassar dalam menangani gangguan atau kebocoran jaringan pipa					

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Hubungan

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Pelayanan yang kurang baik dalam pemenuhan air merupakan faktor utama kemalasan pelanggan dalam membayar rekening airnya tepat waktu					
2	PDAM Makassar sebaiknya menyediakan air minum isi ulang (air galon)					
3	Bila air tidak mengalir ke pelanggan dalam 3 hari atau lebih sebaiknya PDAM memberikan kompensasi dengan memberikan potongan harga					
4	PDAM masih memberikan toleransi ke pelanggan selama satu bulan akibat keterlambatan pembayaran					
5	Bagaimana tanggapan saudara mengenai pemberian penghargaan kepada pelanggan yang selalu membayar tepat waktu					

TERIMA KASIHATAS PARTISIPASI ANDA

KUESIONER PROSES BISNIS INTERNAL

Dalam perspektif proses bisnis internal, manajer harus mengidentifikasi proses-proses yang paling kritis untuk mencapai tujuan peningkatan nilai (kepuasan) pelanggan dan tujuan peningkatan nilai bagi perusahaan (finansial).

KUESIONER PENELITIAN

Mohon semua pertanyaan dan pernyataan hendaknya dijawab dengan sejujurnya, identitas saudara kami jamin kerahasiannya, dan hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah serta dimanfaatkan untuk tujuan akademis.

IDENTITAS RESPONDEN :

1. Nama :(Boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita
3. Usia : tahun
4. Pendidikan terakhir :
5. Lama bekerja di PDAM K M : tahun

Setiap pernyataan disediakan lima jawaban. Tidak ada jawaban yang salah.
Alternatif jawaban sebagai berikut:

- 1 = Tidak Setuju
- 2 = Kurang Setuju
- 3 = Biasa-biasa
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Mohon untuk memberi tanda (v) pada kolom sesuai jawaban yang paling tepat menurut pendapat anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut ini:

No	Pernyataan	TS	KS	BB	S	SS
1	Perusahaan mengumpulkan data kepuasan pelanggan dengan menggunakan berbagai teknik seperti survey					
2	Survey kepuasan pelanggan yang dilakukan lebih difokuskan pada upaya menyenangkan pelanggan daripada hanya untuk memuaskan pelanggan					
3	Hal-hal yang ditanyakan dalam survey kepuasan pelanggan, didasarkan pada riset untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang paling penting					
4	Perusahaan menggabungkan berbagai variasi tolak ukur kepuasan pelanggan ke dalam suatu indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan					
5	Survey pelanggan dilakukan paling sedikit sekali dalam setahun untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan					
6	Perusahaan telah membuat standar ukuran untuk seluruh tolak ukur dalam operasional					
7	Tolak ukur operasional yang ada memungkinkan perusahaan untuk mencegah timbulnya problem daripada hanya sekedar mengidentifikasi problem					
8	Cycle time digunakan sebagai tolak ukur kunci dalam operasional perusahaan					
9	Perusahaan telah mengembangkan satu set tolak ukur operasional seperti value added per karyawan yang digunakan dalam setiap fungsi					
10	Karakteristik produk dan pelayanan yang diukur adalah hal-hal yang paling penting bagi pelanggan					
11	Berbagai tolak ukur kualitas produk dan pelayanan lebih digambarkan secara kuantitatif daripada secara kualitatif					
12	Sejumlah sampel dibutuhkan untuk meyakinkan bahwa seluruh produk dan pelayanan telah memenuhi standar					
13	Perusahaan selalu memonitoring kualitas produk dan pelayanan					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

PEMBELANJARAN DAN PERTUMBUHAN

KUESIONER PENELITIAN

Mohon semua pertanyaan dan pernyataan hendaknya dijawab dengan sejujurnya, identitas saudara kami jamin kerahasiannya, dan hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah serta dimanfaatkan untuk tujuan akademis.

IDENTITAS RESPONDEN :

1. Nama :(Boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita
3. Usia : tahun
4. Pendidikan terakhir :
5. Lama bekerja di PDAM K M :tahun

Setiap pernyataan disediakan lima jawaban. Tidak ada jawaban yang salah. Alternatif jawaban sebagai berikut:

1. Tidak Puas
2. Kurang Puas
3. Biasa-Biasa
4. Puas
5. Sangat Puas

Mohon untuk memberi tanda (v) pada kolom sesuai jawaban yang paling tepat menurut pendapat anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut ini:

A. Kapabilitas Pekerja

Kapabilitas Pekerja adalah indikator pengukuran kinerja untuk melihat tingkat kepuasan karyawan, retensi karyawan, dan produktivitas karyawan.

No	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1.	Kebebasan mengemukakan pendapat					
2.	Keterlibatan dalam pengambilan keputusan					
3.	Pujian, imbalan, penghargaan memadai					
4.	Kesesuaian penempatan posisi pekerjaan					
5.	Akses terhadap informasi untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik					
6.	Kesempatan memperoleh kemajuan dalam pekerjaan					
7.	Hasil prestasi dari kinerja					
8.	Hubungan antar pekerja/karyawan					
9.	Hubungan pimpinan dengan pekerja/karyawan					
10.	Perusahaan menjamin kelangsungan karier saya					

B. Kapabilitas Sistem Informasi

Kapabilitas Sistem Informasi merupakan indikator pengukuran akses terhadap sistem informasi yang dimiliki perusahaan.

No	Pernyataan	TP	KP	BB	P	SP
1.	Kelengkapan perangkat sistem (hardware)					
2.	Jaringan sistem yang lengkap (software)					
3.	Kemampuan sistem dalam menyajikan informasi					
4.	Kehandalan sistem dalam menyajikan informasi					
5.	Manfaat sistem dalam pengambilan keputusan					

C. Motivasi Pemberdayaan dan Keselarasan

Motivasi Pemberdayaan dan Keselarasan adalah indikator pengukuran proses yang berkesinambungan terhadap inovasi dan inisiatif untuk para pegawai/karyawan.

No	Pernyataan	TP	KP	BB	P	SP
1.	Pemberian kompensasi finansial berbasis kinerja ?					
2.	Bentuk kompensasi non finansial yang diberikan ?					
3.	Sistem karier, promosi/mutasi ?					
4.	Kode etik/peraturan karyawan internal organisasi ?					
5.	Pelatihan dan pendidikan yang diikuti oleh karyawan baik formal maupun informal untuk meningkatkan skill karyawan?					
6.	Pelatihan dan pendidikan yang diikuti sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

Lampiran 3
Bobot Nilai Kuesioner

PERSPEKTIF PELANGGAN

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Fungsi

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Air PDAM merupakan suatu kebutuhan pokok	1	2	3	4	5
2	Air PDAM baik digunakan untuk air minum yang men yehatkan	1	2	3	4	5
3	Air PDAM baik digunakan untuk mandi dan merawat kesehatan kulit?	1	2	3	4	5
4	Air PDAM baik digunakan untuk membersihkan kendaraan?	1	2	3	4	5
5	Air PDAM cocok digunakan untuk mencuci alat-alat perlengkapan rumah tangga atau usaha	1	2	3	4	5

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Mutu

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Air PDAM sudah memenuhi standar air yang bersih, bagaimana tanggapan saudara	1	2	3	4	5
2	Bagaimana tanggapan saudara mengenai debit air yang didistribusikan PDAM ke pelanggan di musim kemarau	1	2	3	4	5
3	Bagaimana tanggapan saudara mengenai pelayanan yang diberikan oleh PDAM	1	2	3	4	5
4	Bagaimana tanggapan saudara mengenai tempat pembayaran (menyangkut kenyamanan dan keterjangkauan)	1	2	3	4	5
5	Bagaimana tanggapan saudara mengenai kulaitas peralatan instalasi air PDAM	1	2	3	4	5

