

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
AIR MINUM (PDAM) DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*MASLAHAH PERFORMA***

**(Studi Kasus Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh  
gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)



**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2024**

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*MASLAHAH PERFORMA***

**(Studi Kasus Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh  
gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)



**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

**Yang bertanda tangan di bawah ini:**

Nama : Rahma Sabrina

NIM : 4320088

Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Dengan Menggunakan Metode *Maslahah Performa* (Studi Kasus Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 3 Juli 2024

Yang menyatakan,



Rahma Sabrina

## NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Rahma Sabrina

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Akuntansi Syariah

PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : **Rahma Sabrina**

NIM : **4320088**

Judul Skripsi : **Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)  
Dengan Menggunakan Metode *Maslahah Performa* (Studi  
Kasus Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

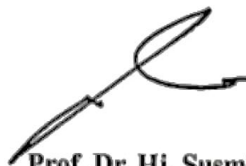
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 24 Juni 2024

Pembimbing,



**Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag**

NIP. 197502111998032001



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.uinibm.pear.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)  
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Rahma Sabrina**  
NIM : **4320088**  
Judul Skripsi : **Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dengan Menggunakan Metode *Masalah Performa* (Studi Kasus Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan)**  
Dosen Pembimbing : **Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 24 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun).

Dewan Penguji,

Penguji I

Gunawan Aji, M.Si.  
NIP. 196902272007121001

Penguji II

Zulaikhah Fitri Nur Ngaisah, M.Ag  
NIP. 199303292020122026

Pekalongan, 24 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H.  
REPUBLIC NIP. 197503201999032001

## MOTTO

*Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), Tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain).*

*[Q.S. Al-Insyirah : 6-7 ]*

*Teruslah berproses dan bekerja keras hingga menjadi sebuah kebiasaan yang menyenangkan.*

*[R]*

*Tantanganlah yang membuat hidup kita menjadi menarik!*

*[Bilsuk-Dream High]*

*Ada ruang kesuksesan bagi kita yang menanamkan kemauan untuk terus belajar dan berkembang. Kemauan yang harus dibarengi dengan kerja keras!*

*[R]*

*Aku tidak akan pernah membiarkan seorang laki-laki datang untuk menemaniku dalam berproses.*

*[Sapphic]*

*Aku tidak mau tahu urusan orang lain, Aku juga tidak mau orang lain tahu urusan-ku.*

*[Raditya Dika]*

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun nonmaterial dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tunggal saya Ibunda Rahayu yang selalu memberikan dukungan, doa yang tak pernah terputus, materi dan juga motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk kedua kakak saya Amirul Adnin dan Irsyada Nabila yang juga ikut turut membantu menunjang materi dan semangat motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk Twice, terima kasih atas kontribusi musiknya yang telah menemani proses skripsian saya sehingga mampu memberikan semangat motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Keempat sahabat saya Reza, Ipat, Icak, dan Itum terima kasih sudah menjadi orang baik yang mau membantu saya disaat saya mengalami kesulitan pada masa perkuliahan.

6. Annisa Firda Alfiani, saya ucapkan terima kasih karena sudah memberikan pelajaran hidup yang berharga bagi saya. *You're the first someone who make me feel happy and feel good for being myself.* Semoga komunikasi kita akan selalu terjaga dengan baik selamanya *till you're married and have a cute lil childs in the future.*
7. Dosen pembimbing skripsi saya Ibu Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag. yang senantiasa membimbing, mengarahkan, meluangkan tenaga, waktu, dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Almamater saya Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
9. Tidak lupa untuk diri saya sendiri Rahma Sabrina, karena telah berjuang dan bertahan sejauh ini. Terimakasih untuk tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap kepada Allah SWT senantiasa membalas kebaikan bagi semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini bisa bermanfaat bag pengembangan ilmu.





## ABSTRAK

### **RAHMA SABRINA. Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dengan Menggunakan Metode Masalah Performa (Studi Kasus Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan)**

Perumda Tirtayasa merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertugas pada bidang pelayanan air bersih masyarakat Kota Pekalongan dan ikut berkontribusi dalam pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekalongan. Perusahaan harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya agar dapat memperoleh kepuasan dari pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja Perumda Tirtayasa menggunakan metode Masalah Performa (MaP) dengan pendekatan Kinerja Proses dan Kinerja Hasil. Pengukuran kinerja proses Perumda Tirtayasa menggunakan delapan langkah siklus *Plan-Do-Check-Action* (PDCA) antara lain menyusun rencana strategis, mengidentifikasi pondasi kemaslahatan, penetapan perilaku kemaslahatan menentukan ukuran, menyepakati kontrak kinerja, menerapkan kinerja, melakukan pemantauan, dan menentukan tindak lanjut. Sedangkan pengukuran kinerja hasil menggunakan enam orientasi kemaslahatan diantaranya orientasi ibadah, orientasi proses internal, orientasi tenaga kerja, orientasi pembelajaran, orientasi pelanggan, dan orientasi harta kekayaan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif. Metode Pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode wawancara dengan 3 informan utama, dan penyebaran (angket) kuesioner kepada 35 pegawai dan 25 pelanggan. Keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber berupa hasil wawancara dan triangulasi metode berupa observasi dan angket kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja pada Perumda Tirtayasa menggunakan metode masalah performa pendekatan kinerja proses dan kinerja hasil telah memberikan kemaslahatan yang cukup bagi para pemangku kepentingan.

Kata kunci : Masalah Performa, Pengukuran Kinerja, PDAM

## ABSTRACT

### **RAHMA SABRINA. Performance Measurement of Regional Drinking Water Companies (PDAM) Using the Maslahah Performance Method (Case Study of Perumda Tirtayasa Pekalongan City)**

Perumda Tirtayasa is a Municipally Owned Corporation which is responsible for clean water services for the people of Pekalongan City and contributes to the income of Original Local Government Revenue in Pekalongan City. The companies must be able to provide the best service in order to obtain customer satisfaction. The aim of this research is to measure the performance of Perumda Tirtayasa using the Maslahah Performa (MaP) method with a Process Performance and Results Performance approach. Perumda Tirtayasa process performance uses eight steps in the Plan-Do-Check-Action (PDCA) cycle, including preparing a strategic plan, identifying the foundation for benefits, determining beneficial behavior, determining measures, agreeing on a performance contract, implementing performance, monitoring, and determining follow-up actions. Meanwhile, measuring results performance uses six benefit orientations, including worship orientation, internal process orientation, workforce orientation, learning orientation, customer orientation and wealth orientation.

