

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Permasalahan kesehatan pada era kesehatan pada saat ini telah menjadi sebuah kebutuhan pokok yang harus diutamakan bagi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud yaitu kebutuhan agar memperoleh pelayanan kesehatan secara optimal. Dengan berkembangnya jaman pada saat ini, maka meningkat pula taraf kehidupan masyarakat, oleh karena itu semakin meningkat pula tuntutan kebutuhan masyarakat agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal (Yulianti,2015). Dalam upaya melakukan peningkatan kesehatan masyarakat, pemegang peranan paling penting di dalam aspek peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat di suatu daerah adalah Rumah Sakit (Bustan,2012). Kualitas pelayanan kesehatan adalah hal yang utama dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi bila menyangkut dengan kehidupan seseorang. Rumah sakit harus menyadari tentang pentingnya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Melihat semakin penuhnya persaingan di dalam lingkungan institusi kesehatan pada saat ini.rumah sakit memberi jenis - jenis pelayanan yang sama, tetapi tidak semua rumah sakit memberikan kualitas pelayanan yang sama satu sama lain (Setyaningsih, 2013).

Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor : 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dimana Rumah Sakit adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang dipengaruhi oleh

perkembangan kemajuan teknologi, ilmu pengetahuan kesehatan, serta kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang mampu meningkatkan pelayanan kesehatan dengan lebih bermutu serta terjangkau oleh masyarakat supaya tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Mulyadi, 2013). Menurut Kusumapradja (2006) yang mengakibatkan adanya rasa ketidakpuasan pelanggan dalam hal pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah perilaku manusia itu sendiri, oleh sebab itu yang harus dilakukan pembenahan terhadap budaya organisasi di rumah sakit tersebut sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan prima adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai apa yang mereka harapkan dengan cara yang mereka inginkan selama ini. (Liamiliza, 2016)

Rumah sakit termasuk pelayanan kesehatan yang merupakan pelayanan publik bersifat *intangible*, jadi pengukuran kinerja pelayanan kesehatan rumah sakit harus menggunakan ukuran non-finansial dan finansial. Pengukuran efisiensi kinerja di rumah sakit belum dapat menggambarkan secara keseluruhan kondisi dari performa rumah sakit sendiri. Ada beberapa macam indikator yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja publik ialah yang dikemukakan oleh Dwiyanto dalam Sudarmanto (2009), yaitu kualitas layanan, produktifitas, responsibilitas, responsitas serta akuntabilitas. Dalam melakukan pengukuran kinerja pada sektor publik, ada tiga macam pendekatan dalam melakukan pengukuran kinerja di pemerintah daerah, yaitu menggunakan *Balance Scorecard*

Approach, Performance Benchmarking dan Logic Model.(Purnamanita, 2012)

Pada penelitian yang sebelumnya, yang dilakukan oleh Maskur di Rumah Sakit Kariadi Semarang, memperoleh hasil gambaran dari kinerja organisasi rumah sakit yang lebih lengkap serta komprehensif dimana menggunakan BSC. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Ernawati (2009) mengevaluasi kinerja pelayanan antenatal di suatu Puskesmas dengan cakupan tinggi dan cakupan rendah yang menggunakan cara pendekatan BSC. Dan hasil yang di peroleh menunjukkan suatu perbedaan tingkat kepuasan pasien dan pendidikan/pelatihan. Walaupun tidak adanya perbedaan mengenai standar pelayanan antenatal serta dana operasional dari kedua Puskesmas tersebut. (Purnamanita, 2012)

Pada saat ini, tidak hanya organisasi bisnis saja yang menerapkan *Balanced Scorecard* tetapi organisasi di sektor publikpun dapat menerapkannya. Organisasi sektor publik yaitu suatu badan organisasi yang tertuju pada kepentingan kalayak umum, misalnya penyedia barang maupun jasa yang di bayar dari pendapatan negara seperti pajak negara dan pastinya diatur oleh hokum dan undang undang (Mahsun, dkk,2011). Pengalikasian metode *Balanced Scorecard* di sektor bisnis diharapkan mampu menggebrak daya saing agar semakin meningkat (*competitiveness*) dan untuk publik bisa lebih ditekankan untuk penilaian misi dan pacapaian (*Mission, Effectiveness, Value*). *Balanced scorecard* tidak hanya menekankan pada aspek finansial dan kulitatif, tetapi juga aspek kulitatif

dan non kualitatif. Oleh karena itu metode *Balanced scored* dinilai sangat cocok untuk diterapkan di organisasi sektor publik. Hal ini sesuai dengan sektor publik dimana laba atau keuntungan bukanlah menjadi ukuran dari kinerja yang utama, tetapi juga mengutamakan pelayanan yang lebih mengutamakan bersifat kualitatif dan non-finansial (Mahmudi 2010)

