

Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Berdasarkan Pendekatan Balanced Scorecard

(Studi Kasus pada Puskesmas di Kabupaten Bandung Barat)

**An Analysis of Quality Accounting Information System Management In Improving Company Performance Based On Balanced Scorecard Approach
(Case Study at Puskesmas in West Bandung Regency)**

¹Ai Evi ² Dr. Nurleli SE., M.Si., Ak.,CA ³ Dr. Rini Lestari SE., M.Si., Ak. CA

^{1,2}Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

e-mail: ¹eviai393@gmail.com ²Lelinur@yahoo.com ³Unirinilestari@gmail.com

Abstract. *Poor service and lack of facilities at the Puskesmas have resulted in many abandoned patients not getting proper treatment. Poor service is reflected in poor organizational performance, this is caused by health information systems. In addition to applying health information systems, to improve the performance of puskesmas need to apply the quality of management accounting information system This study aims to understand the quality of management accounting information systems in improving the company's performance at the Puskesmas in Kabupaten Bandung Barat. This research was conducted on six health centers in Kabupaten Bandung Barat using analytical descriptive method. Data source used primary data. The data collection techniques used are interviews and questionnaires. Result of analysis indicate that puskesmas have applied quality management accounting information system with very good criteria and company performance with very good criterion. This shows that Puskesmas in Kabupaten Bandung Barat with quality management accounting information system can improve company performance.*

Keywords: Corporate Performance, Quality Management Accounting Information System

Abstrak. Buruknya pelayanan dan kurangnya fasilitas di Puskesmas mengakibatkan banyaknya pasien yang terlantar tidak mendapatkan penanganan yang layak. Pelayanan yang buruk tercermin dari kinerja organisasi yang buruk, hal ini disebabkan oleh sistem informasi kesehatan. Selain menerapkan sistem informasi kesehatan, untuk memperbaiki kinerja puskesmas perlu menerapkan kualitas sistem informasi akuntansi manajemen Penelitian ini bertujuan untuk memahami kualitas sistem informasi akuntansi manajemen dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada Puskesmas di Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini dilakukan pada enam Puskesmas di Kabupaten Bandung Barat dengan menggunakan metode deskriptif analitis. Sumber data yang digunakan data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa puskesmas telah menerapkan kualitas sistem informasi akuntansi manajemen dengan kriteria sangat baik dan kinerja perusahaan dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas di Kabupaten Bandung Barat dengan kualitas sistem informasi akuntansi manajemen dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Kata Kunci : Kinerja Perusahaan, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen

A. Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 1 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang dapat digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/ atau masyarakat. Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh pemerintah membangun pusat kesehatan masyarakat yang di mulai dari tingkat pertama, yang di sebut dengan Puskesmas. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk

mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja (Permen Kes RI No75, 2014).

Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan Puskesmas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti buruknya pelayanan dan kurangnya fasilitas di puskesmas. Hal ini mengakibatkan banyaknya pasien yang terlantar tidak mendapatkan penanganan yang layak. Menurut Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat Rohayati (2016), menyatakan 32 Puskesmas di Kabupaten Bandung Barat, sebagian besar masih di bawah standar Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Misalnya, setiap Puskesmas saat ini memiliki satu dokter gigi dan satu dokter umum. Padahal idealnya setiap Puskesmas memiliki dua dokter gigi dan dua dokter umum. Selain kekurangan dokter, juga kekurangan tenaga lainnya seperti bidan, perawat, apoteker dan tenaga IT. Hal ini berdampak pada pelayanan dan kualitas Puskesmas yang kurang.

Oleh karena itu, agar pelayanan Puskesmas berjalan dengan baik perlu adanya perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus. Kinerja perusahaan dapat di ukur dengan berbagai cara, salah satunya dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* adalah sistem pengukuran yang menyeimbangkan alat ukur lama yang berdimensi pada aspek keuangan dan aspek non keuangan. Berdasarkan konsep *Balanced Scorecard* kinerja perusahaan dapat di ukur dengan empat prespektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (Kaplan dan Norton 2000).