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Citra

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Bagaimana dengan kesesuaian kualitas dan kuantitas yang diberikan PDAM Makassar ke pelanggan	1	2	3	4	5
2	Bagaimana dengan pelayanan PDAM yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan air bersih?	1	2	3	4	5
3	Bagaimana tanggapan saudara mengenai respon yang diberikan PDAM terhadap keluhan dari pelanggan?	1	2	3	4	5
4	Bagaimana tanggapan saudara mengenai penanganan yang diberikan PDAM terhadap kerusakan dan kebocoran pipa pelanggan	1	2	3	4	5
5	Bagaimana tanggapan saudara mengenai sanksi yang diberikan kepada pelanggan yang menunggak lebih dari 3 bln	1	2	3	4	5

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Harga

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Bagaimana tanggapan saudara mengenai biaya sambungan baru instalasi air yang ditetapkan oleh PDAM?	1	2	3	4	5
2	Bagaimana tanggapan saudara mengenai tarif meteran air yang dikenakan oleh PDAM	1	2	3	4	5
3	Bagaimana tanggapan saudara mengenai tarif air yang ditetapkan, apakah sudah sesuai dengan standar kehidupan ekonomi pelanggan	1	2	3	4	5
4	Bagaimana tanggapan saudara bahwa tarif air PDAM sudah sesuai dengan layanan yang diberikan	1	2	3	4	5
5	Bagaimana tanggapan saudara mengenai bahwa pemakaian air PDAM lebih ekonomis dibanding dengan air sumur bor	1	2	3	4	5

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Waktu

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Tanggapan saudara mengenai kecepatan proses pemasangan sambungan baru instalasi air yang diberikan PDAM?	1	2	3	4	5
2	Tanggapan saudara mengenai kecepatan tanggapan PDAM terhadap komplain pelanggan	1	2	3	4	5
3	Tanggapan saudara mengenai antisipasi terhadap gangguan/kerusakan mesin yang menghambat distribusi air ke pelanggan	1	2	3	4	5
4	Tanggapan saudara mengenai kesiapan PDAM di musim kemarau dalam menyediakan mobil tangki di daerah yang terhambat suplai air PDAM	1	2	3	4	5
5	Tanggapan saudara mengenai kemampuan PDAM Makassar dalam menangani gangguan atau kebocoran jaringan pipa	1	2	3	4	5

Perspektif Pelanggan berdasarkan dimensi Hubungan

N O	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1	Pelayanan yang kurang baik dalam pemenuhan air merupakan faktor utama kemalasan pelanggan dalam membayar rekening airnya tepat waktu	5	4	3	2	1
2	PDAM Makassar sebaiknya menyediakan air minum isi ulang (air galon)	1	2	3	4	5
3	Bila air tidak mengalir ke pelanggan dalam 3 hari atau lebih sebaiknya PDAM memberikan kompensasi dengan memberikan potongan harga	1	2	3	4	5
4	PDAM masih memberikan toleransi ke pelanggan selama satu bulan akibat ke terlambatan pembayaran	1	2	3	4	5
5	Bagaimana tanggapan saudara mengenai pemberian penghargaan kepada pelanggan yang selalu membayar tepat waktu	1	2	3	4	5

PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL

No	Pernyataan	T S	K S	B B	S	S S
1	Perusahaan mengumpulkan data kepuasan pelanggan dengan menggunakan berbagai teknik seperti survey	1	2	3	4	5
2	Survey kepuasan pelanggan yang dilakukan lebih difokuskan pada upaya menyenangkan pelanggan daripada hanya untuk memuaskan pelanggan	5	4	3	2	1
3	Hal-hal yang ditanyakan dalam survey kepuasan pelanggan, didasarkan pada riset untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang paling penting	1	2	3	4	5
4	Perusahaan menggabungkan berbagai variasi tolak ukur kepuasan pelanggan ke dalam suatu indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan	1	2	3	4	5
5	Survey pelanggan dilakukan paling sedikit sekali dalam setahun untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan	1	2	3	4	5
6	Perusahaan telah membuat standar ukuran untuk seluruh tolak ukur dalam operasional	1	2	3	4	5
7	Tolak ukur operasional yang ada memungkinkan perusahaan untuk mencegah timbulnya problem daripada hanya sekedar mengidentifikasi problem	1	2	3	4	5
8	Cycle time digunakan sebagai tolak ukur kunci dalam operasional perusahaan	1	2	3	4	5

9	Perusahaan telah mengembangkan satu set tolak ukur operasional seperti value added per karyawan yang digunakan dalam setiap fungsi	1	2	3	4	5
10	Karakteristik produk dan pelayanan yang diukur adalah hal-hal yang paling penting bagi pelanggan	1	2	3	4	5
11	Berbagai tolak ukur kualitas produk dan pelayanan lebih digambarkan secara kuantitatif daripada secara kualitatif	1	2	3	4	5
12	Sejumlah sampel dibutuhkan untuk meyakinkan bahwa seluruh produk dan pelayanan telah memenuhi standar	1	2	3	4	5
13	Perusahaan selalu memonitoring kualitas produk dan pelayanan	1	2	3	4	5

PERSPEKTIF PEMBELANJARAN DAN PERTUMBUHAN

Kapabilitas Pekerja

No	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1.	Kebebasan mengemukakan pendapat	1	2	3	4	5
2.	Keterlibatan dalam pengambilan keputusan	1	2	3	4	5
3	Pujian, imbalan, penghargaan memadai	1	2	3	4	5
4.	Kesesuaian penempatan posisi pekerjaan	1	2	3	4	5
5.	Akses terhadap informasi untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik	1	2	3	4	5
6.	Kesempatan memperoleh kemajuan dalam pekerjaan	1	2	3	4	5
7.	Hasil prestasi dari kinerja	1	2	3	4	5
8.	Hubungan antar pekerja/karyawan	1	2	3	4	5
9.	Hubungan pimpinan dengan pekerja/karyawan	1	2	3	4	5
10	Perusahaan menjamin kelangsungan karier saya	1	2	3	4	5

Kapabilitas Sistem Informasi

No	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1.	Kelengkapan perangkat sistem (hardware)	1	2	3	4	5
2.	Jaringan sistem yang lengkap (software)	1	2	3	4	5
3	Kemampuan sistem dalam menyajikan informasi	1	2	3	4	5
4.	Kehandalan sistem dalam menyajikan informasi	1	2	3	4	5
5.	Manfaat sistem dalam pengambilan keputusan	1	2	3	4	5

Motivasi Pemberdayaan dan Keselarasan

No	Pernyataan	T P	K P	B B	P	S P
1.	Pemberian kompensasi finansial berbasis kinerja ?	1	2	3	4	5
2.	Bentuk kompensasi non finansial yang diberikan ?	1	2	3	4	5
3	Sistem karier, promosi/mutasi ?	1	2	3	4	5
4.	Kode etik/peraturan karyawan internal organisasi ?	1	2	3	4	5
5.	Pelatihan dan pendidikan yang diikuti oleh karyawan baik formal maupun informal untuk meningkatkan skill karyawan?	1	2	3	4	5
6.	Pelatihan dan pendidikan yang diikuti sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?	1	2	3	4	5

