BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesehatan, kesadaran, Kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Upaya kesehatan tersebut ditingkatkan dengan tujuan pembangunan kesehatan yang merata yang dapat dicapai dan terjangkau oleh masyarakat berpenghasilan rendah serta mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sehingga mencapai indonesia sehat.

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumberdaya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. ***Moeherinono, M.si (2014:95)***

Selama ini pengukuran kinerja hanya dilakukan secara tradisional dan hanya menitik beratkan pada sisi finansial. Perusahaan dengan pencapaian hasil keuangan yang tinggi dianggap sebagai perusahaan yang berhasil. Pengukuran kinerja yang berpedoman pada ukuran-ukuran keuangan atau finansial saja tidak akan dapat memberikan gambaran yang nyata mengenai kondisi perusahaan sesungguhnya. Selain kurang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk mengukur dan mengelola semua kompetensi perusahaan, ukuran finansial hanya menjelaskan berbagai peristiwa masa lalu

Wijayati (2014:66) mengemukakan sistem pengukuran kinerja dalam manajemen tradisional hanya ditekankan pada aspek keuangan, ada beberapa kelebihan dan kelemahan dalam sistem pengukuran tradisional yang menekankan pada aspek keuangan. Kelebihannya adalah orientasinya pada keuntungan jangka pendek dan hal ini akan mendorong manajer lebih banyak memperbaiki kinerja perusahaan jangka pendek, sedangkan kelemahan nya adalah pengukuran kinerja secara tradisional perusahaan hanya mengutamakan keuangan, hal ini kurang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk mengukur dan mengelola semua kompetensi perusahaan.

Pandangan tradisional terhadap pengukuran kinerja organisasi sering hanya menekankan pada minimalisasi biaya. Sistem pengukuran kinerja modern selain menilai input dan output juga menilai tingkat fleksibilitas organisasi melayani pelanggan. Dalam melakukan pengukuran kinerja pada sektor publik sudah selayaknya meninggalkan pandangan tradisional di atas dan beralih pada pandangan modern, karena semua jasa dan produk yang dihasilkan organisasi sektor publik ditujukan untuk memenuhi harapan dan keinginan masyarakat

Oleh sebab itu, Robert S.Kaplan dan David P.Norton memperkenalkan suatu alat untuk pengukuran kinerja perusahaan, yaitu Balanced Scorecard. Konsep balanced scorecard ini terus berkembang sejalan dengan perkembangan dan pengimplementasian dari konsep tersebut. Balanced scorecard telah mengalami beberapa kali evolusi perkembangan yaitu : sebagai perbaikan atas sistem pengukuran kinerja para eksekutif, sebagai kerangka perencanaan strategik dan sebagai basis sitem terpadu pengelolaan kinerja personel. Permulaannya balanced scorecard merupakan alat manajemen kontemporer yang didesain untuk

meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melipatgandakan kinerja keuangan yang hasilnya sengat luar biasa secara berkesinambungan (sustainable outstanding financial performance), Karena perusahaan itu pada dasarnya sebagai institusi penciptaan kekayaan.

Balanced scorecard terdiri dari dua kata yaitu kartu skor (scorecard) dan berimbang (Balanced), pada tahap eksperimen pertama kali tersebut, balanced scorecard hanya merupakan kartu skor yang dimanfaatkan untuk mencatat skor hasil kinerja para eksekutif melalui kartu skor yang hendak diwujudkan para eksekutif tersebut sangat bermanfaat di masa depan jika dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya. Selanjutnya, dari hasil perbandingan ini dimanfaatkan melalui evaluasi atas kerja para eksekutif. Kata berimbang itu dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa kinerja eksekutif dapat diukur secara berimbang dari dua perspektif, yaitu dari perspektif keuangan dan perspektif non keuangan, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang secara internal dan eksternal. Oleh karenanya, eksekutif akan dinilai kinerjanya mereka berdasarkan kartu skor yang dirumuskan secara berimbang, dan eksekutif ini diharapkan akan memusatkan perhatian dan usaha mereka selain kinera keuangan yaitu pada ukuran kinerja nonkeuangan dalam ukuran jangka panjang.

Dari hasil studi tersebut, telah menyimpulkan bahwa untuk mengukur kinerja eksekutif di masa depan dalam perusahaan-perusahaan modern di dunia, maka diperlukan ukuran komprehensif yang mencakup empat perspektif yang cocok dan tepat, yaitu sebagai berikut.