Selain menerapkan sistem informasi Puskesmas, untuk memperbaiki kinerja perusahaan perlu penerapan kualitas sistem informasi akuntansi manajemen. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (KSIAM) merupakan suatu prosedur yang terintegrasi dalam mengidentifikasi masalah, memecahkan masalah, dan mengevaluasi masalah dari berbagai kegiatan perusahaan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil dan sebaliknya. Untuk menghasilkan informasi akuntansi manajemen yang berkualitas dengan menggunakan dimensi sistem informasi yang berkualitas terdiri dari integrasi, fleksibilitas, aksesibilitas, formalisasi, dan kekayaan media (Hansen & Mowen 2009:4, Laudon, Carolina dan Rapina 2015, Heidmann, Schäffer, and Strahringer 2013:248).

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis memfokuskan penelitiannya berkaitan dengan:

1. Bagaimana Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen di Puskesmas Kabupaten Bandung Barat ?
2. Bagaimana Meningkatkan Kinerja Perusahaan berdasarkan Pendekatan *Balanced Scorecard* di Puskesmas Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimana Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan berdasarkan Pendekatan *Balanced Scorecard* di Puskesmas Kabupaten Bandung Barat ?

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Memahami Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen di Puskesmas Kabupaten Bandung Barat.
2. Memahami Meningkatkan Kinerja Perusahaan berdasarkan Pendekatan *Balanced Scorecard* di Puskesmas Kabupaten Bandung Barat.
3. Memahami Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan di Puskesmas Kabupaten Bandung Barat.

B. Landasan Teori

Dalam bagian ini, akan dibahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masing-masing objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini. Teori-teori tersebut merupakan sebuah pondasi dalam penentuan kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian. Berikut merupakan landasan teori yang akan dikaji.

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen

Sistem informasi akuntansi manajemen yang berkualitas merupakan suatu prosedur yang terintegrasi dalam mengidentifikasi masalah, memecahkan masalah, dan mengevaluasi masalah dari berbagai kegiatan perusahaan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil dan sebaliknya semakin jelek kualitas informasi, akan semakin rumit pula keputusan yang diambil (Hansen & Mowen 2009:4, Laudon, Carolina dan Rapina 2015, Heidmann, Schäffer, and Strahringer 2013:248).

Menurut Heidmann, Schäffer, and Strahringer (2013:248) sistem informasi akuntansi manajemen yang berkualitas memiliki beberapa karakteristik yaitu *integration, flexibility, accessibility, formalization dan media richness*.

Kinerja Perusahaan berdasarkan Pendekatan *Balanced Scorecard*

Kinerja perusahaan merupakan tingkat pencapaian yang dihasilkan oleh perusahaan atau organisasi dalam periode tertentu yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan perusahaan (Simanjuntak, 2005:1, Tika:2006). Kinerja perusahaan dapat di ukur dengan berbagai cara, salah satunya untuk mengukur kinerja perusahaan adalah dengan menggunakan Konsep *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* adalah sistem pengukuran yang menyeimbangkan alat ukur lama yang berdimensi pada aspek keuangan dengan dimensi-dimensi yang baru yaitu pada aspek non keuangan. Berdasarkan konsep *Balanced Scorecard* kinerja perusahaan dapat di ukur dengan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. (Kaplan dan Norton 2000).

Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 1 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menjelaskan bahwa Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upayakesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Kriteria
1	Integrasi antar sub sistem	234	150	Sangat Baik
2	Sejauh mana sistem dapat beradaptasi dengan pengguna.	237	150	Sangat Baik
3	Kemudahan dalam mengakses sistem bagi pengguna	257	150	Sangat Baik
4	Koordinasi sistem berdasarkan aturan atau prosedur	252	150	Sangat Baik
5	Menentukan cara yang mudah dalam mempercepat komunikasi	246	150	Sangat Baik
	Total	1226	750	Sangat Baik

Sumber: Hasil Perhitungan, Diolah dari Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa nilai jawaban responden terhadap kualitas sistem informasi akuntansi manajemen terletak pada kelas interval “sangat baik” dengan memperoleh jumlah skor 1226. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi manajemen pada Puskesmas yang ada di Kabupaten Bandung Barat sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi manajemen pada Puskesmas yang ada di Kabupaten Bandung Barat dikategorisasikan sangat baik karena Puskesmas dapat menjalankan lima indikator tersebut. Indikator pertama integrasi antar sub sistem memperoleh skor 234, indikator kedua sistem dapat beradaptasi dengan pengguna dengan skor 237, indikator ketiga kemudahan dalam mengakses sistem bagi pengguna dengan skor 257, indikator keempat koordinasi sistem berdasarkan aturan atau prosedur dengan skor 252, indikator kelima sistem dapat menentukan cara yang mudah mempercepat komunikasi dengan skor 246.