This research includes qualitative and quantitative research types. The data collection method in this research was an interview method with three main informants, and distributing questionnaires to 35 employees and 25 customers. The validity of the data used in this research is the source triangulation technique in the form of interview results and method triangulation in the form of observation and questionnaires.

The results of the research show that performance measurement at Perumda Tirtayasa using the Maslahah Performa method with process performance approach and results performance has provided sufficient benefits for stakeholders.

Keywords : Maslahah Performance, Measurement Performance, PDAM

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Ibu Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak Ade Gunawan, M.M. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Ibu Alvita Tyas Dwi Aryani, SE, M.Si.Akt selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
7. Bapak Gunawan Aji, M.Si. dan Ibu Zulaikhah Fitri Nur Ngaisah, M.Ag selaku dosen penguji
8. Ibu Ami selaku Kepala Bidang Satuan Pengawas Internal (SPI) dan Bapak Zaenal Kahfi selaku pegawai Perumda Tirtayasa yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan

9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral

10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.  
Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 3 Juli 2024

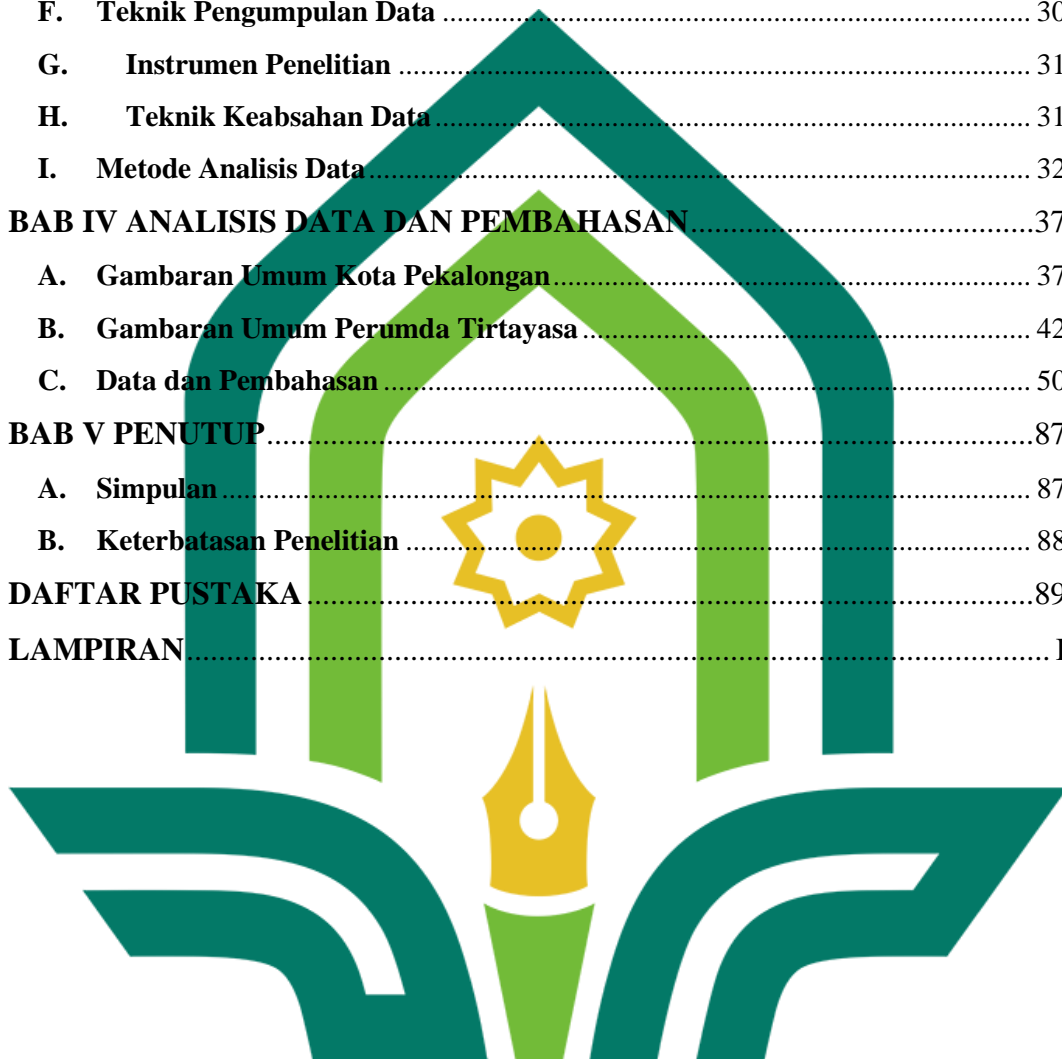
**Rahma Sabrina**  
**NIM. 4320088**



## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| <b>JUDUL</b> .....                           | i     |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> ..... | ii    |
| <b>NOTA PEMBIMBING</b> .....                 | iii   |
| <b>PENGESAHAN</b> .....                      | ii    |
| <b>MOTTO</b> .....                           | i     |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                     | ii    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                         | iv    |
| <b>ABSTRACT</b> .....                        | v     |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                  | vi    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                      | viii  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....           | x     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                    | xvii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                   | xviii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                 | xix   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....               | 1     |
| <b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....       | 1     |
| <b>B. Rumusan Masalah</b> .....              | 7     |
| <b>C. Tujuan Penelitian</b> .....            | 7     |
| <b>D. Manfaat Penelitian</b> .....           | 8     |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....           | 10    |
| <b>A. Landasan Teori</b> .....               | 10    |
| 1. Kinerja.....                              | 10    |
| 2. Maqashid Syariah.....                     | 11    |
| 3. Balanced Scorecard.....                   | 14    |
| 4. Masalah Performa .....                    | 19    |
| <b>B. Telaah Pustaka</b> .....               | 22    |
| <b>C. Kerangka Berpikir</b> .....            | 27    |

|  |    |
|--|----|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....           | 28 |
| A. Jenis Penelitian.....                         | 28 |
| B. Pendekatan Penelitian .....                   | 28 |
| C. <i>Setting</i> Penelitian.....                | 29 |
| D. Subjek Penelitian dan Sampel .....            | 29 |
| E. Sumber Data.....                              | 29 |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                 | 30 |
| G. Instrumen Penelitian .....                    | 31 |
| H. Teknik Keabsahan Data.....                    | 31 |
| I. Metode Analisis Data.....                     | 32 |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> ..... | 37 |
| A. Gambaran Umum Kota Pekalongan.....            | 37 |
| B. Gambaran Umum Perumda Tirtayasa .....         | 42 |
| C. Data dan Pembahasan .....                     | 50 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....                       | 87 |
| A. Simpulan.....                                 | 87 |
| B. Keterbatasan Penelitian .....                 | 88 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                      | 89 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                            | I  |