1. Perspektif Keuangan (Finance)
2. Perspektif Konsumen/pelanggan (customer)

3. Perspektif proses (process)
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (learning dan growth)

Tujuan nasional Bangsa Indonesia sesuai Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, adalah melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan,dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Puskesmas merupakan Unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan Berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Pencapaian tujuan pembangunan kesehatan di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Tiumang, dilakukan secara sistematis yang tercermin dalam visi dan misi puskesmas. “Menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan Terbaik Menuju Masyarakat Tiuamang Sehat” telah dikukuhkan menjadi Visi Puskesmas. Pencapaian visi tersebut dilakukan dengan melakukan kegiatan yang terukur dalam misi puskesmas, meliputi:

1. Memberikan pelayanan prima meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

2. Menjadikan puskesmas sebagai pusat penggerak peran serta masyarakat di bidang kesehatan.
3. Menciptakan manajemen puskesmas dan masyarakat sehat yang berkualitas.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kinerja sumber daya (SDA) Aparatur secara professional

Meningkatnya kinerja puskesmas dalam upaya kesehatan masyarakat tanpa melupakan upaya kesehatan perorangan menjadi parameter semakin berkualitas nya pelayanan kesehatan di Puskesmas. Peningkatan pembiayaan sektor kesehatan masyarakat dalam bentuk Biaya Operasional Kesehatan, dan perubahan tata kelola keuangan di Puskesmas tiumang menjadi PPK-BLUD memudahkan penyelesaian permasalahan terkait pembiayaan, terutama dengan fleksibilitas dan kemudahan pengelolaan keuangan sehingga taraf kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tiumang menjadi lebih baik.

Perubahan kebijakan BPJS sebagai upaya peningkatan pelayanan kesehatan melalui jaminan asuransi sosial, tahun 2019 di prediksi akan terjadi penurunan pendapatan dari sektor tersebut. Pendapatan tariff pelayanan baru di puskesmas sebagai tindak lanjut dari ketetapan persentase unit cost pada pelayanan PPK-BLUD diharapkan akan memberikan peningkatan pendapatan.

Tabel 1.1

Pendapatan Retribusi Puskesmas Tiumang Tahun 2016,2017,2018

No	Tahun	Pendapatan	Anggaran
1.	2016	143.624.000	138.000.000
2.	2017	132.043.333	150.000.000
3.	2018	178.006.749	162.000.000
	Jumlah	453.674.082	450.000.000

Sumber : Data Sekunder Pendapatan Retribusi

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di puskesmas tiumang, bahwa puskesmas tiumang dalam beberapa tahun ini tren kenaikan pendapatan dari sektor retribusi secara umum menunjukkan tren penurunan. Penurunan besar pendapatan retribusi terjadi pada tahun 2017, sehingga kunjungan pasien umum jumlah nya menurun. Penurunan tersebut disebabkan kurang nya tenaga dokter, dan sulit untuk mendapatkan konsultasi kesehatan yang berdampak pada kurangnya minat masyarakat untuk berobat ke puskesmas tiumang sehingga pendapatan dari unit BP menurun. Secara umum pendapatan retribusi puskesmas Tiumang pencapaian di tahun 2016 dan 2018 melebihi target. Total jumlah retribusi dari tahun 2016 sampai dengan 2018 mencapai 110,01%. Menurut perda kabupaten Dharmasraya

Pada saat ini UPT Puskesmas Tiumang dengan status BLUD terus melakukan pembenahan organisasi dan peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat. Dengan dasar tersebut, maka peneliti ingin mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Puskesmas Tiumang Kabupaten Dharmasraya dengan menggunakan perspektif-perspektif yang ada dalam *Balanced Scorecard* untuk

mengukur kinerja Puskesmas Tiumang, untuk dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan. Perspektif-perspektif dalam *Balanced Scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspekif bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan konsep mengenai pengukuran kinerja dengan menggunakan metode balanced scorecard sehingga peneliti dapat menjelaskan pengukuran kinerja dengan metode yang peneliti pakai. UPT Puskesmas Tiumang Lebih meningkatkan kinerja yang belum optimal dan mempertahankan kinerja yang sudah optimal untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas latar belakang di atas, maka perumusan masalah Penelitian ini adalah sebagai berikut

‘Belum optimalnya kinerja puskesmas tiumang dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran”

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Kinerja Puskesmas Tiumang dari Perspektif Keuangan ?
2. Bagaimana Kinerja Puskesmas Tiumang dari Perspektif pelanggan?
3. Bagaimana Kinerja Puskesmas Tiumang dari Perspektif proses bisnis internal ?
4. Bagaimana Kinerja Puskesmas Tiumang dari Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran ?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Mendeskripsikan kinerja Puskesmas Tiumang dari perspektif Keuangan.
2. Mendeskripsikan kinerja Puskesmas Tiumang dari perspektif Pelanggan.
3. Mendeskripsikan kinerja Puskesmas Tiumang dari perspektif proses bisnis internal.
4. Mendeskripsikan kinerja Puskesmas Tiumang dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi

   Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai penilaian kinerja dengan metode balanced scorecard

2. Bagi Pihak Puskesmas

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu puskesmas sebagai organisasi pelayanan kesehatan dalam melakukan pengukuran dengan menggunakan konsep balanced scorecard yang mungkin dapat diterapkan di masa yang akan datang.