BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk memasuki lingkungan bisnis yang kompetitif, manajemen perusahaan yang baik merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan memerlukan sistem manajemen yang di desain sesuai dengan tuntutan lingkungan usahanya, karena dengan menggunakan sistem manajemen yang sesuai dengan tuntutan lingkungan usaha maka perusahaan akan mampu bersaing dan berkembang dengan baik.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan karena pengukuran kinerja merupakan usaha memetakan strategi kedalam tindakan pencapaian target tertentu (Giri, 1998). Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian organisasi, karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan reward dan *punishment* sistem. (Ulum, 2009).

Dalam mencapai suatu standar organisasi memerlukan sistem manajemen yang baik yang didesain sesuai dengan tuntutan lingkungan usahanya, untuk mampu bersaing dan berkembang dengan baik. Pengukuran kinerja merupakan faktor yang penting digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan serta sebagai dasar penyusunan anggaran perusahaan.

Kinerja perusahaan yang hanya dinilai dari sisi keuangan tidaklah cukup dan faktanya dapat menjadi disfungsional. Kaplan dan Norton (2000: 7) menyebutkan bahwa penilaian kinerja yang hanya berfokus pada finansial saja belum bisa mewakili untuk menyimpulkan apakah kinerja yang dimiliki oleh suatu organisasi sudah baik atau belum, karena pengukuran kinerja yang berdasarkan aspek keuangan saja mengakibatkan orientasi perusahaan

hanya mengarah pada kepentingan jangka pendek tanpa memperhatikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Kelemahannya adalah terbatas dengan waktu, mengungkapkan prestasi keuangan yang nyata tanpa dengan adanya suatu pengharapan yang dapat dilihat dari faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya prestasi itu sendiri, dan ketidakmampuan dalam mengukur kinerja harta tak tampak (intangible asset) dan harta intelektual (sumberdaya manusia) perusahaan (Soetjipto,1997).

Hal ini mendorong Kaplan dan Norton untuk merancang suatu sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut dengan *Balanced Scorecard*. Kaplan dan Norton. Kaplan dan Norton (1993) menyatakan bahwa:

"Balanced Scorecard provides executives with a comprehensive framework that translates a company's strategic objectives into a coherent set of performance measures".

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa *Balanced Scorecard* menyediakan tujuan-tujuan strategis organisasi kedalam seperangkat tolak ukur kinerja yang saling berhubungan. *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan saja, tetapi juga kinerja non keuangan. Aspek non keuangan mendapat perhatian yang cukup serius karena pada dasarnya peningkatan kinerja keuangan bersumber dari aspek non keuangan, sehingga apabila perusahaan akan melakukan pelipat gandaan kinerja maka fokus perhatian perusahan akan ditujukan kepada peningkatan kinerja non keuangan, karena dari situlah keuangan berasal.

Pada dasarnya, pengembangan *Balanced Scorecard* baik pada sektor swasta maupun publik dimaksudkan untuk memberikan kepuasan bagi para pelanggan. Perbedaannya dapat dilihat dari tujuan maupun pihak-pihak yang berkepentingan. Penerapan *Balanced Scorecard* pada sektor bisnis dimaksudkan untuk meningkatkan persaingan (*competitiveness*), sedangkan untuk sektor publik lebih menekankan pada nilai misi dan pencapaian (*mission*,

value, effectiveness). Dari aspek keuangan, untuk sektor bisnis akan mengutamakan keuntungan, pertumbuhan dan pangsa pasar sedangkan sektor publik dimaksudkan untuk pengukuran produktivitas dan tingkat efisiensi. Demikian juga halnya dengan pihak-pihak yang berkepentingan, sektor bisnis akan lebih mengutamakan para pemegang saham, pembeli dan manajemen, sedangkan untuk sektor publik akan meliputi para pembayar pajak, pengguna jasa, legislatif (Machfud dalam Frenny, 2009).

Puskesmas maesan membrikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah karena puskesmas sebagai tembok dan sekaligus sebagai tolak ukur pelayanan publik di bidang kesehtan. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas menunjukan hasil yang belum memenuhi standart kualitas. Untuk memenuhi standart kualitas maka pihak puskesmas ini perlu pengukuran kinerja.dimana pengukuran kinerja keuangan tidak dapat menggambarkan kinerja puskesmas secara keseluruhan. Pengukuran kinerja keuangan hanya menilai kinerja untuk jangka pendek dan tidak memperhitungkan harta-harta tak nampak yang dimiliki puskesmas. Dengan adanya kekurangan tersebut, maka diciptakan suatu metode pengukuran kinerja yang mempertimbangkan aspek keuangan dan non keuangan yang dikenal dengan istilah *Balanced scorecard*. Pengukuran kinerja *Balanced scorecard* menyangkut empat prespektif yaitu: prespektif keuangan, prespektif pelanggan, prespektif proses bisnis internal dan prespektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang penerapan metode *balanced scorecard* sebagai metode pengukuran kinerja di puskesmas maesan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja puskesmas maesan kabupaten BONDOWOSO dengan penerapan prespektif keuangan dalam *Balanced Scorecard* ?
2. Bagaimana kinerja puskesmas maesan kabupaten BONDOWOSO dengan penerapan prespektif pelanggan dalam *Balanced Scorecard* ?
3. Bagaimana kinerja puskesmas maesan kabupaten BONDOWOSO dilihat dengan penerapan prespektif proses internal bisnis dalam *Balanced Scorecard* ?
4. Bagaimana kinerja puskesmas maesan kabupaten BONDOWOSO dengan penerapan prespektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam *Balanced Scorecard* ?

1.3 Tujuan Penelitian:

Penelitian ini diharapkan dapat dilaksanakan dengan baik dan mengenai sasaran,oleh sebab itu peneliti harus mempunyai tujuan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1.3.1 Menganalisis dan mendiskripsikan tingkat pengukuran kinerja pada perspektif keuangan dengan metode *Balanced Scorecard* di puskesmas maesan kabupaten BONDOWOSO.

1.3.2 Menganalisis dan mendeskripsikan tingkat pengukuran kinerja pada perspektif pelanggan dengan metode *Balanced Scorecard* di puskesmas maesan kabupaten BONDOWOSO.

1.3.3 Menganalisis danmendeskripsikan tingkat pengukuran kinerja pada perspektif proses internal bisnis dengan metode *Balanced Scorecard* di puskesmas maesan kabupaten BONDOWOSO.

1.3.4 Menganalisis dan mendeskripsikan tingkat pengukuran kinerja pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan metode *Balanced scorecard* puskesmas maesan kabupaten BONDOWOSO.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat yang secara teoritis sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran untuk menambah perbendaharaan dan pengetahuan di bidang ekonomi akuntansi serta dapat menambah wawasan serta pengetahuan tentang penilaian kinerja yang baik.

1.4.2 Manfaat praktisi

a. Bagi Lembaga

Penelitian ini bermanfaat untuk digunakan sebagai pertimbangan menerapka metode *Balanced Scorecard* sebagai alternatif pengukuran secara tradisional.

b. Bagi penulis

Untuk menambah pengetahuan dan kemampuan penulis mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan metode *Balanced Scorecard* .

c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi peneliti dibidang dan permasalahan yang sejenis atau bersangkutan guna dikembangkan lebih lanjut dimasa yang akan datang.