

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan, sesuai dengan Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945. Rumah sakit merupakan salah satu Badan Layanan Umum (BLU) yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, penyediaan pelayanan kesehatan yang merata dan bermutu tinggi dengan pendekatan yang berpusat pada pasien merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu beroperasi secara efisien.

Praktik pelayanan kesehatan masih dibangun oleh rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, dengan fokus pada kepatuhan penyedia layanan terhadap standar praktik. Beberapa fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit, berfokus pada penilaian kualitas pelayanan dari perspektif pasien. Evaluasi mereka terhadap kualitas layanan akan dipengaruhi oleh atribut pasien. Pasien menginginkan perawatan terbaik yang sepadan dengan uang mereka. Pasien dan penyedia layanan kesehatan mungkin memiliki ekspektasi yang berbeda. Pengukuran kinerja merupakan elemen krusial bagi perusahaan komersial. Upaya manajemen untuk mengevaluasi hasil operasional setiap pusat pertanggungjawaban terhadap tolok ukur yang telah ditentukan sebelumnya dalam sistem pengendalian manajemen organisasi bisnis dikenal sebagai evaluasi kinerja (Aurora, 2010). Pengukuran kinerja, menurut Hartuti dan Slamet (2017), hanyalah evaluasi berbagai tindakan operasional organisasi dalam mencapai tujuannya. Statistik kinerja ini digunakan oleh entitas publik dan komersial.

Pengukuran kinerja berfungsi sebagai dasar untuk menetapkan insentif atau penghargaan dalam organisasi, seperti menentukan penghargaan atau tingkat gaji karyawan yang sesuai. Pengukuran kinerja juga berfungsi sebagai alat kontrol dalam manajemen organisasi untuk menilai hasil kegiatan organisasi.

Manajemen tradisional yang hanya mempertimbangkan faktor keuangan, telah digunakan untuk mengukur keberhasilan organisasi hingga saat ini. Menurut Handayani (Hartuti dan Slamet, 2017), pengukuran tradisional terutama berfokus pada faktor keuangan sementara mengabaikan faktor non-keuangan. Suatu bisnis dianggap berhasil jika menguntungkan. Namun, faktor non-keuangan juga harus diperhitungkan ketika menilai kinerja organisasi. Berfokus hanya pada aspek keuangan perusahaan tidak akan memberikan gambaran lengkap tentang situasi tersebut. Dengan kemajuan dan perkembangan ilmu manajemen, sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan manajemen tradisional dinilai memiliki banyak kelemahan dan keterbatasan. Sehingga diperlukan suatu konsep keseimbangan antara pengukuran kinerja finansial dan pengukuran kinerja non finansial. Keseimbangan antara pengukuran kinerja finansial dan non finansial ini akan dapat membantu perusahaan dalam mengetahui dan mengevaluasi kinerja secara keseluruhan (Ciptani,2000).

Untuk mengatasi keterbatasan dan kelemahan dari manajemen tradisional, sebuah pendekatan konseptual diciptakan untuk menilai keberhasilan bisnis dengan mempertimbangkan empat faktor: pembelajaran dan pertumbuhan, proses internal dan bisnis, pelanggan, dan keuangan. Upaya untuk menyeimbangkan indikator keuangan dan non-keuangan ini mendorong pengembangan *Balanced Scorecard* oleh Kaplan dan Norton (1996). Dengan menerapkan metode *Balanced Scorecard*, manajer perusahaan dapat mengevaluasi bagaimana unit bisnis mereka menciptakan nilai saat ini sambil tetap memperhitungkan kepentingan masa depan.

*Balanced Scorecard* banyak digunakan dalam manajemen perusahaan pemerintah dan di berbagai industri, termasuk layanan kesehatan, perhotelan, konstruksi, komunikasi, teknologi, pendidikan, dan pertanian. *Balanced Scorecard* telah dipelajari secara ekstensif oleh banyak akademisi.

Kesehatan bukan hanya hak asasi manusia, tetapi juga investasi bagi kemakmuran bangsa. Pembangunan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan oleh seluruh komponen bangsa dengan tujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Salah satu strategi untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi masyarakat akan kesehatan adalah dengan menyediakan layanan kesehatan, yang diyakini berperan penting. Layanan ini disediakan oleh rumah sakit, puskesmas, dan fasilitas kesehatan lainnya (Azwar, 2012)..

Pada tanggal 9 Oktober 2017, RSUD Pasangkayu ditetapkan sebagai rumah sakit Kelas D oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pemerintah Kabupaten Pasangkayu, yang menerbitkan izin operasional rumah sakit nomor 503/01/SIOP/-RS/B/02-b.08/X-2017/DPMPSTP. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) memberikan sertifikat akreditasi rumah sakit dengan nomor KARS-SERT/491/XI/2017 pada tahun yang sama, yang menilainya sebagai fasilitas Unggulan Bintang satu.

Beberapa pernyataan dari Berita ( iNews Mamuju) kamis, 21 September 2023, menyatakan bahwa beberapa keluhan dari pasien dan keluarga mereka serta berbagai masalah dengan fasilitas di RSUD AKO Pasangkayu masih ada. Terdapat Dugaan korupsi pengadaan alkes di Rsud ako, menurut sebuah laporan. Jika, dari sudut pandang yang sama, temuan penyesuaian kinerja dari RSUD AKO Pasangkayu yang menggunakan *Balanced Scorecard* tidak sepenuhnya memuaskan, temuan tersebut dapat digunakan sebagai alat penilaian yang menyeluruh. Dengan melakukan ini, kinerja RSUD AKO Pasangkayu dapat terus menjadi lebih baik dalam mencapai tujuan dan mempertahankan rumah sakit di masa mendatang.

Melihat fenomena RSUD di atas, maka penulis memilih menggunakan alternatif pengukuran kinerja dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada RSUD yang lebih komprehensif, akurat, terukur karena selama ini pengukuran kinerja yang dilakukan pihak RSUD AKO pasangkayu mengacu pada aspek keuangan dan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang menyebabkan pengukuran kinerja di RSUD AKO Pasangkayu belum maksimal. Dari latar belakang dan uraian diatas, maka dalam penelitian ini saya mengambil judul **“Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) AKO Pasangkayu Dengan Pendekatan *Balance Scorecard*”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan data latar belakang tersebut, peneliti mengajukan rumusan masalah, yakni bagaimana kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) AKO Pasangkayu jika di ukur berdasarkan *Balanced Scorecard*?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kinerja Rumah Sakit Umum Daerah AKO Pasangkayu dari sudut pandang berikut: pembelajaran dan pertumbuhan, proses internal dan bisnis, keuangan, dan pelanggan, dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

## **1.4 Manfaat penelitian**

### **1. Manfaat teoretis**

Dengan penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi penulis maupun pembaca untuk memahami bagaimana pengguna pengukuran kinerja dengan *Balanced scorecard* terutama pada perusahaan jasa bidang pelayanan pada RSUD AKO Pasangkayu.

### **2. Manfaat praktis**

Sebagai informasi yang positif bagi RSUD tempat penulis melakukan penelitian, guna sebagai referensi dalam membuat kebijakan kebijakan yang strategi dan meningkatkan pelayanan publik.