Lampiran 4
Data Hasil Uji

PERSPEKTIF PELANGGAN

IFungsi							Mutu						Citra							
No	Skor Utk Item					Skor	No	Skor Utk Item					Skor	No	Skor Utk Item					Skor
Res	1	2	3	4	5		Res	1	2	3	4	5		Res	1	2	3	4	5	
1	5	3	3	4	4	19	1	3	1	2	3	3	12	1	3	3	2	2	3	13
2	4	4	4	4	4	20	2	2	3	4	4	4	17	2	3	4	3	3	2	15
3	4	4	4	4	4	20	3	4	2	3	3	3	15	3	4	3	3	2	2	14
4	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	3	3	16
5	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	3	3	19	5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	3	3	18	6	4	4	3	4	3	18	6	4	3	4	3	4	18
7	5	4	4	4	4	21	7	4	3	3	2	4	16	7	3	3	2	2	2	12
8	4	4	4	3	4	19	8	4	3	4	3	3	17	8	4	4	3	3	3	17
9	4	3	3	3	2	15	9	3	1	3	2	3	12	9	4	3	1	3	3	14
10	3	4	4	3	4	18	10	3	1	3	3	3	13	10	4	3	3	3	3	16
11	5	4	4	3	3	19	11	4	3	3	4	3	17	11	3	4	2	2	3	14
12	4	3	4	4	4	19	12	2	2	2	4	2	12	12	2	3	3	2	4	14
13	5	5	4	4	5	23	13	4	4	4	3	4	19	13	4	4	1	3	2	14
14	5	4	4	3	3	19	14	3	4	4	4	4	19	14	3	3	4	4	3	17
15	5	4	4	3	2	18	15	3	1	3	2	3	12	15	4	3	1	2	4	14
16	5	4	4	4	5	22	16	4	4	3	4	5	20	16	4	3	3	3	4	17
17	5	4	5	3	4	21	17	4	4	4	4	3	19	17	5	4	3	3	3	18
18	4	4	4	4	4	20	18	4	1	3	3	2	13	18	3	3	2	2	3	13
19	4	3	3	2	2	14	19	3	1	3	3	3	13	19	3	4	2	2	4	15
20	5	4	4	4	5	22	20	5	4	3	3	4	19	20	3	3	4	4	3	17
21	4	4	3	3	5	19	21	3	4	4	2	3	16	21	5	4	4	3	3	19
22	5	4	4	3	2	18	22	4	2	3	4	3	16	22	3	3	3	3	4	16
23	4	2	4	3	4	17	23	2	1	2	2	3	10	23	2	2	1	1	1	7
24	4	4	3	2	3	16	24	3	2	3	4	3	15	24	3	3	2	3	4	15
25	4	3	4	4	4	19	25	2	3	2	2	3	12	25	4	3	2	1	4	14
26	4	4	3	3	3	17	26	4	4	3	4	3	18	26	4	4	3	4	4	19
27	5	5	5	4	4	23	27	4	4	3	4	3	18	27	4	3	4	3	3	17
28	5	5	4	4	4	22	28	4	4	3	4	3	18	28	4	3	4	4	3	18
29	4	4	3	1	2	14	29	3	3	4	2	3	15	29	3	4	3	4	4	18
30	5	5	4	4	4	22	30	4	3	3	3	4	17	30	4	4	3	3	3	17
31	4	4	4	4	4	20	31	3	3	3	3	3	15	31	3	3	3	3	3	15
32	4	3	4	3	4	18	32	2	1	3	4	3	13	32	2	3	3	3	1	12
33	5	4	5	5	5	24	33	5	2	2	4	2	15	33	3	3	1	1	4	12
34	3	4	3	3	4	17	34	2	3	3	4	4	16	34	3	3	3	3	3	15
35	5	5	5	5	5	25	35	5	2	2	4	2	15	35	3	3	1	1	2	10
36	4	5	3	3	4	19	36	2	1	1	1	3	8	36	4	4	4	2	2	16
37	5	4	4	4	4	21	37	3	3	3	2	2	13	37	3	3	3	3	3	15
38	4	3	4	4	4	19	38	2	2	2	2	3	11	38	3	3	3	3	3	15
39	4	4	4	4	4	20	39	2	2	2	2	3	11	39	3	3	3	3	3	15

40	5	4	4	3	3	19	40	3	2	3	3	4	15	40	4	4	3	4	3	18
41	4	4	4	4	4	20	41	4	4	4	4	3	19	41	3	3	3	3	2	14
42	4	4	4	3	3	18	42	3	2	3	4	4	16	42	3	4	4	3	4	18
43	5	4	4	5	5	23	43	4	3	4	4	4	19	43	4	4	4	3	4	19
44	4	4	4	4	4	20	44	3	2	4	4	4	17	44	3	4	4	4	2	17
45	5	3	4	4	4	20	45	2	2	2	2	2	10	45	3	3	3	2	1	12
46	4	4	2	2	2	14	46	4	2	4	3	2	15	46	4	2	1	2	5	14
47	4	4	4	3	4	19	47	3	1	2	4	2	12	47	2	2	2	3	3	12
48	4	4	4	4	4	20	48	2	2	2	3	3	12	48	3	3	3	2	3	14
49	4	4	3	3	3	17	49	4	4	3	4	3	18	49	4	4	4	3	4	19
50	4	4	3	4	4	19	50	4	3	3	4	3	17	50	3	4	2	3	3	15
51	5	5	4	3	4	21	51	4	4	4	3	4	19	51	4	4	3	3	3	17
52	4	4	4	4	4	20	52	3	3	3	3	3	15	52	3	3	3	3	2	14
53	5	5	4	2	3	19	53	4	3	3	4	3	17	53	3	3	4	3	4	17
54	5	4	5	4	2	20	54	3	3	4	2	4	16	54	4	4	3	4	4	19
55	4	4	4	3	3	18	55	4	4	3	3	4	18	55	4	4	3	3	4	18
56	5	4	5	5	5	24	56	4	2	3	2	2	13	56	2	2	2	2	1	9
57	5	4	3	2	2	16	57	4	3	3	4	3	17	57	3	3	3	4	4	17
58	4	4	4	3	4	19	58	4	3	3	2	3	15	58	4	3	2	3	1	13
59	5	4	4	4	4	21	59	4	4	3	4	3	18	59	4	4	3	3	4	18
60	4	4	4	4	3	19	60	1	1	2	5	3	12	60	1	2	3	4	5	15
61	5	4	3	2	2	16	61	4	2	3	4	3	16	61	3	3	3	2	4	15
62	4	3	3	2	1	13	62	4	2	3	3	2	14	62	3	3	2	3	4	15
63	4	4	4	3	3	18	63	5	4	4	3	3	19	63	5	4	4	3	3	19
64	5	4	4	2	3	18	64	4	2	3	3	3	15	64	3	3	2	2	4	14
65	4	4	4	3	3	18	65	4	4	3	3	3	17	65	4	4	3	3	3	17
66	4	4	3	3	3	17	66	4	3	4	4	3	18	66	3	4	3	4	4	18
67	4	4	3	4	3	18	67	3	3	4	4	3	17	67	3	4	3	3	3	16
68	4	4	5	3	3	19	68	3	3	3	4	3	16	68	3	3	5	4	4	19
69	4	4	3	4	4	19	69	4	3	4	3	3	17	69	3	3	4	3	3	16
70	5	5	5	5	4	24	70	4	4	4	4	4	20	70	4	3	3	4	4	18
71	4	4	4	3	3	18	71	4	4	3	4	4	19	71	4	4	5	4	4	21
72	4	4	4	3	3	18	72	4	4	3	4	3	18	72	4	4	4	3	3	18
73	4	4	3	3	3	17	73	4	2	3	4	3	16	73	3	3	3	3	4	16
74	5	5	5	4	4	23	74	4	4	3	3	4	18	74	4	4	3	4	4	19
75	4	3	3	4	3	17	75	4	3	4	3	3	17	75	4	4	3	3	3	17
76	5	4	4	4	4	21	76	3	2	3	4	3	15	76	4	3	3	2	3	15
77	5	4	4	5	4	22	77	4	4	4	3	4	19	77	4	4	4	4	5	21
78	5	3	4	5	5	22	78	4	3	4	4	4	19	78	4	4	4	3	4	19
79	4	2	5	5	5	21	79	1	2	2	4	2	11	79	3	3	1	1	3	11
80	5	3	4	3	5	20	80	3	2	3	3	3	14	80	3	3	3	4	3	16
81	5	4	4	4	4	21	81	3	3	3	2	3	14	81	3	3	3	3	3	15
82	4	4	4	4	4	20	82	3	3	2	2	3	13	82	3	3	3	2	2	13
83	4	4	4	3	4	19	83	4	3	3	3	3	16	83	3	3	3	3	2	14
84	4	4	4	4	4	20	84	2	2	2	3	3	12	84	2	3	4	4	3	16
85	3	3	4	3	3	16	85	2	2	3	3	3	13	85	3	3	2	2	1	11
86	4	4	4	2	3	17	86	2	2	3	3	3	13	86	3	3	2	2	4	14
87	4	5	5	3	4	21	87	4	2	4	5	4	19	87	4	4	4	3	3	18

