

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Balanced Score card memberikan suatu frame work yaitu suatu bahan untuk mengkomunikasikan misi dan strategi, kemudian menginformasikan kepada seluruh pegawai tentang apa yang menjadi penentu sukses saat ini dan puas dimasa yang akan datang. Dengan ditemukanya konsep Balanced Score card sebagai kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari visi, misi dan strategi rumah sakit. Balanced Score card memberikan para eksekutif kerangka kerja yang komperhensif untuk menerjemahkan visi dan strategi RS Sapta Medika Indrapura ke dalam seperangkat ukuran kinerja yang terpadu (Kaplan dan Norton, 2000).

RS Sapta Medika Indrapura merupakan salah satu instansi swasta yang bergerak di bidang sektor publik dalam bidang jasa kesehatan. Kegiatan usaha RS Sapta Medika Indrapura bersifat bisnis dan sosial yang mengutamakan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. RS Sapta Medika Indrapura sebagai salah satu Instansi swasta harus mampu memberikan tanggung jawab baik secara keuangan maupun non-keuangan kepada Pemilik / Yayasan dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang mencakup semua aspek. Balanced Score card merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja baik dari aspek keuangan maupun non keuangan.

RS Sapta Medika Indrapura merupakan salah satu rumah sakit yang selama ini pengukuran kinerjanya hanya menggunakan pengukuran kinerja secara tradisional, yaitu membandingkan target yang telah ditetapkan dengan realisasi pendapatan yang diterima oleh rumah sakit, serta ukuran jasa standar pelayanan rumah sakit. Pengukuran tersebut dirasa kurang memadai karena hanya menggunakan standar umum penilaian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi penerapan metode Balanced Score card sebagai alat mengukur kinerja RS Sapta Medika Indrapura ditinjau dari empat perspektif yang ada yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pengembangan RS Sapta Medika Indrapura bagi masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Oleh karena itu penulis melakukan perumusan masalah penelitian ini yaitu "Evaluasi kinerja perawat pelaksana di ruang rawat inap dewasa RS Sapta Medika Indrapura dengan pendekatan *Personal Balance Score card* (PBS)".

1.3. Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum :

Untuk mengevaluasi kinerja perawat pelaksana di ruang rawat inap dewasa RS Sapta Medika Indrapura berdasarkan pendekatan *Personal Balance Score card* (PBS).

1.3.2 Tujuan Khusus :

1. Untuk mengevaluasi kualitas kinerja perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura dengan menggunakan *Personal Balanced Score card*.
2. Untuk mengevaluasi standar kinerja perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura dengan menggunakan *Personal Balanced Score card* berdasarkan prespektif pelanggan.
3. Untuk mengevaluasi kinerja perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura dengan menggunakan *Personal Balanced Score card* berdasarkan prespektif pelanggan.
4. Untuk mengevaluasi kinerja perawat rawat inap dewasa di RS Sapta Medika Indrapura dengan menggunakan *Personal Balanced Score card* berdasarkan prespektif pembelajaran dan pengembangan.

1.4. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit Sapta Medika Indrapura dalam menentukan kebijakan untuk peningkatan kinerja sumber daya manusia.
2. Sebagai bahan pedoman untuk mengevaluasi terhadap kinerja dari karyawan rumah sakit Sapta Medika Indrapura.
3. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi atau referensi bagi peneliti-peneliti yang ingin mengembangkan penelitian mengenai kinerja perawat di rumah sakit.