

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Mangkunegara (2016) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *Actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur pada periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison, 2016: 190). Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya (Rozikin, 2010: 41).

Biasanya, kinerja perusahaan dinilai dari segi *financial*(keuangan) saja dan menggunakan indikator keuangan seperti *Return Of Investment (ROI)*, *Net Profit Margin (NPM)*, dan beberapa indikator lainnya. Pada saat ini, indikator tersebut dipandang tidak memadai lagi sebagai ukuran kinerja, mengingat kurang mewakili atau kurang akurat dalam memberikan suatu penilaian terhadap perkembangan suatu perusahaan. Selain itu, pengukuran kinerja perusahaan yang hanya mengandalkan analisis laporan keuangan saja dapat diketahui keberhasilan

tercapainya prestasi yang ditunjukkan sehat tidaknya laporan keuangan tersebut, yang merupakan dasar penilaian prestasi atau hasil kerja seluruh departemen atau bagian yang ada di perusahaan. Salah satu dasar dijadikan pertimbangan sebagai acuan dalam mengukur kinerja perusahaan adalah laporan keuangan (Fitria 2014).

Penilaian kinerja perusahaan yang hanya dari aspek keuangannya saja belum cukup mewakili untuk menyimpulkan baik atau tidaknya kinerja suatu perusahaan. Hal terjadi karena ukuran-ukuran keuangan tidak memberikan gambaran yang nyata mengenai keadaan perusahaan, karena tidak memperhatikan hal-hal lain diluar sisi finansial. Padahal aspek non keuangan yang memberikan gambaran nyata tentang keadaan perusahaan seperti kepuasan pelanggan dan karyawan, dimana dua hal tersebut merupakan roda penggerak bagi kegiatan perusahaan.

Wiyati (2014) mengemukakan, sistem pengukuran kinerja dalam manajemen tradisional hanya ditekankan pada aspek keuangan, ada beberapa kelebihan dan kelemahan pada sistem pengukuran tradisional yang ditekankan pada aspek keuangan. Kelebihannya berada pada orientasinya keuntungan jangka pendek dan hal ini akan mendorong manajer lebih banyak memperbaiki kinerja perusahaan jangka pendek, sedangkan kelemahannya berada pada pengukuran kinerja secara tradisional perusahaan yang hanya mengutamakan keuangan, hal ini kurang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk mengukur dan mengelola semua kompetensi perusahaan.

Untuk mencapai suatu standar organisasi memerlukan sistem manajemen yang baik yang didesain sesuai dengan tuntutan lingkungan usahanya, untuk mampu bersaing dan berkembang dengan baik. Dalam hal ini diperlukannya sistem yang berbasis kinerja, karena kinerja yang baik harus mempunyai sistem pengukuran yang andal dan berkualitas, sehingga diperlukan penggunaan ukuran kinerja yang tidak hanya mengandalkan aspek keuangan saja tetapi juga memperhatikan aspek-aspek non-keuangan. Pengukuran kinerja perusahaan dapat diukur dengan berbagai metode, salah satunya adalah *Balance Scorecard* yang digunakan untuk membantu perusahaan dalam mengukur kinerja perusahaan yang berupa *financial* maupun *nonfinancial*. Seperti yang dikemukakan oleh Kaplan dan Norton (2000) untuk merancang suatu sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut dengan *Balanced Scorecard*.

*Balanced scorecard* adalah metode perencanaan dan penilaian yang mencakup empat perspektif perusahaan yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan. *Balanced scorecard* ditekankan pada perencanaan dan pengukuran keuangan serta nonkeuangan yang merupakan bagian informasi bagi seluruh pegawai dari semua tingkatan organisasi. Tujuan dari perencanaan dan pengukuran dalam *balanced scorecard* bukan hanya penggabungan ukuran-ukuran keuangan dan nonkeuangan saja, melainkan juga merupakan hasil proses atas bahwa (*top-down*) berdasarkan misi dan strategi dari suatu unit usaha. Misi

dan strategi tersebut harus diterjemahkan dalam tujuan dan pengukuran yang lebih nyata (Rudianto 2013:235).