88	4	4	4	4	4	20	88	3	3	3	3	3	15	88	2	3	3	3	2	13
89	4	3	4	4	5	20	89	4	3	4	4	4	19	89	4	3	3	4	5	19
90	4	5	5	3	4	21	90	3	2	3	4	3	15	90	3	4	3	1	1	12
91	3	3	3	3	3	15	91	3	2	2	3	3	13	91	2	2	3	3	3	13
92	4	4	4	3	3	18	92	2	3	3	3	3	14	92	2	3	3	3	3	14
93	5	3	4	4	4	20	93	4	2	3	4	3	16	93	3	3	3	3	2	14
94	5	5	4	3	3	20	94	3	2	2	1	2	10	94	3	2	3	3	4	15
95	4	4	4	3	4	19	95	3	2	3	2	3	13	95	3	3	2	3	3	14
96	4	5	3	2	4	18	96	3	1	1	1	2	8	96	4	4	3	2	2	15
97	4	4	3	3	3	17	97	5	3	5	4	5	22	97	5	5	5	2	3	20
98	4	5	5	3	4	21	98	3	2	3	3	2	13	98	3	3	3	3	2	14
99	4	4	4	3	4	19	99	2	2	3	3	3	13	99	2	3	3	2	2	12
100	4	4	4	3	4	19	100	3	2	3	3	3	14	100	2	2	2	2	3	11

Harga							Waktu					Hubungan								
No	Skor	Utk	Item	No	Skor	Total	No	Skor	Utk	Item	No	Skor	Total	No	Skor	Utk	Item	No	Skor	Total
1	3	3	3	3	2	14	1	3	2	2	2	2	11	1	2	3	2	2	2	11
2	3	3	3	3	2	14	2	2	2	3	3	3	13	2	3	4	4	4	4	19
3	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	5	20
4	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	3	18	4	2	4	3	3	3	15
5	4	3	4	4	3	18	5	4	4	4	4	4	20	5	2	4	4	4	4	18
6	4	4	3	3	3	17	6	4	3	4	3	3	17	6	2	4	3	3	3	15
7	3	2	2	3	3	13	7	3	3	2	3	2	13	7	3	4	2	3	3	15
8	4	4	4	3	3	18	8	4	4	4	3	3	18	8	2	4	3	3	3	15
9	3	3	3	3	4	16	9	3	3	2	2	3	13	9	3	4	4	4	3	18
10	3	3	3	3	4	16	10	2	3	2	4	2	13	10	3	3	4	5	4	19
11	3	3	3	3	4	16	11	2	2	3	4	3	14	11	2	3	4	4	3	16
12	3	4	4	2	3	16	12	2	2	3	2	1	10	12	2	4	5	4	4	19
13	3	3	3	4	5	18	13	3	2	3	1	2	11	13	3	4	5	3	4	19
14	2	4	3	3	4	16	14	3	3	4	3	2	15	14	3	2	5	4	4	18
15	2	3	3	3	3	14	15	2	2	3	3	1	11	15	2	4	5	4	4	19
16	2	4	3	4	3	16	16	3	4	3	2	4	16	16	4	5	5	3	3	20
17	3	3	4	4	4	18	17	3	3	3	2	3	14	17	2	3	4	4	3	16
18	3	3	3	2	1	12	18	3	2	3	1	3	12	18	2	3	5	4	3	17
19	3	3	3	2	4	15	19	2	3	1	1	3	10	19	3	4	4	4	4	19
20	2	3	3	4	4	16	20	3	4	3	3	3	16	20	3	4	4	3	3	17
21	2	3	4	3	2	14	21	2	2	3	1	2	10	21	2	3	5	3	4	17
22	3	3	3	2	4	15	22	3	2	3	3	4	15	22	2	3	4	4	3	16
23	2	3	2	1	1	9	23	1	1	3	2	1	8	23	4	5	5	5	5	24
24	3	3	3	3	4	16	24	2	2	1	5	3	13	24	2	3	4	3	4	16
25	4	3	4	2	2	15	25	3	2	3	1	2	11	25	2	3	4	4	3	16
26	3	3	3	3	3	15	26	4	3	4	3	3	17	26	2	3	4	3	3	15
27	3	3	4	3	4	17	27	4	3	4	4	3	18	27	2	4	4	3	3	16
28	4	3	4	3	3	17	28	3	3	3	4	3	16	28	3	3	3	3	3	15
29	3	4	4	4	5	20	29	2	3	3	4	3	15	29	3	3	5	3	4	18

30	3	4	4	3	2	16	30	3	4	3	3	4	17	30	3	5	5	4	3	20
31	3	3	2	3	3	14	31	2	2	2	3	3	12	31	4	4	5	5	5	23
32	1	2	1	3	3	10	32	3	3	2	2	1	11	32	3	3	4	4	5	19
33	3	3	3	2	3	14	33	3	2	2	4	1	12	33	5	3	4	4	3	19
34	2	2	2	2	3	11	34	4	3	3	4	4	18	34	2	3	4	4	5	18
35	3	3	3	2	4	15	35	3	2	3	4	1	13	35	3	3	4	4	3	17
36	3	2	3	3	1	12	36	4	4	2	2	3	15	36	4	3	5	4	5	21
37	3	2	2	3	4	14	37	3	2	2	2	3	12	37	3	2	4	4	4	17
38	4	2	2	3	3	14	38	3	3	3	3	2	14	38	4	2	3	4	4	17
39	3	2	2	3	3	13	39	3	3	3	3	2	14	39	4	3	5	5	5	22
40	4	5	4	3	4	20	40	4	3	4	4	5	20	40	2	3	3	4	4	16
41	3	3	3	3	2	14	41	3	3	3	3	3	15	41	4	4	4	4	4	20
42	3	3	4	1	4	15	42	4	3	2	2	5	16	42	5	4	4	5	5	23
43	3	3	4	4	4	18	43	3	4	4	3	3	17	43	2	3	4	3	4	16
44	2	3	3	3	4	15	44	3	3	3	2	2	13	44	3	2	5	5	5	20
45	3	2	2	2	3	12	45	2	2	2	3	3	12	45	5	4	4	4	4	21
46	2	2	5	3	4	16	46	2	4	2	5	1	14	46	4	5	4	5	5	23
47	2	3	3	2	2	12	47	2	2	2	1	2	9	47	3	4	5	3	5	20
48	3	3	3	4	4	17	48	3	3	3	3	3	15	48	2	2	4	4	4	16
49	4	3	4	4	4	19	49	4	4	3	4	4	19	49	2	3	3	3	3	14
50	3	2	2	3	1	11	50	3	2	3	2	3	13	50	2	3	4	3	4	16
51	3	4	4	3	2	16	51	3	4	3	3	4	17	51	3	5	5	4	3	20
52	2	3	4	5	5	19	52	3	3	3	3	3	15	52	4	5	5	5	5	24
53	3	3	4	2	3	15	53	3	3	2	3	2	13	53	3	3	3	4	4	17
54	3	3	4	3	5	18	54	3	2	4	3	1	13	54	2	4	5	5	5	21
55	4	4	3	4	4	19	55	4	4	3	4	4	19	55	2	3	4	4	4	17
56	1	2	2	2	3	10	56	4	2	2	1	2	11	56	2	4	5	5	5	21
57	3	3	3	2	4	15	57	2	2	2	3	3	12	57	2	3	5	4	4	18
58	3	3	4	3	2	15	58	2	2	3	1	3	11	58	2	4	3	4	5	18
59	3	3	3	4	5	18	59	3	2	3	3	3	14	59	2	5	4	5	3	19
60	2	1	2	3	5	13	60	1	2	4	4	2	13	60	2	3	5	2	5	17
61	3	3	3	3	4	16	61	3	2	2	5	3	15	61	1	2	3	3	3	12
62	3	3	3	4	4	17	62	2	2	1	4	3	12	62	2	3	4	3	4	16
63	3	3	2	4	4	16	63	4	3	3	2	4	16	63	2	5	2	3	3	15
64	3	3	3	2	4	15	64	2	3	1	5	2	13	64	3	4	4	3	4	18
65	4	4	3	3	3	17	65	4	4	3	3	3	17	65	2	4	4	3	3	16
66	3	3	4	4	3	17	66	3	3	4	4	3	17	66	2	4	2	3	3	14
67	4	4	3	3	3	17	67	4	4	4	3	3	18	67	2	3	3	3	4	15
68	4	4	5	4	3	20	68	3	3	3	4	3	16	68	2	5	3	4	3	17
69	3	3	4	3	3	16	69	3	3	4	3	3	16	69	2	3	3	3	3	14
70	2	3	3	4	4	16	70	4	3	4	4	4	19	70	3	3	3	3	3	15
71	4	4	4	4	4	20	71	4	5	4	5	4	22	71	2	4	4	4	4	18
72	4	4	3	4	4	19	72	4	3	3	3	4	17	72	2	3	3	4	3	15
73	3	3	3	2	4	15	73	2	3	2	3	3	13	73	2	4	4	3	3	16
74	4	3	3	3	3	16	74	4	4	3	3	4	18	74	2	3	3	3	4	15
75	3	3	3	4	4	17	75	4	4	3	3	3	17	75	2	4	4	3	3	16
76	3	3	3	2	3	14	76	3	3	3	5	3	17	76	4	5	5	5	5	24

