

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang Masalah

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi (Bastian, 2010,274). Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Menurut Mahsun (2014, 25) Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Sementara menurut Mulyadi (2012,79) pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standard, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengukuran kinerja membantu manajer dalam memonitor implementasi strategi bisnis dengan cara membandingkan antara hasil aktual dengan sasaran dan tujuan strategis (Simons, 2010, 26).

Meningkatkan kinerja organisasi publik merupakan perhatian utama bagi administrasi publik ini dilakukan untuk mengkaji tentang efektivitas organisasi pemerintah (Brewer,2010,46). Terkadang para *stakeholder* tidak menerima

sepenuhnya menyangkut elemen kinerja mana yang paling penting, dan beberapa elemen sulit untuk diukur karena elemen tersebut lebih preventif (misalnya mencegah bencana lingkungan, penanggulangan kemiskinan, dan sebagainya) kemudian Dalam sektor publik, pembenahan kinerja agen pemerintah juga memiliki implikasi politik yang kuat (Mahsun, 2014, 28).

Setiap organisasi publik dituntut untuk terus melakukan pengukuran kinerja. Saat ini ketika perhatian publik semakin diarahkan kepada aspek akuntabilitas, maka pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat politik organisasi agar dinilai akuntabel oleh *stakeholder* eksternal. Selanjutnya adalah bagaimana melakukan pengukuran kinerja secara efektif. Hal ini menjadi penting mengingat pengukuran kinerja yang efektif dipastikan meningkatkan akuntabilitas organisasi. Ringkasnya, pengukuran kinerja organisasi merupakan respon suatu organisasi terhadap para *stakeholder* di luar organisasi, sehubungan dengan pelayanan kepada kepentingan publik.

Pengukuran kinerja masih belum sepenuhnya dilakukan secara cermat oleh kebanyakan organisasi publik. Padahal, apabila pengukuran kinerja digunakan secara tepat, maka akan mendukung pembuatan keputusan yang lebih baik dan terbatasnya organisasi publik untuk mengukur kinerjanya bisa dipahami karena ini bukan perkara yang mudah karena sedemikian kompleksnya lingkungan internal maupun eksternal organisasi publik (Hatry,2010,18).

Kinerja organisasi publik harus dilihat secara luas dengan mengidentifikasi keberhasilan organisasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pendekatan dalam pengukuran kinerja bisa dimodifikasi agar layak digunakan

untuk menilai kinerja akuntabilitas publik dengan sebenarnya. *Balanced Scorecard* dan *Value for Money* bisa digunakan dalam berbagai macam cara agar mampu mendeteksi ketercapaian organisasi publik dalam melayani pelayanan masyarakat (Mahsun,2014,29).

Balanced scorecard (BSC) merupakan pendekatan baru terhadap manajemen, yang dikembangkan pada tahun 1990 oleh Robert Kaplan (*Harvard Business School*) dan David Norton (*Renaissance Solution,Inc*). Dengan metode *balanced scorecard* ini maka dapat dipakai sebagai alat ukur untuk dilakukan pengukuran kinerja pada perusahaan sektor publik. Pendekatan ini mengukur kinerja berdasarkan aspek finansial dan nonfinansial yang dibagi dalam empat perspektif yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses internal, perspektif inovatif dan pembelajaran (Quinlivan,2011,42).

Islam adalah agama yang berkaitan dengan amal perbuatan atau pekerjaan, sebab kualitas keyakinan kepada Allah yang terpatri dalam diri seorang muslim sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk mengaktualisasikan dalam kehidupan. Kemuliaan seseorang dapat diperoleh dengan melihat kegiatan atau apa yang dikerjakan seseorang sudah sesuai dengan yang diperintahkan Allah SWT atau sebaliknya. Allah memerintahkan umatnya untuk bekerja dengan baik dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan dalam ajaran Islam (Zulmaizarna, 2009,145).

Bekerja tidak hanya sebatas ubudiyah saja, karena pekerjaan merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah pahala (balasan) yang akan kita terima.