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini ialah huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Pembakuan pedoman Transliterasi Arab – Latin ini disusun dengan prinsip sebagai berikut :

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Disempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fonem satu lambang”.
3. Pedoman Transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Hal-hal yang dirumuskan secara konkrit dalam pedoman Transliterasi Arab - Latin ini meliputi :

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta Marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf Syamsiyah dan Qomariyah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

### A. Konsonan

Fonem Konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|--------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alif   | Tidak Dilambangkan | Tidak Dilambangkan          |
| ب          | Ba     | B                  | Be                          |
| ت          | Ta     | T                  | Te                          |
| ث          | Ša     | š                  | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jim    | J                  | Je                          |
| ح          | Ḥa     | ḥ                  | ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | Kha    | Kh                 | ka dan ha                   |
| د          | Dal    | D                  | De                          |
| ذ          | Ẓal    | ẓ                  | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | Ra     | R                  | Er                          |
| ز          | Zai    | Z                  | Zet                         |
| س          | Sin    | S                  | Es                          |
| ش          | Syin   | Sy                 | es dan ye                   |
| ص          | Šad    | š                  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | Ḍad    | ḍ                  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | Ṭa     | ṭ                  | te (dengan titik dibawah)   |
| ظ          | Ẓa     | ẓ                  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ʿain   | ʿ                  | koma terbalik (di atas)     |
| غ          | Gain   | G                  | Ge                          |
| ف          | Fa     | F                  | Ef                          |
| ق          | Qaf    | Q                  | Ki                          |
| ك          | Kaf    | K                  | Ka                          |
| ل          | Lam    | L                  | El                          |
| م          | Mim    | M                  | Em                          |
| ن          | Nun    | N                  | En                          |
| و          | Wau    | W                  | We                          |
| هـ         | Ha     | H                  | Ha                          |
| ء          | Hamzah | '                  | Apostrof                    |
| ي          | Ya     | Y                  | Ye                          |



## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama    | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------|-------------|------|
| ◌َ    | Fathah  | A           | A    |
| ◌ِ    | Kasrah  | I           | I    |
| ◌ُ    | Dhammah | U           | U    |

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

| Tanda | Nama           | Huruf Latin | Nama    |
|-------|----------------|-------------|---------|
| ◌ِىَ  | fathah dan nya | Ai          | a dan i |
| ◌ِوُ  | fathah dan wau | Au          | a dan u |

Contoh :

|         |   |          |
|---------|---|----------|
| kataba  | - | كَتَبَ   |
| fa'ala  | - | فَعَلَ   |
| ẓukiro  | - | ذُكِرَ   |
| yaẓhabu | - | يَذْهَبُ |
| su'ila  | - | سُئِلَ   |
| kaifa   | - | كَيْفَ   |
| hauḷa   | - | هَوَّلَ  |

## C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harakat dan Huruf | Nama                 | Huruf dan Tanda | Nama                |
|-------------------|----------------------|-----------------|---------------------|
| ◌ِىَ...           | Fathah dan alif atau | A               | a dan garis di atas |

|       |                |   |                     |
|-------|----------------|---|---------------------|
|       | ya             |   |                     |
| ... ي | Kasrah dan ya  | I | i dan garis di atas |
| ... و | Dammah dan wau | U | u dan garis di atas |

Contoh:

qāla - قَالَ

rāma - رَمَى

qīla - قِيلَ

#### D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua, diantaranya:

##### 1. Ta Marbutah hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

##### 2. Ta Marbutah mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Kalau pada kata terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh :

raudatulatfal

raudah al-atfal

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-madinatul-munawwarah

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

talhah

طَلْحَةَ

#### E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

rabbana - رَبَّنَا

nazzala - نَزَّلَ

|         |   |          |
|---------|---|----------|
| al-birr | - | الْبِرِّ |
| al-hajj | - | الْحَجِّ |

## F. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu لا namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

### 1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

### 2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

### 3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| ar-rajulu  | - | الرَّجُلُ  |
| as-sayyidu | - | السَّيِّدُ |
| as-syamsu  | - | الشَّمْسُ  |
| al-qalamu  | - | القَلَمُ   |
| al-badi'u  | - | البَدِيعُ  |
| al-jalalu  | - | الْجَلالُ  |

## G. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

|            |   |             |
|------------|---|-------------|
| ta'khuzuna | - | تَأْخُذُونَ |
| an-nau     | - | النَّوْءُ   |
| syai'un    | - | شَيْءٌ      |
| inna       | - | إِنَّ       |
| umirtu     | - | أُمِرْتُ    |
| akala      | - | أَكَلَ      |

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

|  |   |  |
|--|---|--|
| Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqin                             | - | وَإِنَّ اللَّهَ أَهْوَىٰ خَيْرُ الرَّازِقِينَ                              |
| Wainnallāhalahuwakhairrāziqin                                | - |  |
| Wa auf al-kaila wa-almizān                                   | - | وَأَوْفُوا بِالْكَيْلِ وَالْمِيزَانَ                                       |
| Wa auf al-kaila wal mizān                                    | - |  |
| Ibrāhīm al-Khalīl  | - | إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ  |
| Ibrāhīm al-Khalīl  | - |  |
| Bismillāhimajra-hāwamursahā                                  | - | بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا                                     |
| Bismillāhimajrehāwamursahā                                   | - |  |
| Walillāhi'alan-nāsi hijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīla | - | وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا |
| Walillāhi'alan-nāsi hijjul-baiti manistatā'a ilaihi sabīla   | - |  |

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan Huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis

dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

|   |   |   |
|---|---|---|
| Wa mā Muhammadun illā rasl                            | - | وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ                                      |
|   | - | إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا |
| Inna awwalabaitinwuḍi'alinnāsilallaẓibakkatamubārakan |   |   |
| Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fih al-Qur'ānu          | - | شَهْرَ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ                   |
| Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fihil Qur'ān            |   |   |
| Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn                        | - | وَلَقَدْرَأَاهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ                              |
| Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn                         |   |   |
| Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn                       | - | الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ                               |
| Alhamdulillāhirabbil 'ālamīn                          |   |   |

Penggunaan huruf awal kapital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