Kinerja Perusahaan Berdasarkan Pendekatan *Balanced Scorecard*

Tabel 1.2 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kinerja Perusahaan Berdasarkan Pendekatan *Balanced Scorecard*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Kriteria
1	Sejauhmana pertumbuhan dan perkembangan Puskesmas dengan menggunakan dana dari pemerintah (<i>Growth</i>)	126	132	Kurang Baik
2	Puskesmas mampu mempertahankan dana dari pemerintah secara konsisten (<i>Sustain</i>)	130	132	Kurang Baik
3	Puskesmas dapat merasakan manfaat dengan adanya dana yang di peroleh dari pemerintah (<i>Harvest</i>)	129	132	Kurang Baik
4	Sejauh mana masyarakat percaya dan puas terhadap pelayanan puskesmas (<i>Loyalitas pelanggan</i>)	125	132	Kurang Baik
5	Puskesmas dapat mempertahankan hubungan dengan pelanggan (<i>Retensi Pelanggan</i>)	128	132	Kurang Baik
6	Kemampuan mengajak masyarakat agar memeriksakan diri di Puskesmas (<i>Akusisi Pelanggan</i>)	133	132	Cukup Baik
7	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas (<i>Kepuasan Pelanggan</i>)	250	132	Sangat Baik
8	Pengeluaran yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan pasien (<i>Profitabilitas Pelanggan</i>)	125	132	Kurang Baik
9	Sejauh mana proses inovasi pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap pasien (<i>Proses Inovasi</i>)	126	132	Kurang Baik
10	Sejauhmana kinerja proses operasional puskesmas (<i>proses operasional</i>)	124	132	Kurang baik
11	Adanya tanggungjawab jika proses pelayanann purna jual (<i>Proses Pelayanan Purna jual</i>)	125	132	Kurang Baik
12	Kemampuan karyawan dalam menjalankan operasional perusahaan (<i>Kemampuan Karyawan</i>)	241	132	Sangat Baik
13	Kemudahan dalam menjalankan sistem informasi oleh sub unit perusahaan (<i>Kemampuan Sistem Informasi</i>)	129	132	Kurang Baik
14	Motivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja (<i>Motivasi</i>)	249	132	Sangat Baik
	Total	2140	1848	Sangat Baik

Sumber: Hasil Perhitungan, Diolah dari Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa nilai jawaban responden terhadap kinerja perusahaan berdasarkan pendekatan *balanced scorecard* terletak pada kelas interval “sangat baik” dengan memperoleh jumlah skor 2140. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan berdasarkan pendekatan *balanced scorecard* pada Puskesmas yang ada di Kabupaten Bandung Barat sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja perusahaan pada Puskesmas yang ada di Kabupaten Bandung Barat dikategorisasikan sangat baik karena Puskesmas dapat menjalankan empat belas indikator tersebut.

Indikator pertama integrasi sejauh mana pertumbuhan dan perkembangan puskesmas dengan menggunakan dana dari pemerintah (Growth) dengan skor 126, indikator kedua puskesmas mampu mempertahankan dana dari pemerintah secara konsisten (Sustain) dengan skor 130, indikator ketiga puskesmas dapat merasakan manfaat dengan adanya dana yang diperoleh dari pemerintah (Harvest) dengan skor 129, indikator keempat sejauhmana masyarakat percaya dan puas terhadap pelayanan puskesmas (loyalitas pelannggan) dengan skor 125, indikator ke lima puskesmas dapat mempertahankan hubungan dengan pelanggan (retensi pelanggan) dengan skor 128, indikator keenam kemampuan untuk mengajak masyarakat agar memeriksakan diri di puskesmas (akuisisi pelanggan) dengan skor 133, indikator ketujuh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas (kepuasan pelanggan) dengan skor 250, indikator kedelapan pengeluaran yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan pasien (profitabilitas pelanggan) dengan skor 125, indikator kesembilan sejauhmana proses inovasi pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap pasien (proses inovasi) dengan skor 126, indikator kesepuluh sejauhmana kinerja proses operasi puskesmas (proses operasi) dengan skor 124, indikator kesebelas adanya tanggung jawab jika proses pelayanan purna jual tidak sesuai standar (proses pelayanan purna jual) dengan skor 125, indikator keduabelas kemampuan karyawan dalam menjalankan operasional perusahaan (kemampuan karyawan) dengan skor 241, indikator ketigabelas kemudahan dalam dalam menjalankan sistem informasi oleh sub unit perusahaan (kemampuan sistem informasi) dengan skor 129, dan indikator keempat belas motivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja (motivasi) dengan skor 249.

