

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menghadapi dinamika bisnis yang sangat kompetitif, perusahaan memerlukan manajemen yang efektif agar mampu bertahan dan berkembang. Lingkungan bisnis yang terus berubah, baik akibat kemajuan teknologi, globalisasi, ketatnya persaingan, maupun perubahan perilaku konsumen, menuntut perusahaan untuk adaptif dan inovatif.

Sebagai lembaga pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab besar terhadap pemangku kepentingan, baik pemegang saham maupun stakeholder lainnya. Perkembangan pesat dalam dunia kesehatan, terutama yang dipicu oleh teknologi dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi, mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam mengelola kinerja, seringkali perusahaan, termasuk rumah sakit, cenderung lebih memfokuskan pada aspek keuangan. Meskipun penting, pengukuran kinerja yang hanya berbasis keuangan memiliki keterbatasan dalam memberikan gambaran yang menyeluruh. Aspek non-keuangan seperti kepuasan pasien, produktivitas, dan keterlibatan karyawan juga memiliki peran krusial dalam menentukan keberhasilan sebuah rumah sakit.

Konsep Balanced Scorecard (BSC) muncul sebagai pendekatan yang holistik dalam mengukur kinerja suatu organisasi. Dikembangkan oleh David P. Norton dan Robert S. Kaplan, BSC memperkenalkan empat perspektif penting: keuangan, pelanggan, proses bisnis/internal, dan pembelajaran-pertumbuhan. Dengan mempertimbangkan keempat perspektif ini, BSC memungkinkan perusahaan untuk menyusun strategi yang seimbang dan berkelanjutan.

Melalui penelitian ini, upaya dilakukan untuk menjelajahi potensi penerapan Balanced Scorecard di Rumah Sakit Islam Aminah Blitar. Saat ini, evaluasi kinerja di rumah sakit masih cenderung terfokus pada dimensi keuangan, sementara dimensi non-keuangan seperti kepuasan pasien dan produktivitas belum mendapatkan perhatian yang optimal.

Dengan pemahaman mendalam mengenai manfaat Balanced Scorecard, diharapkan manajemen Rumah Sakit Islam Aminah Blitar dapat mengadopsinya secara efektif. Penerapan BSC diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja rumah sakit, baik dari segi keuangan maupun non-keuangan, sehingga pelayanan yang optimal dapat terus diberikan kepada masyarakat.

B. Permasalahan

Pengukuran kinerja memiliki peran sentral dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan atau lembaga, termasuk rumah sakit. Pentingnya pengukuran kinerja tidak hanya sebatas penilaian terhadap pencapaian tujuan,

tetapi juga sebagai alat komunikasi dan manajemen untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.

Dalam konteks rumah sakit, dengan kemajuan ilmu manajemen dan teknologi informasi, setiap manajemen rumah sakit perlu melakukan penilaian kinerja untuk mengevaluasi sejauh mana performa rumah sakit tersebut. Meskipun demikian, sistem pengukuran kinerja yang hanya mengandalkan perspektif keuangan dinilai memiliki kelemahan dan keterbatasan.

Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, Rumah Sakit Islam Aminah Blitar diharapkan menerapkan sistem pengukuran kinerja yang lebih holistik, yaitu menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC). Balanced Scorecard memperkenalkan empat perspektif penting, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis/internal, dan pembelajaran-pertumbuhan.

Dengan menerapkan Balanced Scorecard, Rumah Sakit Islam Aminah Blitar dapat mengukur kinerja tidak hanya dari aspek keuangan, tetapi juga memperhatikan faktor-faktor non-keuangan yang krusial. Hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai performa rumah sakit, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih strategis.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sejauh mana penerapan *balanced scorecard* dapat digunakan untuk pengukuran kinerja pada Rumah Sakit Islam Aminah Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan Balanced Scorecard dapat digunakan sebagai alat pengukuran kinerja yang efektif di Rumah Sakit Islam Aminah Blitar. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah Balanced Scorecard dapat memberikan kontribusi positif dalam mengukur kinerja rumah sakit, terutama dengan mempertimbangkan aspek-aspek non-keuangan yang relevan seperti kepuasan pelanggan, produktivitas, dan kemampuan karyawan dalam menyediakan produk dan jasa yang memenuhi keinginan konsumen.

Dengan menentukan tujuan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai potensi Balanced Scorecard dalam mengukur kinerja rumah sakit, sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan manajemen dan pengambilan keputusan di Rumah Sakit Islam Aminah Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi rumah sakit:

Dengan menerapkan pengukuran kinerja menggunakan Balanced Scorecard, rumah sakit dapat memahami pentingnya aspek-aspek non-keuangan yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Artinya, tidak hanya fokus pada aspek keuangan, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor seperti kepuasan pelanggan, produktivitas, dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pasien.

Balanced Scorecard dapat memberikan pandangan yang lebih holistik terhadap kinerja rumah sakit, membantu manajemen untuk melihat gambaran secara menyeluruh dan mengevaluasi apakah tujuan organisasi tercapai dengan seimbang dari berbagai perspektif. Dengan demikian, rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengambil tindakan yang sesuai untuk mencapai peningkatan kinerja secara menyeluruh.

Rumah sakit dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat mendukung peningkatan kinerja finansial dalam lingkungan global yang penuh perubahan.

2. Bagi akademi:

Memberi pengetahuan tambahan berkaitan kad skor seimbang.

3. Bagi peneliti selanjutnya:

Memperluas basis pengetahuan serta memberi informasi tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan *balanced scorecard*.