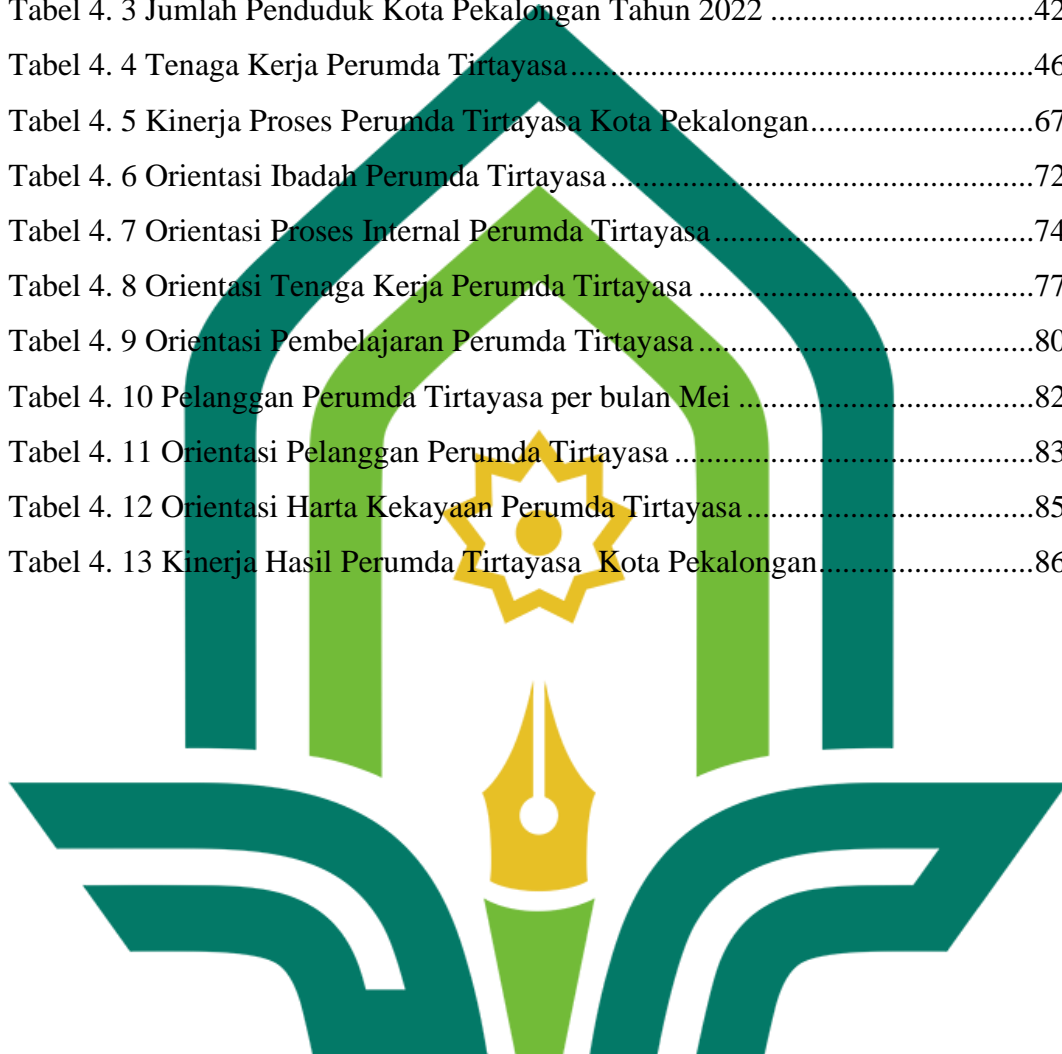
|                              |   |                                  |
|------------------------------|---|----------------------------------|
| Naṣrunminallāhiwafathunqarīb | - | نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَقَرِيبٌ    |
| Lillāhi al-amrujamī'an       | - | لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا       |
| Lillāhil-amrujamī'an         |   |                                  |
| Wallāhabikullisyai'in 'alīm  | - | وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ |

## J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman Tajwid.

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3. 1 Kinerja Proses Masalah Performa (MaP) .....             | 32 |
| Tabel 3. 2 Kinerja Hasil Masalah Performa (MaP) .....              | 35 |
| Tabel 4. 1 Letak Geografis Kota Pekalongan .....                   | 40 |
| Tabel 4. 2 Jumlah Kecamatan dan Kelurahan di Kota Pekalongan ..... | 41 |
| Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Kota Pekalongan Tahun 2022 .....        | 42 |
| Tabel 4. 4 Tenaga Kerja Perumda Tirtayasa .....                    | 46 |
| Tabel 4. 5 Kinerja Proses Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan.....   | 67 |
| Tabel 4. 6 Orientasi Ibadah Perumda Tirtayasa .....                | 72 |
| Tabel 4. 7 Orientasi Proses Internal Perumda Tirtayasa .....       | 74 |
| Tabel 4. 8 Orientasi Tenaga Kerja Perumda Tirtayasa .....          | 77 |
| Tabel 4. 9 Orientasi Pembelajaran Perumda Tirtayasa .....          | 80 |
| Tabel 4. 10 Pelanggan Perumda Tirtayasa per bulan Mei .....        | 82 |
| Tabel 4. 11 Orientasi Pelanggan Perumda Tirtayasa .....            | 83 |
| Tabel 4. 12 Orientasi Harta Kekayaan Perumda Tirtayasa .....       | 85 |
| Tabel 4. 13 Kinerja Hasil Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan.....   | 86 |



