

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menelaah dan mendeskripsikan bagaimana Perusahaan Umum daerah (perumda) Air minum tirta khayangan kota sungai penuh menggunakan Balanced scorecard dengan perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran. Pelanggan dan karyawan Perumda air minum tirta khayangan serta laporan keuangan perusahaan tahun 2019, 2020, 2021 dan 2022 digunakan sebagai populasi penelitian ini. Teknik simple random sampling dengan rumus slovin pada penelitian ini diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden pelanggan dan 101 responden karyawan perumda air minum tirta khayangan kota sungai penuh. Penelitian deskriptif dengan fokus kuantitatif digunakan untuk penelitian ini. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa perumda air minum tirta khayangan kota sungai penuh memiliki kinerja “kurang baik” secara keseluruhan pada tahun 2019 hingga 2022, yang diukur dengan teknik balanced scorecard. Hanya dari perspektif proses bisnis internal yang masuk kategori baik dan perspektif keuangan, pelanggan, pertumbuhan dan pembelajaran dinilai kurang baik.

***Kata Kunci : Kinerja, Balanced Scorecard***

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to examine and describe how the Regional General Company of (Perumda) Air Minum Tirta Khayangan Sungai Penuh city uses the balanced scorecard from perspectives of finance, customers, internal business processes, growth, and learning. Customers and employees of Perumda Air Minum Tirta Khayangan, as well as the company's financial statements for 2019, 2020, 2021, and 2022, are used as the population of this study. The simple random sampling technique with the Slovin formula in this study obtained a sample of 100 customer respondents and 101 respondents from employees of the Perumda Air Minum Tirta Khayangan Sungai Penuh City. Descriptive research with a quantitative focus was used for this study. This study identified that the Perumda Air Minum Tirta Khayangan Sungai city has an overall rating of not good from 2019 to 2022, as measured by the balanced scorecard technique. Only from the perspective of internal business processes are they categorized as good, and from the perspective of finance, customers, growth, and learning, they are not considered good.

***Keywords : Performance, Balanced Scorecard***