

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi maupun perusahaan pasti mempunyai target pencapaian yang diinginkan dari kinerjanya. Guna mencapai target tersebut perlu adanya pengukuran-pengukuran dalam penilaian kinerjanya. Begitu pula kinerja rumah sakit yang semakin dituntut untuk memberikan pelayanan secara profesional seperti organisasi bisnis walaupun bersifat non profit.

Untuk menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, diperlukan pengukuran kinerja yang tepat. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor paling penting yang menjadi ukuran keberhasilan sebuah organisasi. Di dalam sistem pengendalian manajemen pada suatu organisasi bisnis, pengukuran kinerja merupakan usaha yang dilakukan pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil-hasil kegiatan yang telah dilaksanakan.

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang difungsikan untuk melayani masyarakat dan menyediakan sarana kesehatan untuk masyarakat, bukan hanya mencari keuntungan semata. Diperlukan pengukuran yang sesuai dengan tujuan rumah sakit bukan hanya keuntungan semata akan tetapi kualitas terhadap pelayanan masyarakat. Dengan adanya persaingan tersebut, rumah sakit dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja yang telah ditentukan sesuai standar. Rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan

memuaskan, profesional dengan harga bersaing, sehingga kinerja rumah sakit harus berorientasi pada keinginan pelanggan.

Menurut Mahsun (2009) dari berbagai literatur secara umum disarikan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi. Untuk mengetahui kinerja organisasi maka setiap organisasi harus memiliki kriteria keberhasilan berupa target-target tertentu yang hendak dicapai, dimana tingkat pencapaian atas target tersebut didasarkan pada suatu konsep tertentu yang sudah teruji validitasnya dalam melakukan pengukuran kinerja suatu organisasi.

Sistem pengukuran kinerja yang hanya menekankan pada aspek keuangan saja sering dikenal dengan sistem pengukuran kinerja tradisional yang hanya mencerminkan keberhasilan suatu organisasi dalam jangka pendek tanpa memikirkan keberhasilan jangka panjang. Pengukuran kinerja dari aspek keuangan mudah dimanipulasi sesuai dengan kepentingan manajemen sehingga pengukuran menggunakan keuangan semata kurang tepat jika diterapkan di rumah sakit, karena sebuah rumah sakit tentu memiliki tujuan utama memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, selain itu pengukuran kinerja yang hanya mendasarkan pada keuanganan mengakibatkan banyaknya sumber daya manusia yang potensial pada rumah sakit tidak dapat diukur.

Metode pengukuran *Balanced Scorecard* berbeda dengan metode pengukuran kinerja lain. Dalam metode *Balanced Scorecard* tidak hanya diukur

dari aspek kuantitas saja, akan tetapi aspek kuantitas dan kualitas. Konsep *Balanced Scorecard* adalah suatu konsep pengukuran kinerja yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pada suatu rumah sakit yang diperkenalkan oleh Robert S.Kaplan (Guru Besar Akuntansi di Harvard Business School) dan David P. Norton (Presiden dari Renaissance Solutions, Inc) (1990). Konsep *Balanced Scorecard* yang dikembangkan Kaplan dan Norton (2000) merupakan salah satu metode pengukuran kinerja dengan memasukan empat aspek / perspektif di dalamnya yaitu:

1. *Financial Perspective* (perspektif Keuangan)
2. *Customer Perspective* (perspektif Pelanggan)
3. *Internal Bisnis Perspective* (Perspektif Bisnis Internal)
4. *Learning and growth Perspective* (Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan)

Metode *Balanced Scorecard* sangat efektif apabila diterapkan pada organisasi yang tidak hanya berorientasi pada profit saja. Penggunaan metode ini sudah banyak diterapkan pada berbagai instansi, diantaranya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Direktorat Jendral Pajak, bahkan dalam Kementerian Keuangan sudah menggunakan metode pengukuran ini.

Dengan dasar tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *Balanced Scorecard* pada Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten. dengan mengambil judul **“Pengukuran Kinerja Dengan**

Metode *Balanced Scorecard* (Studi Empiris Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten)”

B. Perumusan Masalah

Bagaimana kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanngu Klaten apabila menggunakan pengukuran dengan metode *Balanced Scorecard* ?

C. Tujuan Penelitian

Menganalisis kinerja menggunakan metode pengukuran *Balanced Scorecard* dalam Rumah Sakit PKU Muammadiyah delanggu Klaten.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pemahaman bagi peneliti tentang adanya metode *Balanced Scorecard* serta konsep yang diterapkan pada perusahaan terutama pada Rumah Sakit serta dapat menerapkan teori yang dipelajari selama di bangku kuliah.

2. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan tambahan wawasan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas kinerja serta dapat memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik pada masa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini akan diuraikan secara singkat tentang lima bab yang akan mendukung penelitian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung dengan masalah yang sedang dikaji oleh peneliti, antara lain kinerja, *Blanced Scorecard*, dan Rumah sakit. Penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang objek yang diteliti, data dan sumber data, metode pengumpulan data serta teknik analisis data

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini akan dibahas tentang gambaran umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten dan analisis data yang membahas tentang penggunaan *Balanced Scorecard* sebagai alternatif pengukur kinerja pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten.

BAB V Bab ini berisi tentang kesimpulan dari masalah yang sedang diteliti serta saran-saran kepada pihak Rumah Sakit untuk membantu penyempurnaan penggunaan *Balanced Scorecard* berdasarkan penerapan teori yang digunakan.