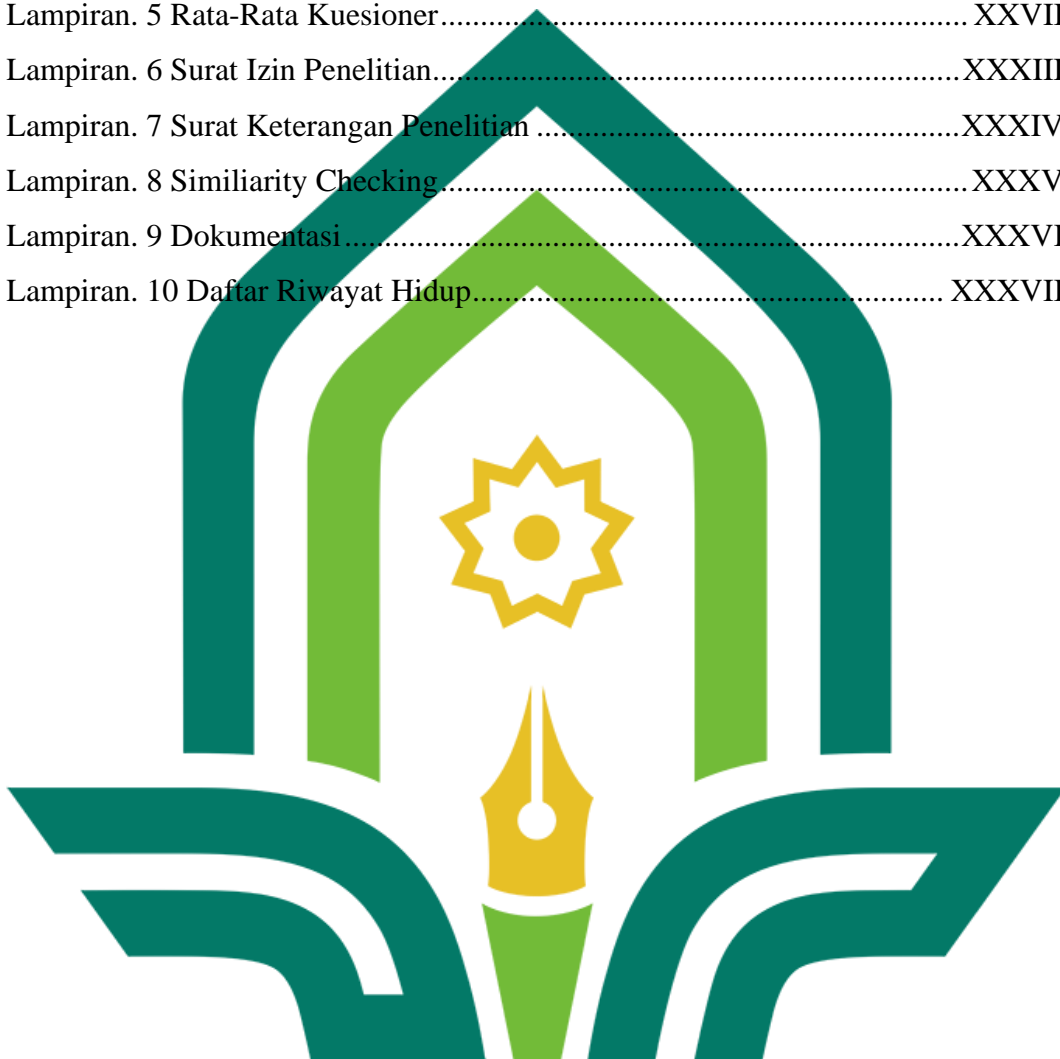
## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Balanced Scorecard .....                   | 15 |
| Gambar 4. 1 Peta Kota Pekalongan.....                  | 39 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perumda Tirtayasa..... | 45 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |        |
|---|--------|
| Lampiran. 1 Panduan Wawancara.....                | I      |
| Lampiran. 2 Transkrip Wawancara.....              | IV     |
| Lampiran. 3 Kuesioner.....                        | X      |
| Lampiran. 4 Identitas Informan dan Responden..... | XXII   |
| Lampiran. 5 Rata-Rata Kuesioner.....              | XXVII  |
| Lampiran. 6 Surat Izin Penelitian.....            | XXXIII |
| Lampiran. 7 Surat Keterangan Penelitian.....      | XXXIV  |
| Lampiran. 8 Similiarity Checking.....             | XXXV   |
| Lampiran. 9 Dokumentasi.....                      | XXXVI  |
| Lampiran. 10 Daftar Riwayat Hidup.....            | XXXVII |





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah terkait pengelolaan dan pendistribusian sumber daya air telah diatur dalam Undang – Undang (UU) Nomor 7 Tahun 2004 bahwa negara menanggung hak setiap orang untuk memperoleh air yang mencakup kualitas, kuantitas, dan kontinuitas dalam kebutuhan pokok sehari-hari guna terciptanya masyarakat yang sejahtera (RI, 2020). Pemerintah pusat memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada pemerintah daerah dalam mengelola dan mendistribusikan sumber daya alam, sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Pasal 10 Ayat 1 bahwa daerah memiliki wewenang dalam mengelola kekayaan alam lokal yang ada di kawasannya dan mengemban tanggung jawab dalam upaya pemeliharaan kelestarian lingkungan yang searah dengan regulasi perundang-undangan (DPR, 1999). Dalam menjalankan wewenang dan tanggung jawabnya, pemerintah daerah membentuk badan usaha yakni Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kinerja PDAM diawasi dan dimonitori oleh pemerintah daerah (Safitri, 2023).

Pemerintah daerah membentuk PDAM bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas air bersih yang layak seperti alokasi, eskalasi dalam pelayanan sarana dan prasarana, hingga pendistribusian air bersih. PDAM juga ikut serta dalam meningkatkan perekonomian daerah melalui membangun lapangan pekerjaan, serta memperoleh laba sebagaimana aspek penting dalam pembiayaan daerah. Selain itu, PDAM juga bertanggung jawab dalam hal memberikan kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan berkontribusi dalam melayani masyarakat (Setiawan, 2022).

Perumda Tirtayasa merupakan salah satu bagian Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertugas sebagai penyedia dan pengelola kebutuhan air masyarakat di Kota Pekalongan. Perumda Tirtayasa memiliki motto

perusahaan “Melayani Sejernih Air”. Dalam hal ini, artinya perusahaan memiliki tekad yang kuat dalam memberikan pelayanan distribusi dan pengelolaan air yang lancar secara unggul sehingga dapat membuat para pelanggan merasa puas atas kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Dengan begitu, penting bagi perusahaan untuk menyatukan kerjasama dan solidaritas yang tinggi sehingga dapat mewujudkan dan merealisasikan pelayanan primanya guna mencapai tujuan perusahaan serta memperoleh kepuasan dari pelanggan.

Perumda Tirtayasa selama menjalankan tugasnya telah ikut berkontribusi dalam pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kontribusi pemasukannya berupa laba, yang diperoleh melalui pembagian keuntungan usaha yang didapatkannya. Peranan Perumda ini telah menambahkan kapasitas Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dalam melaksanakan pembangunan perekonomian daerah. Sehingga hal ini dapat dikatakan bahwa Perumda menjadi bagian dari sumber pendapatan daerah yang berpotensi.

Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 38 Pasal 6 Tahun 2019 telah mengatur terkait penggunaan laba bersih milik Perumda Tirtayasa. Penggunaan laba tersebut berupa deviden sebesar 55% dimasukkan ke Kas Daerah dan menjadi bagian hak Pemerintah Kota Pekalongan berupa Pendapatan Asli Daerah (PAD). Adapun penggunaan laba bersih lainnya setelah dikurangi pajak sebesar 45% diatur oleh Walikota selaku Keterwakilan Pemilik Modal (KPM) sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan (Machfudz, 2019).