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh beberapa saran yang dapat dikemukakan, yaitu :

1. Kualitas sistem informasi akuntansi manajemen bertujuan untuk memahami penerapan kualitas sistem informasi akuntansi manajemen di Puskesmas Kabupaten Bandung Barat. Penerapan kualitas sistem informasi akuntansi manajemen di Puskesmas Kabupaten Bandung Barat termasuk pada kriteria sangat baik. Hal ini di tunjukkan telah dilaksanakannya semua indikator dalam penerapan kualitas sistem informasi akuntansi manajemen. Dengan

- diterapkannya kualitas sistem informasi akuntansi manajemen dapat membantu operasional puskesmas dengan baik.
2. Kinerja perusahaan berdasarkan pendekatan *balanced scorecard* bertujuan untuk memahmai penilaian kinerja perusahaan berdasarkan pendekatan *balanced scorecard* di Puskesmas Kabupaten Bandung Barat. Penilaian kinerja perusahaan berdasarkan pendekatan *balanced scorecard* di Puskesmas Kabupaten Bandung Barat termasuk kriteria sangat baik. Hal ini di tunjukkan telah dilaksanakannya semua indikator dalam penilaian kinerja perusahaan berdasarkan pendekatan *balanced scorecard*. Dengan dilakukannya peningkatan kinerja perusahaan dapat membantu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
 3. Hasil analisis menunjukkan kualitas sistem informasi akuntansi manajemen dalam kinerja perusahaan berdasarkan pendekatan *balanced scorecard* di Puskesmas yang ada di Kabupaten Bandung Barat termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas di Kabupaten Bandung Barat telah menerapkan sistem informasi akuntansi manajemen yang berkualitas sebagai alat dalam meningkatkan kinerja perusahaan termasuk dalam peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

E. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka saran yang akan diberikan dalam penelitian ini yaitu: Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

1. Menggunakan judul yang sama dengan metode verifikatif dan unit analisis yang berbeda, sehingga terjadi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Mengkaji lebih dalam tentang kinerja perusahaan di puskesmas berdasarkan indikator yang diterapkan Peraturan Menteri Kesehatan.

Saran Operasional

1. Semua Puskesmas di Kabupaten Bandung Barat menerapkan kualitas sistem informasi akuntansi manajemen secara menyeluruh. Sehingga operasional puskesmas dapat berjalan secara efektif dan efisien.
2. Dilakukannya evaluasi untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja perusahaan dalam mempertanggungjawabkan dana operasional puskesmas, pelayanan kepada pelanggan, operasional puskesmas sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja yang dilakukan oleh seluruh pegawai puskesmas.

Daftar Pustaka

- Augustine, Lina Wiryana Yvonne. 2014. "Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial dengan Variabel Moderasi Strategi Bisnis, Perceived Environmental Uncertainty (Peu), Ketidakpastian Tugas Dan Desentralisasi"
- Hansen, and Mowen, (2006). *Akuntansi Manajemen, Accounting Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hansen dan Mowen. 2009. *Akuntansi Manajemen*. Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat
- Heidmann, Schäffer, and Strahringer. 2008. *Information System Management Exploring the Role of Management Accounting System in Strategic Sensemaking*.

- Kaplan, Roberts S., David P Norton. 2000. *Transalating Strategy Into Action The Balanced Scorecard*. Erlangga: Jakarta.
- Laudon & Laudon Yenni Carolina dan Rapina. 2015. “Pengaruh Budaya Organisasi dan Struktur Organisasi terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi serta Implikasinya pada Kualitas Informasi Akuntansi”
- Mcleod, Raymond dan George P.Schell. 2001. *Sitem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Payaman, Simanjuntak. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Rudianto. 2006. *Akuntansi Manajemen Informasi untuk Pengembalian Keputusan Manajemen*. Jakarta: Grasindo
- Tika.2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*.
- Waskito, H.H, Anisykurlillah I, dan Murtini H. 2014. *Penerapan Balanced Scorecard sebagai Tolak Ukur pada RSUD Kota Semarang*.
- Weetman, Pauline. 2010. *Management Accounting*, 2nd Edition. New York: Perason Prentice Hall