77	4	3	4	4	4	19	77	4	4	5	4	3	20	77	3	4	4	4	4	19
78	3	3	4	4	4	18	78	3	4	4	3	3	17	78	4	5	5	5	5	24
79	2	3	3	2	3	13	79	4	4	3	3	3	17	79	4	3	4	4	4	19
80	3	4	3	4	4	18	80	3	2	3	2	3	13	80	3	4	4	4	4	19
81	3	2	2	2	4	13	81	3	2	2	2	2	11	81	3	3	5	5	5	21
82	2	2	3	3	2	12	82	3	3	3	3	3	15	82	4	2	4	4	5	19
83	3	3	3	3	3	15	83	3	3	3	3	3	15	83	4	2	5	4	3	18
84	3	3	3	3	3	15	84	3	3	3	3	3	15	84	4	2	5	3	4	18
85	3	3	1	3	3	13	85	3	3	3	2	3	14	85	5	4	4	5	4	22
86	3	3	3	3	4	16	86	3	3	3	3	3	15	86	3	4	2	3	3	15
87	4	2	3	4	4	17	87	2	3	3	3	3	14	87	2	5	5	5	4	21
88	3	3	3	3	2	14	88	3	3	3	3	3	15	88	3	2	5	5	4	19
89	4	3	5	4	4	20	89	4	4	4	4	4	20	89	2	3	4	4	3	16
90	2	3	4	2	2	13	90	3	1	1	1	2	8	90	2	2	4	4	5	17
91	3	2	3	3	3	14	91	3	3	3	3	2	14	91	3	3	4	4	4	18
92	2	2	2	2	3	11	92	3	3	2	2	3	13	92	2	3	4	4	4	17
93	2	3	3	3	3	14	93	3	3	3	2	2	13	93	3	4	5	4	5	21
94	1	2	3	3	3	12	94	4	3	2	5	5	19	94	3	4	5	4	5	21
95	2	3	1	3	2	11	95	2	2	3	3	3	13	95	3	4	4	5	5	21
96	3	1	3	3	2	12	96	4	4	2	2	3	15	96	2	2	3	2	3	12
97	1	2	4	5	2	14	97	1	4	3	4	1	13	97	3	4	4	4	5	20
98	2	3	3	3	4	15	98	3	3	3	3	3	15	98	2	4	5	5	5	21
99	2	3	4	2	2	13	99	2	3	2	3	3	13	99	4	4	5	5	5	23
100	2	3	3	3	3	14	100	3	3	3	3	3	15	100	3	4	4	4	4	19

PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL

No	Skor untuk Item No													Skor
Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total
1	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	53
2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	48
4	1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	30
5	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	4	37
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	50
7	4	5	4	3	1	4	4	4	2	4	4	1	4	44
8	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	4	50
9	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	48
10	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	54

PERSPEKTIF PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN

Kepuasan Karyawan											Kapabilitas Sistem Informasi						Motivasi & Pemberdayaan									
No	Skor untuk Item No										Skor	No	Skor Utk Item No					Skor	No	Skor utk Item No						Skor
Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	Res	1	2	3	4	5	Total	Res	1	2	3	4	5	6	Total
1	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	43	4	4	3	4	4	4	19	1	4	4	4	3	4	4	23
2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	33	2	4	4	3	3	3	17	2	3	3	2	3	3	3	17
3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	43	3	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	36	4	3	2	2	2	2	11	4	3	3	3	3	4	3	19
5	4	5	2	5	4	4	4	4	4	3	39	5	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	4	4	25
6	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	36	6	4	3	3	3	2	15	6	4	4	4	4	4	2	22
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	7	4	4	3	2	4	17	7	4	3	3	4	5	5	24
8	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35	8	4	4	3	3	3	17	8	3	3	3	3	4	4	20
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	9	4	4	4	4	3	19	9	3	1	4	3	2	1	14
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	10	2	2	2	2	2	10	10	3	3	3	3	3	3	18
11	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	33	11	4	2	2	2	2	12	11	4	4	2	2	2	4	18
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	12	4	4	4	4	4	20	12	4	3	3	3	3	3	19
13	3	3	4	2	4	4	3	4	5	4	36	13	3	4	3	3	3	16	13	3	4	4	4	4	4	23
14	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	27	14	3	3	2	2	4	14	14	2	2	2	2	3	3	14
15	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	35	15	4	4	3	3	3	17	15	3	3	4	3	4	4	21
16	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	27	16	3	3	2	2	4	14	16	2	2	2	2	3	3	14
17	2	1	2	1	3	2	1	3	1	2	18	17	2	2	3	3	2	12	17	2	3	1	3	3	2	14
18	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	33	18	4	4	3	3	3	17	18	3	3	2	3	3	3	17
19	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48	19	4	3	3	3	4	17	19	5	4	5	5	5	5	29
20	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	43	20	4	3	4	4	4	19	20	4	4	4	3	4	4	23
21	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37	21	4	3	4	4	4	19	21	3	3	4	3	4	4	21
22	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	22	3	3	4	4	4	18	22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	34	23	4	4	4	3	3	18	23	4	4	3	4	3	4	22
24	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	38	24	4	4	3	4	4	19	24	5	5	4	4	3	4	25
25	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	35	25	3	4	3	4	4	18	25	3	3	4	3	3	3	19
26	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44	26	4	4	4	4	4	20	26	4	4	5	4	5	4	26
27	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	36	27	3	3	3	4	4	17	27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32	28	4	3	4	3	3	17	28	3	4	3	3	3	3	19
29	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	36	29	3	3	4	3	4	17	29	4	4	3	4	3	4	22
30	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	33	30	3	4	3	3	4	17	30	4	4	4	4	3	3	22