Penggunaan laba bersih lainnya meliputi:

1. Cadangan Umum sebanyak 20%
2. Dana Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (CSR) sejumlah 3%
3. Jasa Produksi sebesar 18,37%
4. Tantiem sejumlah 1,63%
5. Dana kesejahteraan sejumlah 2%

Perumda Tirtayasa merupakan salah satu bagian Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertugas sebagai penyedia dan pengelola kebutuhan air masyarakat di Kota Pekalongan. Perumda Tirtayasa memiliki motto perusahaan “Melayani Sejernih Air”. Dalam hal ini, artinya perusahaan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, menjaga kualitas air bersih dan sehat untuk dikonsumsi oleh masyarakat sehingga dapat membuat para pelanggan merasa puas atas kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Dalam lingkup pelayanan dan operasional, Perumda Tirtayasa memiliki dedikasi dan tanggung jawab penuh secara jujur, dapat dipercaya, dan dapat diandalkan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat akan air bersih. Dengan begitu, penting bagi perusahaan untuk menyatukan kerjasama dan solidaritas yang tinggi sehingga dapat mewujudkan dan merealisasikan pelayanan terbaiknya guna mencapai tujuan perusahaan serta memperoleh kepuasan dari pelanggan.

Pelayanan air bersih yang disediakan oleh Perumda Tirtayasa merupakan salah satu pelayanan publik yang vital bagi kehidupan masyarakat. Air bersih menjadi kebutuhan dasar yang sangat penting untuk kesehatan, kebersihan, dan kenyamanan hidup sehari-hari. Oleh karena itu, kinerja pelayanan PDAM menjadi sangat krusial dan harus selalu berada dalam kondisi optimal untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Pada akhir tahun 2023, pelanggan Perumda Tirtayasa mengadakan unjuk rasa di halaman kantor Walikota Pekalongan. Unjuk rasa tersebut dilakukan karena pelanggan mengeluhkan kinerja pelayanan Perumda Tirtayasa. Mayoritas pelanggan yang melakukan unjuk rasa mengaku sering menimba atau mengambil air ke tempat lain (Isnawati, 2023). Hal ini dikarenakan pelanggan merasa kekurangan dalam mendapatkan air bersih. Tidak hanya itu saja, pelanggan juga mengeluhkan air yang macet tidak mengalir dengan lancar. Keluhan-keluhan ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas air, kontinuitas, kejelasan informasi, serta responsivitas terhadap pengaduan pelanggan. Masalah-masalah tersebut mencerminkan

adanya tantangan serius dalam kinerja pelayanan perusahaan yang perlu segera diatasi.

Berangkat dari adanya keluhan dari pelanggan dan memperbaiki situasi yang terjadi, Perumda Tirtayasa perlu melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap kinerja pelayanan, peningkatan kualitas infrastruktur, serta pengembangan mekanisme komunikasi yang lebih efektif antara perusahaan dengan pelanggan. Peranan kualitas pelayanan perusahaan menjadi unsur penting karena dapat menentukan dan meningkatkan citra perusahaan supaya tetap memperoleh kepercayaan dari pelanggan. Dengan demikian, PDAM dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperoleh kepuasan pelanggan, dan mampu memberikan kontribusi positif terhadap kesejahteraan masyarakat (Aprilia et al., 2020).

Tidak sedikit penelitian pengukuran kinerja perusahaan pada PDAM yang menggunakan metode *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* merupakan alat pengukuran kinerja perusahaan yang menggabungkan aspek tata kelola perusahaan yang baik dengan informasi manajemen kinerja yang baik untuk mengukur kinerja perusahaan sektor publik, salah satunya PDAM. Hal ini dikarenakan *Balanced Scorecard* selain fokus pada aspek keuangan juga fokus terhadap aspek non-keuangan. *Balanced Scorecard* dinilai cocok dalam pengukuran kinerja yang lebih menyeluruh dan seimbang, yang meliputi (1) Perspektif keuangan, (2) Perspektif pelanggan, (3) Perspektif proses bisnis internal, dan (4) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (Haidiputri & Cahyanty, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Afifah dan Yuliarti (2023), sebagai salah satu penerapan pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* yang dilakukan pada perusahaan jasa pelayanan air bersih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat perspektif memiliki pengaruh satu sama lain. Pengukuran kinerja keempat perspektif *Balanced Scorecard* mampu memberikan hasil kinerja perusahaan secara menyeluruh dan proporsional. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Gemilang belum mampu menghasilkan laba bagi

perusahaan sehingga belum mampu berkontribusi terhadap penyerahan PAD kepada Kabupaten Pasaman Barat. Dengan begitu, perusahaan dapat mengevaluasi kinerjanya agar dapat berkembang lebih baik lagi dan mampu memberikan kontribusi PAD kepada pemerintah daerah Kabupaten Pasaman Barat (Afifah & Yuliarti, 2023).

Metode *Balanced Scorecard* milik Kaplan Norton dijadikan sebagai alat ukur penunjang Masalahah Performa guna mengukur kinerja perusahaan pada PDAM dengan menggunakan enam indikator kemaslahatan yang meliputi orientasi ibadah, orientasi proses internal, orientasi bakat dan tenaga kerja, orientasi pembelajaran, orientasi pelanggan, dan orientasi harta kekayaan. Peneliti menemukan telah banyak penelitian pengukuran kinerja perusahaan terutama pada PDAM yang menerapkan kinerja *Balanced Scorecard* milik Kaplan dan Norton, namun dari hasil penelitian hanya berorientasikan pada duniawi saja dan belum mampu mencapai orientasi ukhrawi.

Penelitian yang dilakukan oleh M.Rizky, dkk (2021), merupakan salah satu pengukuran kinerja perusahaan pada lembaga keuangan syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keenam orientasi kemaslahatan diantaranya orientasi ibadah, orientasi proses internal, orientasi talenta, orientasi pembelajaran, orientasi pelanggan, dan orientasi harta yang ada di BMT Umat Mandiri ditemukan dalam penelitian ini memiliki landasan kemaslahatan dalam mewujudkan tujuan strategis demi tercapainya kemaslahatan. BMT Umat Mandiri memiliki kinerja proses sebesar 0,400 dan kinerja hasil sebesar 0,656 yang berarti BMT Umat Mandiri kurang memberikan manfaat kepada stakeholder (Sah et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Bhinekawati dan Suryono (2022), menjadi sebagai salah satu bukti pengukuran kinerja Masalahah Performa (MaP) tidak hanya diterapkan pada lembaga syariah saja melainkan juga pada lembaga non syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Koperasi Kopi Alam Korintji (ALKO) telah mempraktikkan keenam orientasi kemaslahatan organisasi di dalam pengelolaan koperasi. Orientasi tersebut

antara lain 1) orientasi ibadah untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya penerapan agama (*al-din*) di dalam bisnis; 2) orientasi proses internal untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya jiwa di dalam bisnis (*al nafs*); 3) orientasi bakat (tenaga kerja) untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya keturunan atau kaderisasi bakat dan kepemimpinan dalam bisnis (*al-nasl*); 4) orientasi pembelajaran untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya akal (*al-aql*) melalui proses pembelajaran di dalam organisasi; 5) orientasi pelanggan untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya hubungan dengan pelanggan; dan 6) orientasi harta kekayaan untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya harta (*al-mal*).

