

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit menjadi salah satu sarana untuk berobat hal ini membuat para pekerja jasa rumah sakit bekerja semaksimal agar pasien yang datang berkunjung dapat dilayani secara khusus dan ekstra. Rumah sakit di Papua banyak yang tidak memiliki fasilitas penunjang lain halnya dengan rumah sakit Mitra Masyarakat Mimika yang dapat dibidang fasilitas pada rumah sakit ini dapat menunjang untuk masyarakat dapat berobat bahkan rumah sakit mitra masyarakat juga membuat kebijakan bagi masyarakat yang berdomisili di Timika terkhusus tujuh suku yaitu Suku Amungme, Kamoro, Mee, Dani dan beberapa suku lainnya yang termasuk pribumi di Timika ini dapat berobat secara gratis hal ini pun tidak membuat rumah sakit berhenti memberikan pelayanan yang baik untuk kelancaran aktivitas pada Rumah Sakit Mitra Masyarakat Timika ([rsmitramasyarakat.com](http://rsmitramasyarakat.com)).

Rumah sakit Mitra Masyarakat tergolong sangat lama yang didirikan oleh pemerintah kabupaten Timika. Beberapa fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit Mitra Masyarakat yaitu fasilitas berupa pelayanan jasa rawat inap dengan memiliki kamar tidur kelas III sebanyak 38 kamar, 14 kamar kelas II, 12 kamar kelas I, 11 kamar kelas VIP dan adapun pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit ini yaitu diantaranya, 4 spesialis dasar yaitu Bedah, Penyakit Dalam, kebidanan dan anak, spesialis radiologi, anestesi, patologi klinik serta spesialisasi mata. Rumah sakit ini juga memiliki alat penunjang yang bagus untuk mendukung pelayanan ([rsmitramasyarakat.com](http://rsmitramasyarakat.com)).

Tujuan dari didirikan Rumah Sakit Mitra Masyarakat yaitu untuk dapat mendukung pelayanan Kesehatan yang bermutu dengan standar pelayanan rumah sakit, mengupayakan keamanan dan keselamatan pasien dan memperlancar kegiatan manajemen, sedangkan sumber untuk pendanaan dana bersumber dari dana kemitraan PT. Freeport Indonesia.

Pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terlebih khususnya kepada konsumen dan pelanggan, sedangkan pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar

untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi (Maksum, 2018). Pengukuran kinerja penting untuk dilakukan, sebab entitas harus mengukur kinerja terlebih dahulu, untuk dapat mengelolanya. Sistem pengukuran yang diterapkan entitas sangat berdampak terhadap profitabilitas dan kelangsungan hidup suatu entitas.

Menurut Yulitiawati & Rusmidarti, (2021) Pengukuran kinerja merupakan faktor penting di dalam suatu organisasi, termasuk juga untuk organisasi sektor publik. Pengukuran kinerja sangat diperlukan untuk menilai akuntabilitas organisasi dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik dan tepat sasaran jadi penting untuk rumah sakit melakukan pengukuran kinerja dari segi keuangan dan non keuangan .

Pengukuran kinerja rumah sakit saat ini sering menonjolkan sisi keuangan, manajemen sering dikatakan berhasil apabila telah mencapai tingkat keuntungan yang tinggi dari segi pendapatan yang kemudian akan diikuti dengan imbalan jasa pelayanan bagi karyawan yang juga meningkat (Riwu, 2021). Pengukuran kinerja adalah salah satu faktor terpenting bagi organisasi swasta maupun publik. Hal ini dikarenakan hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan juga sebagai tolok ukur dalam memonitor berhasil atau tidaknya strategi kinerja yang telah dilaksanakan suatu organisasi termasuk juga pada organisasi sektor publik atau organisasi nirlaba yang menggunakan jasa. Pertanggungjawaban Rumah Sakit Mitra Masyarakat ini tidak hanya dalam hal keuangan saja tetapi juga dalam hal non keuangan karena itu rumah sakit butuh pengukuran kinerja yang memadai sehingga *balanced scorecard* sangat memadai untuk mengukur kinerja pada rumah sakit maka indikator yang digunakan yaitu *Balanced Scorecard* memiliki empat perspektif yang menunjang pengukuran kinerja diharapkan rumah sakit Mitra Masyarakat Mimika ini dapat meningkatkan kinerja keuangan dan non keuangan melalui penerapan *Balanced Scorecard* pada Rumah Sakit Mitra Masyarakat Mimika.