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Perspektif Pelanggan

1. Fungsi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded (a)	0	,0
	Total	100	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,668	5

2. Mutu

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded (a)	0	,0
	Total	100	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,731	5

3. Citra

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded (a)	0	,0
	Total	100	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,657	5

4. Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded (a)	0	,0
	Total	100	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,607	5

5. Waktu

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded (a)	0	,0
	Total	100	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,671	5

6. Hubungan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded (a)	0	,0
	Total	100	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,686	5

Perspektif Proses Bisnis Internal

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded (a)	0	,0
	Total	10	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,914	13

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

1. Kepuasan Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded (a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,909	10

2. Kapabilitas Sistem Informasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded (a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	5

3. Motivasi dan Pemberdayaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded (a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	6

Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

PERSPEKTIF PELANGGAN

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
FUNGSI			
1	0,560	0,3	Valid
2	0,413	0,3	Valid
3	0,728	0,3	Valid
4	0,773	0,3	Valid
5	0,767	0,3	Valid
MUTU			
1	0,707	0,3	Valid
2	0,781	0,3	Valid
3	0,774	0,3	Valid
4	0,586	0,3	Valid
5	0,636	0,3	Valid
CITRA			
1	0,627	0,3	Valid
2	0,637	0,3	Valid
3	0,722	0,3	Valid
4	0,696	0,3	Valid
5	0,594	0,3	Valid
HARGA			
1	0,618	0,3	Valid
2	0,634	0,3	Valid
3	0,639	0,3	Valid
4	0,630	0,3	Valid
5	0,616	0,3	Valid
WAKTU			
1	0,690	0,3	Valid
2	0,771	0,3	Valid
3	0,602	0,3	Valid
4	0,573	0,3	Valid
5	0,692	0,3	Valid
HUBUNGAN			
1	0,666	0,3	Valid
2	0,462	0,3	Valid
3	0,707	0,3	Valid
4	0,784	0,3	Valid
5	0,730	0,3	Valid

Sumber: Hasil kuesioner, (Data Diolah)2007

PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,834	0,3	Valid
2	0,407	0,3	Valid
3	0,834	0,3	Valid
4	0,943	0,3	Valid
5	0,706	0,3	Valid
6	0,841	0,3	Valid
7	0,837	0,3	Valid
8	0,709	0,3	Valid
9	0,690	0,3	Valid
10	0,847	0,3	Valid
11	0,618	0,3	Valid
12	0,449	0,3	Valid
13	0,834	0,3	Valid

Sumber: Hasil kuesioner, (Data Diolah)2007

PERSPEKTIF PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
KAPABILITAS KARYAWAN			
1	0,680	0,3	Valid
2	0,866	0,3	Valid
3	0,528	0,3	Valid
4	0,761	0,3	Valid
5	0,718	0,3	Valid
6	0,823	0,3	Valid
7	0,796	0,3	Valid
8	0,663	0,3	Valid
9	0,820	0,3	Valid
10	0,763	0,3	Valid
KAPABILITAS SISTEM INFORMASI			
1	0,646	0,3	Valid
2	0,571	0,3	Valid
3	0,796	0,3	Valid
4	0,787	0,3	Valid
5	0,698	0,3	Valid
MOTIVASI DAN PEMBERDAYAAN			
1	0,842	0,3	Valid
2	0,765	0,3	Valid
3	0,772	0,3	Valid
4	0,803	0,3	Valid
5	0,726	0,3	Valid
6	0,745	0,3	Valid

Sumber: Hasil kuesioner, (Data Diolah)2007

Lampiran 5
Laporan Keuangan

PDAM KOTA MAKASSAR
NERACA
Per 31 Desember 2001-2003

AKTIVA	2001	2002	2003
AKTIVA LANCAR			
Kas dan Setara kas	3,763,884,268.52	4,139,633,387,52	3,435,121,669,77
Deposito Jangka Pendek	4,411,000,000.00	14,161,000,000,00	4,400,000,000,00
Piutang Usaha	20,723,888,550.50	26,143,388,550,50	32,364,887,990,50
Peny.Piutang Usaha	(12,502,901,734,20)	(7,692,460,312,50)	(10,093,080,524,55)
Piutang Usaha Bersih	8,220,986,816,30	18,450,928,238,00	22,271,807,465,95
Piutang Karyawan	762,079,839.84	797,280,339,84	1,010,687,823,84
Piutang Lain-lain	356,429,065.98	356,429,065,98	209,382,857,98
Persediaan	309,672,550.00	428,017,690,00	485,142,470,00
Uang Muka Biaya/Kerja	611,410,709.00	1,026,262,849,00	2,045,618,642,65
Uang Muka Pajak	210,069,042.48	153,480,472,51	1,383,562,96
Jumlah Aktiva Lancar	18,645,532,292,12	39,513,032,042,85	33,859,144,493,15
AKTIVA TETAP			
Tanah	4,082,787,911,26	4,085,497,461026	4,105,929,361,26
Bangunan	119,178,891,532,81	124,464,120,787,81	136,742,309,591,81
Jaringan Pipa	167,878,984,622,65	173,688,877,975,81	185,900,753,782,76
Mesin Pompa	56,931,795,551,49	57,338,803,051,49	58,152,854,051,49
Alat Kantor dan Teknik			
Bengkel	1,772,823,129,41	1,867,580,604,41	1,993,790,554,41
Kendaraan	2,799,757,790,50	3,381,835,790,50	5,927,668,030,50
Mesin kantor dan komputer	2,152,564,978,00	2,760,407,028,00	4,358,556,161,00
Nilai Peolehan Aktiva Tetap	354,797,605,516,12	367,587,322,699,28	397,181,861,533,23
Akumulasi Penyystn Aktiva Tetap	(83,288,108,601,73)	(113,602,824,054,61)	(143,256,948,436,01)
Nilai Buku Aktiva Tetap	271,509,496,914,39	253,984,498,644,67	253,924,913,097,22
AKTIVA LAIN-LAIN			
Bahan Instalasi	8,267,201,279,02	5,399,326,250,40	10,422,431,816,74
Biaya yang Ditangguhkan	5,959,868,285,26		
Perhitungan dengan Pemkot	923,752,697,74	923,752,697,74	923,752,697,74
Proyek dalam Penyelesaian	664,966,946,00	664,966,946,00	
Aktiva lain-lainnya		215,732,371,64	283,658,228,39
Jumlah Aktiva Lain-lain	15,815,789,208,02	7,203,778,265,78	11,629,842,742,87
JUMLAH AKTIVA	305,970,818,414,53	300,701,308,953,30	299,413,900,333,24

