

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam usaha memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Pada mulanya hanya dunia usaha yang benar-benar memahami pentingnya pelayanan yang baik bagi para pelanggan. Di pemerintahan, kesadaran akan kualitas pelayanan mulai berkembang sejak tahun 1980-an. Kesadaran ini dipicu oleh kenyataan bahwa biaya pelayanan publik sangat besar, tetapi kualitas pelayanan masih rendah. Kualitas pelayanan yang rendah disebabkan oleh kurangnya sistem pengendalian yang baik terhadap kinerja managerial yang ada.

Sistem Pengendalian manajemen merupakan integrasi logis dari berbagai teknik pengumpulan dan penggunaan informasi untuk membuat perencanaan dan pengendalian keputusan, memotivasi perilaku karyawan, dan mengevaluasi kinerja (Anthony dan Govindarajan, 2004). Proses pengendalian walaupun sistematis namun tidak bersifat mekanis karena melibatkan interaksi antar individu. Setiap individu memiliki tujuan pribadi begitu juga organisasi memiliki tujuannya sendiri. Dalam hal inilah terletak isu utama pengendalian yaitu bagaimana mempengaruhi individu/manajer dalam bertindak untuk pencapaian tujuan pribadi mereka, sekaligus juga membantu pencapaian tujuan organisasi sehingga tujuan anggota organisasi konsisten dengan tujuan organisasi demi tercapainya keselarasan tujuan (*goal congruence*).

Pelayanan kepada masyarakat hendaknya semakin lama semakin baik (*better*), semakin cepat (*faster*), semakin diperbaharui (*newer*) dan semakin lama makin sederhana (*more simple*). Untuk perbaikan dalam hal kualitas, pemerintah tidak main-main. Pada tahun 1993 pemerintah melalui Kep Menpan No.81 Th 1993 mengeluarkan pedoman tentang Tata laksana Pelayanan Umum. Tata Laksana Pelayanan Umum ini meliputi kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu.

Pemerintah harus mampu menyesuaikan diri sedekat mungkin dengan perubahan zaman dan gaya hidup masyarakat yang sedang dihadapinya. Pemerintah harus mempunyai kinerja yang baik agar menjadi lebih unggul dalam pelayanan. Demikian juga yang dialami oleh Badan Pelatihan dan Pengembangan Kesehatan Ciloto (BBPK Ciloto), salah satu badan pemerintahan yang bernaung dibawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Sebagai badan pemerintah BBPK Ciloto diharuskan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada umumnya dan kepada SDM kesehatan pada khususnya. BBPK Ciloto sebagai badan pelatihan kesehatan tentu banyak mengadakan pelatihan-pelatihan dalam rangka menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten di bidangnya atau di bidang kesehatan khususnya. Baru-baru ini BBPK Ciloto telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 mengenai manajemen mutu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk mendapatkan sertifikat ini tentu BBPK Ciloto telah menerapkan suatu sistem pengendalian manajemen yang baik sehingga kegiatan pelatihan yang dilakukannya terintegrasi dengan baik.

Banyak studi (Daniel dan Reitsperger, 1991; Ittner dan Larcker, 1995, Sarkar, 1997; Sim dan Killough, 1998) yang menyelidiki efek langsung dari satu atau lebih komponen dari sistem pengendalian (misal: Feedback, insentif, dan goal/sasaran) terhadap kinerja atau beberapa variabel (misal: perbaikan kualitas dan kinerja keuangan). Maiga dan Jacob (2005) menyelidiki pengaruh langsung independen atau interaksi langsung atas komponen sistem pengendalian atau variabel *intervening* atas kinerja.

Tulisan ini menggunakan model analisis jalur (*Path analysis modelling*) bertujuan untuk menguji hubungan tiga komponen sistem pengendalian manajemen (SPM), yaitu kehadiran *quality goal*, penetapan *quality feedback*, dan *quality incentive* terhadap kinerja kualitas; hubungan antara SPM terhadap kinerja keuangan; hubungan antara kinerja kualitas terhadap kinerja keuangan.

Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan/kegagalan kegiatan atau program kebijaksanaan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Arief Suadi (2001:253) pengukuran kinerja dapat dilakukan secara kuantitatif atau kualitatif. Pengukuran kuantitatif cocok untuk memacu manajemen mencapai tujuan jangka pendek. Pengukuran kualitatif cocok untuk mendorong manajemen mencapai tujuan jangka panjang. Salah satu contoh pengukuran kinerja pada sektor publik adalah dengan melihat anggaran organisasi. Organisasi dapat dikatakan berkinerja baik apabila anggaran yang direncanakan sesuai dengan realisasinya.

Berdasarkan hal tersebut, penulis mengasumsikan sementara bahwa ada keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan sistem pengendalian manajemen

yang ada dan selanjutnya melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Kualitas dan Kinerja Keuangan Pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto**”

1.2. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka berikut ini dibuat suatu perumusan masalah yang nantinya akan dilakukan analisis sebagai berikut :

1. Apakah Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh langsung terhadap Kinerja Kualitas ?
2. Apakah Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh langsung terhadap Kinerja Keuangan ?
3. Apakah Kinerja Kualitas berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan ?

1.3. Maksud dan tujuan penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang diangkat, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung dari sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja keuangan.
2. Untuk menganalisis pengaruh langsung dari sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja keuangan.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari kinerja kualitas terhadap kinerja keuangan.

1.4. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut :

1. Bagi penulis.

Bagi penulis sendiri diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan maupun konsep-konsep teoritis sistem pengendalian manajemen, serta dapat menerapkan konsep-konsep yang telah di dapat dalam mata kuliah sistem pengendalian manajemen dan literatur lainnya melalui pengaplikasian secara langsung dalam penelitian ini.

2. Bagi pembaca dan pihak lain.

Sebagai sumber informasi bagi peneliti lain yang berminat terhadap masalah yang sama dan analisis yang telah diperoleh dapat menjadi informasi bagi pihak yang memerlukan. Serta sebagai bahan perbandingan dari penelitian yang telah ada dan bahan rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sejenis.