*Balanced scorecard* memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan juga perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Empat perspektif ini memiliki tujuannya masing-masing, Menurut Setyawan, (2018) yaitu 1) perspektif pelanggan terdiri dari *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*, 2) perspektif keuangan terdiri ekonomis, efisiensi dan efektifitas, 3) perspektif proses bisnis internal terdiri dari dimensi fasilitas, dimensi sumberdaya, dimensi proses, dan 4) perspektif pertumbuhan

dan pembelajaran terdiri dari dimensi kemampuan dan dimensi motivasi.

*Balance scorecard* memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, Perspektif kepuasan pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Keempat perspektif tersebut saling berkaitan satu sama yang lain *balanced scorecard* juga tidak hanya menilai dari sisi keuangan saja melainkan juga dari sisi nonkeuangan. Dibandingkan dengan pengukuran kinerja tradisional yang hanya melihat dari perspektif keuangan saja hal ini yang membuat pengukuran kinerja keuangan pada rumah sakit tidak efektif karena jika dinilai dari perspektif keuangan saja maka perspektif non keuangan seperti kepuasan pelanggan, kemampuan pegawai, loyalitas dan juga proses internalnya juga sangat penting untuk diukur selain untuk meningkatkan kinerja pada rumah sakit juga untuk meningkatkan citra baik bagi rumah sakit dimata publik ( sa'adah 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Wiguna, Wati, & Marliza, (2019) tentang Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja menggunakan variable pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *balanced scorecard* yang memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak Dwi Sari Lubuklinggau selama ini dalam mengukur kinerja keuangan hanya didasarkan pada laporan keuangan dengan melihat pertumbuhan pendapatan dan belum menerapkan pengukuran kinerja dengan *balanced scorecard*. Penerapan *balanced scorecard* pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Dwi Sari Lubuklinggau dengan menggunakan empat perspektif rata-rata menunjukkan kinerja yang baik, hanya ada beberapa indikator pengukuran kinerja pada perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal yang menunjukkan kinerja yang tidak baik.

Penelitian juga dilakukan oleh Safitri, Prastiwi, & Setianto, (2022) tentang Analisis kinerja rumah sakit dengan pendekatan *balanced scorecard* pada Rumah sakit islam Surabaya menggunakan variable analisis kinerja dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* yang memiliki empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian dilaksanakan dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah dapat disimpulkan berdasarkan prespektif keuangan dinilai baik kecuali rasio likuiditas. Prespektif pelanggan dinilai baik. Prespektif proses bisnis internal dinilai baik semua kecuali parameter *Bed turn over* . Prespektif pertumbuhan dan pembelajaran dinilai baik.

Dari Fenomena yang sudah dijelaskan pada latar belakang penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengukuran Kinerja *Balanced Scorecard* Pada Rumah Sakit Mitra Masyarakat Timika**” (Studi Kasus Kecamatan Mimika Baru Di Kabupaten Mimika).



## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas makarumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis pengukuran kinerja dengan pedekatan *balanced scorecard* pada Rumah Sakit Mitra Masyarakat Mimika.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti bertujuan untuk menganalisis pengukuran kinerja menggunakan metode *balanced scorecard* di Rumah Sakit Mitra.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan untuk pertimbangan masyarakat dalam melihat kinerja rumah sakit dan juga terhadap masyarakat setempat .

### **2. Manfaat akademik**

Penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sumber untuk informasi dan bahan untuk referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan yang dibahas dalam tulisan ini

