

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja merupakan gambaran tingkat pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi organisasi. Untuk mengetahui kinerja yang dicapai, dilakukan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja adalah metode pengukuran yang diterapkan untuk berbagai fungsi rantai nilai dalam organisasi. Kinerja organisasi adalah sesuatu yang dicapai organisasi selama periode waktu tertentu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Evaluasi kinerja organisasi dengan demikian berarti suatu proses atau sistem evaluasi mengenai keefektifan kemampuan organisasi dalam bekerja, berdasarkan standar tertentu.

Pengukuran kinerja merupakan faktor yang sangat penting bagi sebuah organisasi. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan organisasi dan menjadi dasar untuk menciptakan penghargaan atau insentif dalam organisasi. Selama ini pengukuran kinerja hanya dilakukan dengan cara tradisional yang hanya berfokus pada aspek ekonomi atau keuangan. Organisasi dengan kinerja keuangan yang tinggi dianggap sebagai organisasi yang sukses. Padahal, ketika mengukur kinerja suatu organisasi, seseorang tidak hanya mempertimbangkan aspek keuangan, tetapi juga aspek non-keuangan.

Pengukuran kinerja tidak lagi dianggap baik jika hanya dilihat dari sisi finansial karena tidak dapat mencerminkan kompleksitas dan nilai organisasi. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan ilmu manajemen, sistem pengukuran kinerja tradisional cenderung memiliki banyak kelemahan dan keterbatasan. Hal ini mendorong Kaplan dan Norton untuk mengembangkan sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut *Balanced Scorecard*. Ketika sistem pengukuran ini memberikan tujuan strategis organisasi sebagai seperangkat ukuran kinerja yang saling terkait. *Balanced Scorecard* tidak hanya melihat hasil keuangan tetapi juga hasil non keuangan.

Balanced scorecard sebagai konsep pengukuran keberhasilan yang baru muncul dari perubahan kehidupan bisnis. *Balanced Scorecard* adalah

pengembangan yang mengukur keberhasilan suatu organisasi dengan mengintegrasikan beberapa teknik pengukuran atau evaluasi kinerja yang terpisah. *Balanced Scorecard* lebih dari sekedar sistem kontrol, melainkan metode yang digunakan sebagai sistem komunikasi, pengetahuan dan pembelajaran. Menurut Kaplan dan Norton (2001), *Balanced Scorecard* mengembangkan tiga perspektif baru dalam penilaian kinerja, yaitu perspektif konsumen, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan dimana dapat dilakukan upaya kesehatan. Kerja kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang tujuannya adalah untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal di masyarakat. Rumah sakit pada umumnya bekerja untuk melayani masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dan bukan hanya mencari keuntungan. Organisasi tersebut memiliki banyak kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak-pihak yang mewakili berbagai profesi antara lain dokter, pengurus, tenaga pelayanan dan berbagai profesi lainnya. Untuk melaksanakan kegiatan tersebut diperlukan sistem manajemen yang komprehensif, yang dimulai dari proses perencanaan strategis (renstra) baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Suatu rencana strategis dapat dikatakan baik jika rencana tersebut secara praktis dapat dilanjutkan dalam program-program aksi yang berorientasi pada ekonomi - pemerataan - kualitas. Artinya rumah sakit beroperasi secara efisien dan efektif, melayani semua lapisan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, profesional dengan harga yang kompetitif, sehingga strategi dan kinerja rumah sakit harus sejalan dengan keinginan pelanggan (pasien). Oleh karena itu diperlukan pengukuran dengan *Balanced Scorecard* (BSC) yang harus memenuhi tuntutan dan tantangan zaman.

Masalah utama yang menghambat rumah sakit membuat kemajuan yang memuaskan dalam kinerja dan produktivitas sistem adalah budaya, organisasi dan praktik manajerial. Hal ini tidak konsisten dengan bisnis yang kompetitif, termasuk praktik yang beroperasi tidak didorong oleh biaya atau keuangan yang baik. Adapun beberapa alasan spesifik mengapa rumah sakit belum aktif atau sukses di

bidang ini disebabkan oleh pegawai rumah sakit yang memiliki sedikit pengalaman terhadap lingkungan yang kompetitif, kurangnya partisipasi karyawan, terutama di kalangan dokter, dan Layanan yang diberikan sulit diukur (Saputra 2020).

RSUD Mardi Waluyo Blitar merupakan salah satu instansi dibawah naungan pemerintah daerah yang bergerak di bidang sektor publik dengan memberikan pelayanan jasa kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah bersifat sosial dan ekonomi dengan lebih mengutamakan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai salah satu instansi pemerintah yang harus mampu memberikan pertanggungjawaban baik secara finansial maupun non finansial kepada pemerintah daerah dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang tidak hanya melihat aspek finansial rumah sakit tetapi juga aspek non finansialnya.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MARDI WALUYO BLITAR”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini akan membuat rumusan masalah agar lebih fokus dan terarah. Rumusan masalah yang diajukan adalah “Bagaimana pengukuran kinerja RSUD Mardi Waluyo dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk menganalisis dan menjelaskan pengukuran kinerja RSUD Mardi Waluyo Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*”.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian sejenis terkait dengan Akuntansi Sektor Publik, khususnya mengenai pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

b. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi Rumah Sakit dalam hal melakukan pengukuran kinerja.

c. Manfaat Bagi Pihak lain

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang dapat menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya serta diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi penambah wawasan bagi para pembaca.