

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi suatu organisasi. Pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi hasil kinerja dari periode tahun lalu. Sehubungan dengan hal itu, sebaiknya pengukuran kinerja dilakukan secara komprehensif agar dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk perencanaan kinerja selanjutnya. Mardiasmo (2002) menyatakan bahwa pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manajer dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Hasil dari pengukuran kinerja nantinya dapat digunakan sebagai informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian.

Dalam sistem pengukuran kinerja tradisional dilakukan dengan lebih menekankan pada aspek keuangan. Pada umumnya pengukuran kinerja dilakukan secara tradisional di beberapa organisasi. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan ilmu manajemen yang semakin maju, mengakibatkan sistem pengukuran yang dilakukan secara tradisional dinilai banyak memiliki

kelemahan. Salah satu kelemahannya adalah aspek keuangan hanya memberikan fokus pada pencapaian hasil keuangan jangka pendek, sehingga organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuan keuangan jangka panjang. Padahal dengan adanya persaingan yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk memikirkan potensi yang dapat dikembangkan dimasa depan. Hal itu mendorong Robert S. Kaplan dan David P. Norton untuk merancang suatu sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut dengan *Balanced Scorecard*.

Kaplan dan Norton (2000) menyatakan bahwa *Balanced Scorecard* adalah sistem pengukuran yang menyeimbangkan alat ukur lama yang berdimensi pada aspek keuangan dengan dimensi-dimensi yang baru yaitu aspek non keuangan. Perspektif-perspektif yang terdapat pada *Balanced Scorecard* antara lain: Perspektif Keuangan (*Financial Perspective*), Perspektif Pelanggan (*Customer Perspective*), perspektif Proses Bisnis Internal (*Internal Business Process Perspective*), dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (*Learning and Growth Perspective*). Pada mulanya pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* ini hanya digunakan pada organisasi atau perusahaan yang bersifat mencari laba saja (sektor bisnis). Namun, seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan metode ini digunakan pada organisasi atau perusahaan yang bersifat nirlaba (sektor publik). Pada sektor bisnis dimaksudkan untuk meningkatkan persaingan (*competitiveness*) dan dalam sektor publik lebih menekankan pada nilai misi dan pencapaian

(*mission, value, effectiveness*). Hal itu juga dikarenakan terdapat perspektif non keuangan, dimana ketiga perspektif tersebut sangat cocok digunakan pada organisasi atau perusahaan nirlaba untuk mengukur kinerja, seperti halnya rumah sakit.

Rumah sakit merupakan organisasi penyedia pelayanan jasa kesehatan dimana pasien adalah pemakai pelayanan jasa kesehatan. Setiap pasien memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dari pihak rumah sakit. Oleh karena itu rumah sakit berkewajiban dalam memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh pasien. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kelanggengan rumah sakit. Apabila suatu rumah sakit dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan baik, maka kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut akan tinggi.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping merupakan pengembangan dari rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan salah satu rumah sakit swasta milik yayasan Muhammadiyah. Sebelumnya, rumah sakit ini menyandang nama PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dan pada awal maret 2016, secara independen berganti nama menjadi RS PKU Muhammadiyah Gamping. Sekarang ini, RS PKU Muhammadiyah sedang membangun sistem manajemen dan sistem keuangan untuk mendukung tercapainya visi dan misi dari RS PKU Muhammadiyah Gamping. Selain itu, rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping diharapkan mampu mendukung program untuk mewujudkan Sleman menjadi kabupaten yang cerdas dalam

pelayanan kesehatan. RS PKU Muhammadiyah Gamping memiliki visi “menjadi rumah sakit pendidikan terpercaya yang memberikan pelayanan dan pendidikan kesehatan yang berkualitas, unggul dan Islami pada tahun 2018.” Pihak manajemen rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping membutuhkan informasi tentang kinerja rumah sakit yang menyeluruh secara komprehensif pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan demi pencapaian tujuan dan kemajuan rumah sakit di masa yang akan datang. Dengan latar belakang tersebut, maka RS PKU Muhammadiyah Gamping perlu menggunakan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Metode *Balanced Scorecard* membantu memberikan konsep yang lebih komprehensif untuk menerjemahkan visi ke dalam sasaran-sasaran strategik. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang merupakan sebuah rumah sakit dengan misi utamanya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat agar dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih baik, sebagai bagian dari upaya menuju terwujudnya kehidupan yang sejahtera dan sakinah sebagaimana yang dicita-citakan Muhammadiyah. Hal tersebut membuat rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping memerlukan pengukuran kinerja yang mengukur pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta proses pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian yang dilakukan oleh Muchlisin (2013). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengukuran

kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* dapat diterapkan dengan cukup baik pada RSUD Panembahan Senopati Bantul. Hal tersebut ditunjukkan dengan beberapa hasil yang diperoleh yaitu bahwa untuk perspektif keuangan, pelanggan dan proses bisnis internal sudah baik, sedangkan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan perlu ditingkatkan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Muchlisin (2013) selain perbedaan obyek penelitian, penelitian ini menambahkan beberapa rasio untuk menilai kinerja rumah sakit dan metode yang berbeda dalam penentuan penilaian kelayakan kinerja masing-masing perspektif.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit dengan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping).**”

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam perspektif keuangan pada metode *Balanced Scorecard* ?
2. Bagaimana kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam perspektif pelanggan pada metode *Balanced Scorecard* ?

3. Bagaimana kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam perspektif proses bisnis internal pada metode *Balanced Scorecard* ?
4. Bagaimana kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada metode *Balanced Scorecard* ?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam perspektif keuangan pada metode *Balanced Scorecard*.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam perspektif pelanggan pada metode *Balanced Scorecard*.
3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam perspektif proses bisnis internal pada metode *Balanced Scorecard*.
4. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada metode *Balanced Scorecard*.

C. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah:

1. Bidang Teoritis/Akademis

Secara Teoritis/Akademis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian dalam menambah ilmu pengetahuan dibidang akuntansi terutama mengenai sektor publik. Penelitian ini juga dapat menjadi tambahan literatur mengenai pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

2. Bidang Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dalam merumuskan strategi yang akan datang.

b. Bagi peneliti

Dapat memperluas pemahaman dibidang akuntansi khususnya mengenai pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard*.

c. Bagi kalangan akademik dan pembaca

Dapat menjadi tambahan literatur dan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.