Balanced Scorecard berfungsi untuk menyeimbangkan suatu usaha serta perhatian eksekutif ke kinerja non keuangan dan keuangan, juga kinerja jangka panjang dan kinerja jangka pendek. Konsep dari *Balanced scorecard* sendiri dasarnya ialah strategi manajemen yang bisa mengangkat kemampuan organisasi, namun *Balanced scorecard* dapat pula disebut sebagai suatu pengukuran kinerja yang dalam hal ini berusaha dalam menerjemahkan strategi serta tujuan yang sangat diharapkan oleh perusahaan dalam jangka panjang. Menurut Kaplan dan Norton (2000), Saat ini *Balanced Scorecard* dapat melengkapi seperangkat ukuran financial kinerja di masa lalu menggunakan ukuran pendorong kinerja masa depan. Tujuan serta ukuran scorecard diturunkan dari strategi dan visi. Ukuran dan Tujuan memandang kinerja suatu perusahaan dengan empat perspektif: pelanggan, finansial, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced scorecard* mempunyai beberapa keunggulan yang diantaranya menjadikan sistem manajemen strategik saat ini berbeda secara signifikan daripada sistem manajemen strategik dalam manajemen tradisional. Dalam *Balanced scorecard* menjadikan sistem manajemen strategik kontemporer mempunyai karakteristik yang tidak dimiliki oleh

sistem manajemen tradisional, ialah dalam karakteristik keterukuran dan keseimbangan (Rini, 2015)

Ontario hospital association di Kanada adalah salah satu organisasi yang merintis metode *Balanced Scorecard* dalam skala yang cukup besar. Asosiasi ini menggunakan metode *Balanced Scorecard* untuk memantau dan mengevaluasi 89 Rumah Sakit di wilayah tersebut. Hal ini dilaksanakan pertamakali pada tahun 1998. Metode *Balanced Scorecard* telah dikembangkan mulai dari tahun 2001 dan sudah banyak diterapkan di berbagai pelayanan Rumah Sakit seperti dalam hal pelayanan darurat, perawatan dan juga pelayanan gawat darurat (Bisbe, 2012)

Upaya dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, diperlukan pengukuran kinerja dalam memberikan pelayanan yang tepat. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor paling penting yang menjadi ukuran keberhasilan sebuah organisasi. Di dalam sistem pengendalian manajemen pada suatu organisasi bisnis, pengukuran kinerja merupakan usaha yang dilakukan pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil-hasil kegiatan yang telah dilaksanakan. Dengan dasar tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *Balanced Scorecard* pada Rumah sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro dengan judul analisis kinerja instalasi farmasi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* pada perspektif pelanggan.

1.2. Rumusan masalah

Apakah kinerja karyawan di instalasi farmasi rumah sakit umum K.R.M.T Wongsonegoro berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan / pasien ?

1.3. Tujuan penelitian

1.3.1. Tujuan umum

Mengetahui kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro di tinjau dari pendekatan *balanced scorecard* pada perspektif pelanggan.

1.3.2. Tujuan khusus

1.3.2.1 Untuk mengetahui kepuasan pelanggan mengenai pelayanan instalasi farmasi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil dari penelitian ini nantinya mampu bermanfaat untuk :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan mampu dijadikan referensi atau masukan bagi RSUD K.R.M.D Wongsonegoro, dalam usaha untuk perbaikan serta untuk penyempurnaan kinerja instalasi farmasi RSUD K.R.M.T wongsonegoro yang di tinjau dengan pendekatan *balanced scorecard* melalui perspektif pelanggan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan untuk memberi arah bagi penelitian-penelitian berikutnya mengenai penerapan *balanced scorecard* terutama di bagian IFRS.

1.4.3. Bagi pihak lain

Membrikan sumbangan pemikiran untuk paramahasiswa, dosen dan praktisi yang berkecimpung di dunia rumah sakit umum dan rumah sakit pemerintah, serta pihak lain yang berkepentingan.