

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang ini, teknologi dan informasi yang berkembang secara masif telah mempengaruhi persaingan bisnis menjadi lebih kompleks dan kompetitif di segala bidang tidak terkecuali Rumah sakit. Organisasi dituntut untuk dapat memiliki kinerja yang terbaik agar dapat bersaing secara kompetitif. “Seseorang yang tidak mampu mengukur kinerja organisasinya maka ia tidak akan mampu mengelolanya”. (Firdaus, 2017)

Menurut Ciptan, kinerja harus mencerminkan pertumbuhan dari periode ke periode. Kinerja suatu periode tertentu dapat dijadikan tolok ukur untuk mengukur pencapaian organisasi dan perencanaan strategis periode berikutnya (Ciptani, 2000). Dalam buku ajar Manajemen Strategik kinerja adalah hasil akhir dari aktivitas(Hidayah, 2018). Kinerja mencakup hasil aktual dari proses manajemen strategis. Perencanaan strategis rumah sakit mengacu pada proses penciptaan nilai organisasi rumah sakit, yang diukur dari kinerja rumah sakit(Hidayah, 2017).

Pengukuran kinerja merupakan proses penilaian progres dari suatu pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, pencapaian dibandingkan dengan hasil yang diinginkan dan bagaimana efektivitas nya (Mahsun, Sulistiyowati and Purwanugraha, 2011). Pengukuran kinerja digunakan sebagai penakar efektifitas strategi dan sebagai pendeteksi kekurangan dan kelemahan dari perusahaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi di masa mendatang (Devani and Setiawarnan, 2015).

Rumah Sakit Islam (RSI) PKU Muhammadiyah Palangka Raya adalah organisasi otonom berbentuk amal usaha milik Persyarikatan Muhammadiyah Kalimantan Tengah yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Cita-cita luhur Persyarikatan Muhammadiyah mendirikan rumah sakit adalah sebagai kegiatan sosial membina kesejahteraan umat (PKU) dan sebagai sarana

dakwah *amar ma'ruf nahi munkar*. Meskipun sebagai organisasi kemanusiaan, RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya harus mampu berkompetisi dengan rumah sakit – rumah sakit lain yang terus tumbuh dan berkembang pesat di kota Palangka Raya Kalimantan Tengah, agar dapat membiayai segala kegiatannya, bertahan dan berkembang sehingga organisasi terus dapat memberikan kemaslahatan bagi masyarakat/ pelanggan, karyawan dan keluarganya, pemilik, pemasok dan mitra serta lingkungan.

Apa yang didapat akan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan kesehatan yang berkualitas, memenuhi tenaga kesehatan dan non kesehatan yang profesional, memenuhi peralatan medis yang canggih sesuai kebutuhan, memenuhi sarana dan prasarana yang modern, memenuhi kenyamanan lingkungan kerja dan lingkungan pasien, menjaga keselamatan pasien, menjaga lingkungan, dan mendanai Corporate Social Responsibility (CSR). Hal ini selaras antara tujuan didirikannya organisasi dengan tujuan *syari'ah*.

Islam memandang bahwa setiap organisasi harus mempunyai tujuan sebagai wadah ibadah kepada Allah SWT. Sesuai dengan *Al-Quran* surat *Al-Baqarah* ayat 29 dan 30, yang berbunyi :

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ اسْتَوَىٰ إِلَى السَّمَاءِ فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ ۗ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

“Dialah (*Allah*) yang menciptakan segala apa yang ada di bumi untukmu kemudian Dia menuju ke langit, lalu Dia menyempurnakannya menjadi tujuh langit. Dan Dia Maha Mengetahui segala sesuatu” (QS. *Al.Baqarah* : 29)

وَإِذ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, “Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.” Mereka berkata, “Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?” Dia

berfirman, “Sungguh, Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.” (QS. *Al.Baqarah* : 30)

Serta dalam *Al-Quran* surat *Al-An'am* : 165, *Al-Fatir* :39 dan *Sad* : 28 Terdapat hubungan yang tidak terpisahkan antara sifat dan perilaku individu di dalam organisasi dengan organisasi secara keseluruhan. Untuk itu, organisasi harus memberikan kemaslahatan, baik bagi individu di dalam organisasi maupun kepada masyarakat luas. Dengan demikian, tujuan organisasi sejalan dengan tujuan *syariah*.

Al-Ghazali menyebutkan bahwa tujuan *syariah* (*maqasid syariah*) adalah untuk mempromosikan kesejahteraan masyarakat umum, yang terletak pada perlindungan keimanan/agama (*al-din*), jiwa (*nafs*), akal (*aql*), keturunan (*nasl*), dan harta (*mal*). Apapun yang menjamin perlindungan terhadap kelima hal di atas harus didukung dan diupayakan. Adapun hal yang bertentangan dengannya harus dihilangkan. Lima hal yang menjadi tujuan perlindungan *syariah* oleh Al-Shatibi disebut sebagai kebutuhan dasar (*maslahah daruriyah*). (Firdaus, 2017)

Maka agar dapat berkompetisi dengan baik RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya memerlukan sistem manajemen yang baik yaitu mampu menerjemahkan dan mengkomunikasikan visi dan misi organisasi, serta mampu mengukur dan menilai kinerja dari seluruh aspek di dalam perusahaan yaitu aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek internal bisnis serta aspek pembelajaran dan pertumbuhan secara komprehensif, sehingga dapat memunculkan inovasi, menciptakan strategi dan perbaikan di masa mendatang demi menunjang keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan.

RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya harus memiliki KPI (*Key Performance Indicator*) guna mengukur, mengevaluasi dan mengontrol secara terus menerus kinerjanya untuk melihat dengan grafik keadaan dan perkembangan organisasi rumah sakit dalam menjalankan proses perencanaan strategis rumah sakit. KPI merupakan alat pengukur kinerja bersifat kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi dan menggambarkan

kesuksesan suatu perusahaan/ organisasi, departemen, unit kerja, atau individu dalam mencapai sasaran dan tujuan dalam rencana strategis yang telah ditetapkan. Organisasi bisnis berbasis *syari'ah* apabila diukur dengan sistem konvensional akan cenderung memperoleh hasil yang bias.(Firdaus, 2012)

Firdaus & Yusuf memperkenalkan konsep system manajemen organisasi berbasis *masalah*. Sistem manajemen kinerja tersebut menilai bahwa tujuan terbentuknya organisasi bukan hanya untuk mengumpulkan profit atau asset sebanyak-banyaknya. Akan tetapi karyawan pada suatu organisasi juga harus dapat mengatur kinerjanya agar dapat mencapai tujuan akhirat. Maka dari itu kinerja karyawan haruslah berlandaskan syariah-syariah islam. Visi tersebut dapat tercapai apabila kita dalam menggapai visi tersebut selalu berlandaskan ibadah kepada Allah. Apabila kebutuhan dasar perusahaan dapat dipenuhi secara berimbang maka visi dan misi perusahaan tersebut juga akan terbentuk.(Firdaus and Yusuf, 2014)

Sistem manajemen organisasi yang demikian disebut sebagai *masalah* performa (MaP) dan sistem pengukuran kinerjanya disebut dengan *Maslahah Score Card* (MaSC). *Maslahah* diadopsi dari konsep kebutuhan dasar manusia atau *masalah daruriyah* (Al-Shatibi). Konsep *masalah daruriyah* oleh Firdaus & Yusuf dikembangkan menjadi kebutuhan dasar organisasi. Kebutuhan dasar organisasi meliputi orientasi ibadah, orientasi proses internal, orientasi pembelajaran, orientasi bakat, orientasi pelanggan dan orientasi harta kekayaan.(Firdaus and Yusuf, 2014)

Maslahah Score Card (MaSC) merupakan sistem pengukuran kinerja bisnis berbasis *maq id syar 'ah* dengan memenuhi enam kebutuhan dasar organisasi bisnis secara berimbang (*masalah*) yaitu ibadah, proses internal, tenaga kerja, pembelajaran, pelanggan dan harta kekayaan. Berimbang berarti merata baik material maupun non material, jangka pendek (dunia) maupun jangka panjang (akhirat) dengan penambahan orientasi agama (*syariah*). (Kadir, 2019)

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti mengajukan gagasan untuk melakukan penelitian tentang *Key Performance Indicator (KPI)* **Berdasarkan Gambaran Kinerja Pendekatan Kemaslahatan di RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya.**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Gambaran Kinerja RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya Dengan Pendekatan Kemaslahatan ?
2. Apa saja yang perlu menjadi indikator penilaian kinerja (KPI) RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya Dengan Pendekatan Kemaslahatan ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Tujuan Umum
Mengetahui konsep kinerja RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya Dengan Pendekatan Kemaslahatan
2. Tujuan Khusus
 - a. Menganalisis gambaran kinerja RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya dengan pendekatan kemaslahatan.
 - b. Mengetahui komponen atau indikator - indikator penilaian kinerja (KPI) RSI PKU Muhammadiyah Palangka Raya dengan pendekatan kemaslahatan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun manfaat praktis :

1. Manfaat secara teoritis/ akademis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan konseptual bagi perkembangan kajian ilmu manajemen/ administrasi rumah sakit khususnya dalam sistem manajemen strategi pendekatan Kemaslahatan.
2. Manfaat secara prkatis
 - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pemahaman dibidang ilmu manajemen/ administrasi rumah sakit khususnya mengenai sistem manajemen strategi dengan pendekatan Kemaslahatan.

b. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan serta penyempurnaan dalam perumusan strategi penagajaran kedepan.

c. Bagi instansi RS Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan laporan pertanggungjawaban dan sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan sistem pengukuran kinerja rumah sakit menggunakan pendekatan Kemaslahatan serta sebagai bahan evaluasi untuk perencanaan strategis jangka pendek dan jangka panjang.

d. Bagi kalangan akademik dan pembaca

Dapat dijadikan sebagai salah satu literature dalam penyusunan sistem manajemen dan menambah wawasan dibidang ilmu manajemen/ administrasi rumah sakit.