Dalam konteks ini, pekerjaan tidak hanya bersifat ritual dan ukhrowi, akan tetapi juga merupakan pekerjaan sosial yang bersifat duniawi.

Sedangkan dalam *balanced scorecard* mengenai perspektif kinerja keuangan ukuran kinerja keuangan menunjukkan apakah strategi, sasaran strategi, inisitif strategi dan implemementasi mampu memberikan kontribusi dalam menghasilkan laba bagi perusahaan, oleh karena itu laporan keuangan sangat penting karena merupakan produk atau hasil akhir dari suatu proses akuntansi. Al-Qur'an menuntun manusia melakukan pencatatan yang jujur (shidiq) dan berimbang dalam bentuk laporan keuangan.

Perspektif pelanggan, Jasa tersebut akan semakin mempunyai nilai apabila manfaatnya nilai mendekati ataupun melebihi dari apa yang diharapkan oleh konsumen. Disamping itu untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan maka kualitas pelayanannya harus memuaskan. semua bentuk penipuan adalah dikutuk dan dilaknat. Makanya, kecurangan terhadap orang lain lewat ketidakakuratan timbangan dan takaran mendapat perhatian spesial karena ia memiliki efek yang sangat vital dalam transaksi bisnis.

Perspektif proses bisnis internal Berbagai ukuran kinerja dalam perspektif anggota harus diterjemahkan kedalam ukuran-ukuran tentang apa yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan anggotanya, kinerja perusahaan dari perspektif anggota diperoleh dari proses bisnis internal yang dilakukan oleh perusahaan. Manajer harus memfokuskan perhatiannya kepada proses bisnis internal yang menjadi penentu kepuasan anggota.

sebagaimana dalam hadits bahwa sesama manusia harus saling memberikan manfaat bagi sesama.

Perspektif inovasi dan pembelajaran dalam perspektif ini terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan diantaranya kemampuan pekerja, kemampuan sistem informasi, adanya motivasi, adanya pemberdayaan dan perlu juga adanya pensejajaran yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai kinerja yang diinginkan. Suatu organisasi yang ideal dan memiliki keunggulan kompetitif tidak hanya memperhatikan kinerja relatif ada tetapi memperbaiki secara terus-menerus yang hanya dicapai apabila perusahaan melibatkan mereka langsung terkait dalam proses bisnis internal. Kata shalih dapat difahami dalam arti baik, serasi atau bermanfaat dan tidak rusak. Seseorang dinilai beramal shalih, apabila ia dapat memelihara nilai-nilai sesuatu. Sehingga kondisinya tetap tidak berubah sebagaimana adanya, dan dengan demikian sesuatu itu tetap berfungsi dengan baik dan bermanfaat. Jika suatu sistem dilaksanakan dengan iman dan amal saleh maka niscaya Allah akan membalasnya dengan yang lebih baik. Tujuan dimasukkannya kinerja ini adalah untuk mendorong perusahaan menjadi organisasi belajar sekaligus mendorong pertumbuhannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced scorecard* pada Perusahaan Sektor Publik dan Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam (studi kasus pada SKPD Dinas Kesehatan Kota Bekasi)”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari Uraian Latar Belakang diatas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengukuran kinerja pada perusahaan sektor publik dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard*?
- b. Bagaimana pengukuran kinerja pada perusahaan sektor publik dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* ditinjau dari sudut pandang islam?

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan sektor publik dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard*.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan sektor publik dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* ditinjau dari sudut pandang islam.

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Organisasi Pemerintah
Dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah dalam pengambilan kebijakan mengenai pengukuran kinerja pada instansi-instansi pemerintah daerah agar lebih komprehensif mencakup semua aspek.

b. Bagi Masyarakat Umum

Untuk melihat dan menilai kinerja dari dinas yang bersangkutan dalam melayani kebutuhan masyarakat umum serta kebutuhan transparansi mengenai pencapaian kerja dari dinas tersebut.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penilaian kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dalam sebuah organisasi.