Perusahaan apabila didirikan tanpa landasan ajaran agama maka tidak akan mustahil menciptakan penindasan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Pihak yang tertindas, pada akhirnya mendoakan hal-hal yang buruk bagi perusahaan. Perusahaan mendapatkan keburukan. Perusahaan menyusut, pada akhirnya habis dan bubar. Tidak perlu disebutkan satu persatu, perusahaan yang banyak berbuat merugikan orang lain, pada akhirnya mengalami kebangkrutan. Jika perusahaan yang pendiriannya dilandasi oleh ajaran agama, menghasilkan kemanfaatan bagi banyak orang. Orang-orang yang mendapatkan kemanfaatan, senantiasa mendoakan hal yang baik kepada perusahaan. Perusahaan mendapatkan kebaikan. Perusahaan menjadi bertumbuh dan berkembang. Perusahaan pun menjadi langgeng.

Kondisi di atas menggerakkan penulis untuk mengajukan model pengukuran kinerja perusahaan berbasis syariah dengan menitikberatkan pada keseimbangan seluruh aspek masalah yaitu agama (*al-din*), jiwa (*al-nafs*), keturunan (*al-nasl*), akal (*al-'aql*) dan harta (*al-mal*). Disamping mengakomodir unsur keadilan penilaian dari sudut pandang eksternal maupun internal entitas bisnis, dunia maupun akhirat, orientasi proses maupun hasil, aspek materi maupun non materi. Metode Masalah Performa (MaP) sering digunakan dalam penelitian terkait gukuran kinerja lembaga keuangan syariah yang menilai kinerja perusahaan telah mampu

memberikan kemaslahatan bagi masyarakat. Dengan menggunakan metode MaP dalam konteks pengukuran kinerja PDAM, apakah terdapat kesenjangan antara teori masalah itu sendiri dengan praktik pengukurannya? Apakah pengukuran kinerja PDAM dengan menggunakan MaP ini mampu memberikan hasil yang lebih baik, setara, atau bahkan justru kurang efektif apabila dibandingkan dengan metode *Balanced Scorecard*. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Menggunakan Metode Masalah Performa (Studi Kasus Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang, peneliti akan menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini terkait pengukuran kinerja Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan menggunakan metode *Maslahah Performa*, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengukuran kinerja Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan apabila menggunakan metode *Maslahah Performa* pendekatan kinerja proses?
2. Bagaimana pengukuran kinerja Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan apabila menggunakan metode *Maslahah Performa* pendekatan kinerja hasil?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini, adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengukuran kinerja Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan menggunakan metode *Maslahah Performa* pendekatan kinerja proses dan kinerja hasil.

#### D. Manfaat Penelitian

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang terkait, yaitu:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi yang berkaitan dengan pengukuran kinerja menggunakan metode *Maslahah Performa*. Sehingga diharapkan dapat memotivasi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian lebih mendalam.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tambahan pandangan ilmu pengetahuan dan memberikan pengalaman baru bagi peneliti dalam menerapkan ilmu khususnya dalam bidang menerapkan teori *Maslahah Performa*.

###### b. Bagi PDAM

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai gambaran bagi PDAM terkait pentingnya *Maslahah Performa* yang dapat dijadikan sebagai masukan dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja perusahaan dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

###### c. Bagi Karyawan PDAM

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai informasi tambahan dan bahan evaluasi bagi karyawan PDAM guna meningkatkan kinerja pelayanan.

###### d. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bisa dimanfaatkan para mahasiswa guna dikembangkan ulang pada penelitian berikutnya. Lebih lanjut penulis berharap penelitian ini bisa menyumbangkan



pengetahuan kepada mahasiswa khususnya tentang ilmu akuntansi terkait *Maslahah Performa*.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan terkait Pengukuran Kinerja Perumda Tirtayasa Dengan Menggunakan Metode *Maslahah Performa* (MaP), sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran kinerja proses Perumda Tirtayasa menunjukkan bahwa Perumda Tirtayasa telah menerapkan kinerja proses yang diukur menggunakan delapan langkah *Plan-Do-Check-Action* (PDCA), diantaranya langkah menyusun rencana strategis, mengidentifikasi pondasi kemaslahatan, menetapkan perilaku kemaslahatan, menentukan ukuran, menyepakati kontrak kinerja, menerapkan kinerja, melakukan pemantauan, dan menentukan tindak lanjut. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja tersebut Perumda Tirtayasa telah memberikan kemaslahatan kepada seluruh pemangku kepentingan yang mencakup pegawai, pelanggan, dan masyarakat.
2. Hasil pengukuran kinerja hasil Perumda Tirtayasa menunjukkan bahwa Perumda Tirtayasa telah menerapkan kinerja hasil yang diukur menggunakan enam orientasi kemaslahatan *Maslahah Performa* (MaP), diantaranya orientasi ibadah, orientasi proses internal, orientasi tenaga kerja, orientasi pembelajaran, orientasi pelanggan, dan orientasi harta kekayaan. Berdasarkan hasil pengukuran orientasi kemaslahatan pada Perumda Tirtayasa diharapkan dapat menjadi informasi dan edukasi bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kinerja perusahaan agar kedepannya dapat memberikan kemaslahatan secara penuh.