Sumber: PDAM Kota Makassar 2007

PDAM KOTA MAKASSAR
NERACA
Per 31 Desember 2001-2003

PASSIVA	2001	2002	2003
KEWAJIBAN LANCAR			
Hutang Usaha	1,491,062,465,00	4,346,755,315,00	17,873,416,636,00
Biaya YMH Dibayar	1,642,167,226,14	1,362,208,725,00	3,259,724,314,00
Pendapatan Diterima dimuka		8,935,045,00	
Hutang Pajak	1,152,326,42	1,152,326,42	
Hutang jangka Panjang Ja tuh Tempo	69,909,823,264,05	14,145,548,425,74	17,783,361,125,74
Hutang Bunga		9,804,460,472,62	12,088,947,533,50
Hutang Denda Pinjaman			
Jumlah Hutang Lancar	73,044,205,281,61	29,669,060,309,78	51,005,449,609,24
KEWAJIBAN JK PANJANG			
Hutang Pemerintah Pusat	2,511,385,474,54	1,266,333,340,93	966,333,341,59
Pinjaman L N (OECF)IP -332	10,705,105,060,12	5,740,314,300,00	4,464,688,900,00
Pinjaman L N (OECF)IP -415	109,720,146,399,57	155,362,878,415,77	139,014,823,441,72
Jumlah Hutang Jk Panjang	122,936,636,934,23	162,369,526,056,70	144,445,845,683,31
KEWAJIBAN LAIN-LAIN			
Hutang Usaha Lainnya			7,197,427,420,00
Uang Jaminan Pelanggan	4,098,709,560,00	4,644,859,000,00	5,133,525,380,00
Cadangan Dana Moneter	1,217,573,750,00	5,059,900,195,00	10,068,287,315,00
Jumlah Kewajiban Lain-lain	5,316,283,310,00	9,704,752,195,00	22,399,240,115,00
EKUITAS			
Modal PEMKOT	17,291,644,384,15	17,291,644,384,15	17,291,644,384,15
Modal Pemerintah Pusat	1,217,573,750,00	14,611,271,563,20	14,611,271,563,20
Penyertaan yg Blm Ditentukan Statusnya	156,638,802,326,00	156,638,802,326,00	156,638,802,326,00
Laba (Rugi) Tahun Lalu	(21,903,16,030,26)	(83,868,025,384,66)	(89,602,370,259,53)
Laba (Rugi) Tahun Berjalan	(61,964,839,354,40)	(5,715,729,496,87)	(17,375,983,088,13)
Jumlah Ekuitas	104,673,692,888,69	98,957,963,391,82	81,563,364,925,69
JUMLAH KEWAJIBAN & EKUITAS	305,970,818,414,53	300,701,308,953,30	299,413,900,333,24

Sumber: PDAM Kota Makassar 2007

PDAM KOTA MAKASSAR
LAPORAN LABA RUGI
Per 31 Desember 2001-2003

URAIAN	2001	2002	2003
PENDAPATAN USAHA			
Pendapatan Penjualan Air	33,320,293,385,00	60,900,918,069,00	69,754,235,330,00
Pendapatan Penjualan Non Air	6,074,960,035,00	9,217,151,520,81	9,295,254,880,03
Jumlah Pendapatan Usaha	39,395,253,420,00	70,118,069,589,81	79,049,490,210,03
BIAYA LANGSUNG USAHA			
Biaya Sumber Air	959,921,276,85	2,734,079,475,23	3,178,200,455,27
Biaya Pengolahan Air	22,682,211,332,33	25,177,988,120,60	28,124,478,603,74
Biaya Transmisi dan Distribusi	20,074,669,397,44	19,712,014,591,97	21,563,975,311,09
Jumlah Biaya Langsung Usaha	43,716,802,006,62	47,624,082,187,80	52,866,654,370,10
Laba (Rugi) Kotor Usaha	(4,321,548,586,62)	22,493,987,402,01	16,182,835,839,93
Biaya Umum dan Administrasi	26,992,472,492,07	28,812,554,840,12	42,256,464,680,04
Biaya Bunga Pinjaman	32,285,857,920,57	1,178,641,617,12	3,673,005,167,99
Jumlah Biaya Umum dan Bunga	59,278,330,412,64	29,991,196,457,24	45,929,469,848,03
Laba (Rugi) Bersih Usaha	(63,599,878,999,26)	(7,497,209,055,23)	(19,746,634,008,10)
PENDAPATAN DAN BIAYA LAIN-LAIN			
Pendapatan Lain-lain	1,645,715,736,78	2,092,692,704,76	2,404,868,399,43
Biaya Lain-lain	(10,676,091,92)	(311,213,146,40)	(342,217,479,46)
Jumlah Pendptan dan By Lain-lain	1,635,039,644,86	1,781,479,558,36	2,370,650,919,97
Laba (Rugi) Sebelum Pajak Pajak Penghasilan (PPh)	(61,964,839,354,40)	(5,715,729,496,87)	(17,375,983,088,13)
LABA (RUGI) BERSIH SETELAH PAJAK	(61,964,839,354,40)	(5,715,729,496,87)	(17,375,983,088,13)

Sumber: PDAM Kota Makassar 2007

PDAM KOTA MAKASSAR
NERACA
Per 31 Desember 2004-2006

AKTIVA	2004	2005	2006
AKTIVA LANCAR			
Kas	1,186,009,044,26	241,875,705,83	171,306,110,00
Bank	1,950,734,120,66	1,661,348,285,61	12,827,560,195,98
Deposito Jangka Pendek	3,420,000,000,00	3,420,000,000,00	7,420,000,000,00
Piutang Langganan Air Minum	8,784,376,325,00	8,090,758,935,00	13,834,708,999,57
Peny. Piutang Langganan Air Minum	(930,483,033,50)	(680,345,076,00)	(1,689,570,258,96)
Piutang Langganan Air ABRI	4,340,862,689,50	5,405,349,549,37	6,910,321,108,37
Piutang Pemasangan/non air	843,414,475,00	314,687,910,00	1,697,820,00
Peny. Piutang Pemasangan Piutang Ragu-ragu Langganan Air Minum	(253,016,115,50)	(155,667,910,00)	(848,910,00)
Piutang Ragu-ragu Pemasangan/non air	8,355,551,210,00	7,223,165,828,93	6,448,086,008,92
Peny. Piutang Ragu-ragu Langganan Air Minum	2,231,870,179,00	2,118,450,774,00	2,051,825,774,00
Peny. Piutang Ragu-ragu Pemasangan/non air	(7,263,873,905,00)	(6,170,320,317,13)	(6,226,331,196,29)
Piutang Karyawan	(1,772,718,473,25)	(1,685,097,669,50)	(2,051,213,125,25)
Piutang Lain-lain	806,220,793,84	1,351,403,242,59	1,452,511,001,28
Persediaan	1,051,827,815,98	900,196,565,98	1,130,570,638,98
Uang Muka Biaya/Kerja	243,822,270,00	423,304,515,00	588,408,995,00
Uang Muka Pajak	1,132,352,958,65	,619,832,170,65	1,080,966,494,00
Total Aktiva Lancar	24,126,950,354,64	24,078,942,420,33	43,949,999,655,60
AKTIVA TETAP			
Tanah	4,105,929,361,26	4,105,929,361,26	4,105,929,361,26
Bangunan	137,435,543,591,81		134,509,166,287,81
Jaringan Pipa	197,358,671,814,18	173,688,877,975,81	205,603,626,682,00
Mesin Pompa	59,286397,946,49	57,338,803,051,49	59,905,202,946,49
Alat Kantor dan Bengkel	2,074,237,244,41	1,867,580,604,41	2,563,615,244,41
Kendaraan	5,997,878,030,50	3,381,835,790,50	5,997,878,030,50
Mesin kantor dan komputer	5,420,181,051,00	2,760,407,028,00	8,716,176,126,00
Akumulasi Peny. Aktiva Tetap	(173,091,652,830,55)	(195,718,497,880,32)	(220,550,313,145,19)
Total Aktiva Tetap	238,587,187,209,10	220,011,288,645,27	200,851,281,533,28
AKTIVA LAIN-LAIN			
Bahan Instalasi	9,753,811,742,32	7,317,460,117,08	5,696,071,754,20
Biaya yang Ditangguhkan Perhitungan dengan Pemkot	923,752,697,74	923,752,697,75	923,752,697,74
Aktiva lain-lain	752,438,228,39	752,438,228,39	279,658,228,39

Total Aktiva Lain-lain	11,430,002,668,45	8,993,651,043,22	6,899,482,680,33
TOTAL AKTIVA	274,144,140,232,19	253,083,882,108,82	251,700,763,869,21