Menurut Luis dan Biromo (2007:16), *balanced scorecard* merupakan suatu alat manajemen kinerja yang dapat membantu organisasi untuk menerjemahkan visi dan strategi ke dalam aksi dengan memanfaatkan sekumpulan indikator finansial, non finansial dan semuanya terjalin dalam suatu hubungan sebab akibat. *Balanced Scorecard* sendiri dinilai cocok untuk organisasi nirlaba karena *Balanced Scorecard* tidak hanya menekankan pada aspek kuantitatif-finansial, tetapi juga aspek kualitatif dan nonfinansial. Dari uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa dapat diketahui jika *balanced scorecard* menyediakan tujuan-tujuan strategis organisasi kedalam seperangkat tolok ukur kinerja yang saling berhubungan. Dengan adanya empat perspektif didalam *balanced scorecard* bisa dikatakan bahwa pengukuran kinerja menggunakan metode *balanced scorecard* ini tidak hanya menghitung keuangan saja tetapi juga non keuangan. Hal ini dirasa cocok untuk mengukur kinerja organisasi sektor publik seperti puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Menurut Depkes RI (2004) puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan

pembangunan kesehatan di wilayah kerja (Effendi, 2009). Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Effendi, 2009).

Puskesmas rogotrunan kota lumajang merupakan lembaga kesehatan sektor publik yang pengukuran kinerjanya masih didasarkan pada standar yang ditetapkan oleh pemerintah, padahal masih ada cara lain yang dapat dijadikan untuk mengukur kinerja puskesmas. Dengan adanya Untuk itulah pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*, dimana alat pengukur kinerja ini mencakup semua aspek yang kemudian dikelompokkan menjadi empat perspektif utama yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dengan dasar tersebut penulis ingin mengetahui dan mendeskripsikan kinerja puskesmas dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Sehingga dapat menjelaskan tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *balanced scorecard*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis kinerja Puskesmas dengan menggunakan metode *Balance Scorecard* yang dituangkan dalam judul **”BALANCE SCORECARD PADA PUSKESMAS ROGOTRUNAN KOTA LUMAJANG”**.

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau upaya membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian itu lebih bisa fokus untuk dilakukan. Hal ini dilakukan agar pembahasannya tidak terlalu luas kepada aspek-aspek yang jauh dari relevansi sehingga penelitian itu bisa lebih fokus untuk dilakukan. Masalah dalam penelitian ini berfokus pada pengukuran kinerja yang menggunakan metode *Balance Scorecard* pada tahun 2017-2018.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Kinerja Puskesmas Kota Lumajang dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang sudah diidentifikasi, maka penelitian ini bertujuan : Untuk mengetahui kinerja pada Puskesmas Kota Lumajang dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian tentang Penerapan *Balance Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Pada Puskesmas Rogotruman Kota Lumajang dan diharapkan memberikan kontribusi bagi :

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam kajian akuntansi mengenai metode *Balance Scorecard* dan penilaian kinerja pada Puskesmas Rogotruman Kota Lumajang.
  - b. Sebagai bahan pengalaman bagi peneliti dalam menganalisis menggunakan Metode *Balance Scorecard*.
2. Manfaat Bagi Puskesmas.
  - a. Sebagai bahan masukan bagi Puskesmas Rogotruman Kota Lumajang atau yang sejenis dapat menjadi referensi dalam cara menganalisis kinerja pada pukesmas dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*.
  - b. Bagi Puskesmas Rogotruman Kota Lumajang, sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penilaian kinerja menggunakan metode *Balance Scorecard*.
3. Bagi Lembaga Pendidikan.

Sebagai bahan informasi yang dapat memberikan gambaran bagi penelitian lain yang ada kaitannya dengan masalah yang akan dibahas.