## B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan, namun dengan adanya keterbatasan ini diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang, adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini melibatkan subjek penelitian dengan jumlah yang terbatas, yaitu 35 pegawai dan 25 pelanggan. Sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada kelompok subjek dengan jumlah besar.
2. Masih terdapat beberapa responden yang tidak lengkap dalam mengisi kuesioner, dan beberapa responden yang mengisi kuesioner dengan tidak serius.
3. Penelitian ini merupakan pengembangan sebuah teori pengukuran kinerja kemaslahatan lembaga syariah menjadi gagasan baru dari pengukuran kinerja kemaslahatan pada perusahaan air minum. Sehingga keterbatasan peneliti dalam menerjemahkan kuesioner masih terbilang umum, belum secara spesifik merujuk pada kegiatan yang ada pada objek penelitian. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya, supaya butir pertanyaan kuesioner disajikan secara spesifik sesuai dengan kinerja pada objek penelitian yang diteliti. Sehingga data yang didapatkan lebih banyak dan dapat saling mendukung satu sama lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, G. D., & Yuliarti. (2023). PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ( PDAM ) TIRTA GEMILANG KABUPATEN PASAMAN BARAT. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 07(01), 130–145.
- Aprilia, S., Ati, N., & Sekarsari, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Respon Public*, 14(5), 1–13.
- Bhinekawati, R., & Suryono. (2022). Implementasi Masalah Performa Berdasarkan Pandangan Maqasid Syariah pada Koperasi Kopi Alam Korintji. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 5(2), 1512–1526.
- Choudhury, M. A. (1986). *CONTRIBUTIONS TO ISLAMIC ECONOMIC THEORY : A Study in Social Economics*. St. Martin's Press. <https://archive.org/details/contributionstoi0000chou/page/n7/mode/2up>
- DPR. (1999). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 pasal 10 ayat 1*.
- Firdaus, A. (2017). *MASLAHAH PERFORMA ( MaP )* (Issue October 2017). K-Media.
- Haidiputri, T. A. N., & Cahyanty, R. N. (2019). PENGGUNAAN METODE BALANCE SCORECARD DALAM PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PROBOLINGGO. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 6, 60–61.
- Hariyadi, S. (2022). *DATA AGREGAT KEPENDUDUKAN KOTA PEKALONGAN SEMESTER 1 TAHUN 2022* (Issue 18).
- Haryati, D. (2022). *Akuntansi Sektor Publik* (Saprudin (ed.); pertama). PT GLOBAL EKSKUTIF TEKNOLOGI. [https://www.google.co.id/books/edition/Akuntansi\\_Sektor\\_Publik/IDqMEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Akuntansi_Sektor_Publik/IDqMEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Ibrahim, H. (2019). *Al-Qawa'id Al-Maqashidiyah (Kaidah-Kaidah Maqashid)*. Ar-

Ruzz Media.

- Irwan, M. (2021). Kebutuhan Dan Pengelolaan Harta Dalam Maqashid Syariah. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 160–174. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.47>
- Isnawati. (2023). *Pelanggan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan Unjuk Rasa Keluhkan Kualitas Air*. Suara Merdeka Pantura. <https://pantura.suaramerdeka.com/pantura-raja/0611239970/pelanggan-perumda-tirtayasa-kota-pekalongan-unjuk-rasa-keluhkan-kualitas-air>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *THE BALANCED SCORECARD*. Library of Congress. [https://www.google.co.id/books/edition/The\\_Balanced\\_Scorecard/mRHC5kHXczEC?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/The_Balanced_Scorecard/mRHC5kHXczEC?hl=id&gbpv=1)
- Kasfuri, W. (2023). *PENGUKURAN KINERJA BAITUL MAL BENER MERIAH DENGAN PENDEKATAN MASLAHAH PERFORMA (MaP)* (Vol. 13, Issue 1). UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.
- Lerrick, Y. F. (2022). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Teori Dan Aplikasi* (M. W. N. Manafe (ed.)). Media Sains Indonesia. [https://www.google.co.id/books/edition/Pengukuran\\_Kinerja\\_Sektor\\_Publik\\_Teori\\_D/aAdIEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Pengukuran_Kinerja_Sektor_Publik_Teori_D/aAdIEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Machfudz, M. S. (2019). *PERATURAN WALIKOTA PEKALONGAN NOMOR 38 TAHUN 2019 TENTANG PENGGUNAAN LABA BERSIH PERUMDA TIRTAYASA*. 1(69), 4–259. <http://dinkes.sulselprov.go.id/page/download>
- Noor, N. B. (2022). *MEKANISME PENYUSUNAN PERENCANAAN STRATEGIS BLUD PUSKESMAS* (F. Andriansyah (ed.); pertama). CV Literasi Nusantara Abadi. [https://www.google.co.id/books/edition/MEKANISME\\_PENYUSUNAN\\_PERENCANAAN\\_STRATEGIS/KPGiEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/MEKANISME_PENYUSUNAN_PERENCANAAN_STRATEGIS/KPGiEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Publik, T. K. (2018). Sejarah Singkat Kota Pekalongan. *Pemerintah Kota Pekalongan*, November, 1–4. <https://pekalongankota.go.id/halaman/sejarah-singkat->

3881.html

- RI, B. (2020). UU No. 29 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air. *Integrated Water Resource Management*, 13–26. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-16565-9\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-030-16565-9_2)
- Safitri, A. (2023). *Pengembangan Model Data Livestream Kuantitas dan Kontinuitas Air PDAM Berbasis Sistem Informasi Geografis* (K. Ummatin (ed.)). CV Jakad Media.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Pengembangan\\_Model\\_Data\\_Livestream\\_Kuant/1iO2EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Pengembangan_Model_Data_Livestream_Kuant/1iO2EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Sah, M. R. K., Firdaus, A., & Yasid, M. (2021). Kinerja Baitul Maal Wa At-Tamwil Umat Mandiri-Pesantren Hidayatullah Balikpapan Menggunakan Masalah Performa. *Al-Tijary*, May, 1–18. <https://doi.org/10.21093/at.v7i1.3189>
- Setiawan, A. (2022). *Financial Engineering Pada BUMD Air Minum* (H. Rahmadhani & I. S. Iriyanti (eds.)). CV BUDI UTAMA.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Financial\\_Engineering\\_Pada BUMD\\_Air\\_Minu/TSNtEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Financial_Engineering_Pada BUMD_Air_Minu/TSNtEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (Sutopo (ed.); Edisi ke-2). ALFABETA.
- Sukmara, A. R. (2023). *BUDAYA ORGANISASI DAN PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN* (C. M. Nusantara (ed.)). Cipta Media Nusantara.  
[https://www.google.co.id/books/edition/BUDAYA\\_ORGANISASI\\_DAN\\_PENINGKATAN\\_KINERJA/uTfLEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+kinerja&pg=PA45&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/BUDAYA_ORGANISASI_DAN_PENINGKATAN_KINERJA/uTfLEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+kinerja&pg=PA45&printsec=frontcover)
- Tengah, P. P. J. (2010). Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2009-2029. *Database Peraturan*, 9(1), 29.
- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. (2022). *TEORI KINERJA DAN PENGUKURANNYA* (R. Damayanti & F. Hutari (eds.)). PT Bumi Aksara.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Teori\\_Kinerja\\_Dan\\_Pengukurannya/h26CEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+kinerja&pg=PA123&printsec=](https://www.google.co.id/books/edition/Teori_Kinerja_Dan_Pengukurannya/h26CEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+kinerja&pg=PA123&printsec=)

frontcover

Wahyuni, A. (2022). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DALAM PERSPEKTIF ISLAM PADA KANTOR KELURAHAN RAJABASA NUNYAI KECAMATAN RAJABASA KOTA BANDAR LAMPUNG*. 9–20.