PDAM KOTA MAKASSAR
NERACA
Per 31 Desember 2004-2006

PASSIVA	2004	20025	2006
KEWAJIBAN LANCAR			
Hutang Usaha	22,675,795,090,00	17,054,291,580,33	2,847,426,956,67
Biaya YMH Dibayar	5,688,621,008,81	10,830,806,095,39	8,402,769,283,14
Pendapatan Diterima dimuka			
Hutang Pajak			
Hutang jk Panjang Jatuh Tempo	22,734,017,814,74	36,648,175,182,40	46,265,835,702,05
Hutang Bunga	12,530,458,945,04	30,902,545,252,47	44,393,903,416,54
Hutang Denda Pinjaman	702,892,764,25	7,522,014,178,66	7,522,014,078,66
Kewajiban Jk Pendek Lainnya		1,211,646,828,56	
Total Hutang Lancar	64,331,785,622,84	104,169,479,017,81	109,431,949,437,06
KEWAJIBAN JK PANJANG			
Hutang Pemerintah Pusat	666,333,342,25	366,333,342,91	130,666,666,57
Pinjaman L N (OECF)IP -332	3,189,063,500,00	1,913,438,100,00	637,812,700,00
Pinjaman L N (OECF)IP -415	136,785,921,591,33	124,297,389,623,34	115,971,701,644,68
Total Hutang Jk Panjang	140,641,318,433,58	126,577,161,066,25	116,740,181,011,25
KEWAJIBAN LAIN-LAIN			
Hutang Usaha Lainnya	4,380,794,449,00	1,731,657,296,67	
Uang Jaminan Pelanggan	5,468,405,380,00	5,529,700,380,00	5,529,740,380,00
Cadangan Dana Moneter	15,523,443,060,00	17,563,126,595,93	21,300,979,711,93
Cadangan Dana Pensiun			2,031,790,274,96
Total Kewajiban Lain-lain	25,372,642,889,00	24,824,484,272,60	28,862,510,366,89
MODAL			
Modal PEMKOT	17,291,644,384,15	17,291,644,384,15	17,291,644,384,15
Modal Pemerintah Pusat	14,611,271,563,20	14,611,271,563,20	14,611,271,563,20
Penyertaan yg Blm Ditentukan Statusnya	156,638,802,326,00	156,638,802,326,00	156,638,802,326,00
Laba (Rugi) Tahun Lalu	(107,865,707,654,57)	(146,269,247,229,36)	(190,492,924,107,97)
Laba (Rugi) Tahun Berjalan	(36,877,617,332,01)	(44,759,713,291,84)	(1,382,671,111,37)
Total Modal	43,798,393,286,77	(2,487,242,247,84)	(3,333,876,945,99)
TOTAL PASSIVA	274,144,140,232,19	253,083,882,108,82	251,700,763,869,21

Sumber: PDAM Kota Makassar 2007

PDAM KOTA MAKASSAR
LAPORAN LABA RUGI
Per 31 Desember 2004-2006

URAIAN	2004	2005	2006
PENDAPATAN USAHA			
Pendapatan Air	67,710,293,564,00	68,252,175,166,00	105,109,590,082,16
Pendapatan Non Air	5,529,160,157,87	4,130,585,910,17	4,440,718,622,06
Jumlah Pendapatan	73,239,453,721,87	72,382,761,076,17	109,550,308,704,22
BIAYA LANGSUNG USAHA			
Biaya Sumber Air	2,441,934,652,00	1,921,559,143,68	1,973,351,560,50
Biaya Pengolahan Air	34,996,915,816,15	31,481,045,007,88	32,832,218,816,98
Biaya Transmisi dan Distribusi	24,361,200,203,55	21,506,237,539,32	20,806,184,828,54
Jumlah Biaya Langsung Usaha	61,800,050,671,70	54,908,841,690,88	55,611,755,206,02
Laba (Rugi) Kotor Usaha	11,439,403,050,17	17,473,919,385,29	53,938,553,498,20
Biaya Umum dan Administrasi	46,840,355,615,92	39,334,115,655,83	42,509,765,919,97
Biaya Bunga Pinjaman	3,670,221,371,78	24,405,669,925,37	14,246,352,606,44
Laba (Rugi) Bersih Usaha	(39,071,173,937,53)	(46,265,866,195,91)	(2,817,565,028,21)
Pendapatan Lain-lain	2,199,925,385,52	1,769,933,734,47	1,822,173,986,77
Biaya Lain-lain	(6,368,780,00)	(263,780,830,40)	(387,280,069,93)
Jumlah Pendptan dan By LL	2,193,556,605,52	1,506,152,904,07	1,434,893,916,84
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	(36,877,617,332,01)	(44,759,713,291,84)	(1,434,893,916,84)
LABA (RUGI) BERSIH STLH PAJAK	(36,877,617,332,01)	(44,759,713,291,84)	(1,434,893,916,84)

Sumber : PDAM Kota Makassar

Lampiran 6
Tarif Air Minum dan Biaya Administrasi

Tarif Air Minum PDAM Kota Makassar

Klasifikasi Pelanggan	0–10.000 Liter	10.001– 20.000 Liter	20.001- 50.000 Liter	> 50.001 Liter
I. A Sosial A	Rp. 0.260	Rp. 0.280	Rp. 0.300	Rp. 0.550
I. B Sosial B	Rp. 0.300	Rp. 0.400	Rp. 0.900	Rp. 1.600
I. C Sosial C	Rp. 0.360	Rp. 0.460	Rp. 1.115	Rp. 1.780
II. A Rumah Tangga A	Rp. 1.000	Rp. 1.400	Rp. 1.990	Rp. 4.370
II. B Rumah Tangga B	Rp. 1.260	Rp. 1.740	Rp. 2.520	Rp. 5.250
II. C Rumah Tangga C	Rp. 2.020	Rp. 2.720	Rp. 3.730	Rp. 8.745
II. D Rumah Tangga D	Rp. 2.175	Rp. 2.800	Rp. 4.350	Rp. 9.620
II. E Kedutaan/Konsulat	Rp. 2.330	Rp. 3.060	Rp. 5.290	Rp. 10.490
II. F Instansi Pemerintah	Rp. 2.330	Rp. 3.110	Rp. 4.630	Rp. 9.925
II. G Balai Latihan/K Swasta	Rp. 2.330	Rp. 3.110	Rp. 4.660	Rp. 9.925
III. A Usaha A	Rp. 4.350	Rp. 5.900	Rp. 7.300	Rp. 9.320
III. B Usaha B	Rp. 8.390	Rp. 9.630	Rp. 10.575	Rp. 12.430
III. C Usaha C	Rp. 9.320	Rp. 10.250	Rp. 11.180	Rp. 13.980
IV. A Industri A	Rp. 4.210	Rp. 5.280	Rp. 7.145	Rp. 9.940
IV. B Industri B	Rp. 10.560	Rp. 11.900	Rp. 13.220	Rp. 15.860
V. A Khusus A	Rp. 15.000	Rp. 15.000	Rp. 15.000	Rp. 15.000
V. B Khusus B	Rp. 17.000	Rp. 17.500	Rp. 17.500	Rp. 17.500

Biaya Administrasi

Golongan Tarif	Biaya
I. A Sosial A	Rp. 500
I. B Sosial B	Rp. 500
I. C Sosial C	Rp. 500
II. A Rumah Tangga A	Rp. 500
II. B Rumah Tangga B	Rp. 1.000
II. C Rumah Tangga C	Rp. 1.000
II. D Rumah Tangga D	Rp. 1.000
II. E Kedutaan/Konsulat	Rp. 1.000
II. F Instansi Pemerintah	Rp. 1.000
II. G Balai Latihan/K Swasta	Rp. 1.000
III. A Usaha A	Rp. 1.000
III. B Usaha B	Rp. 5.000
III. C Usaha C	Rp. 8.000
IV. A Industri A	Rp. 5.000
IV. B Industri B	Rp.10.000
V. A Khusus A	Rp.10.000
V. B Khusus B	Rp.10.000