

Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan pada Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang

Azmi Afifah^{1*}, Mochamad Fahru Komarudin²

^{1, 2} Magister Akuntansi, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email: azmiafifah11@gmail.com¹, mfahruk@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: azmiafifah11@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of a management control system in improving organizational performance at Hasna Medika Serang's Main Heart Clinic, a private healthcare provider operating in an increasingly competitive healthcare environment. The study adopts a qualitative approach using descriptive methods to provide an in-depth understanding of the management control practices implemented by the organization. Data were collected through interviews with company representatives and supported by relevant documentation to ensure the validity of the findings. The results indicate that the clinic has implemented a relatively effective management control system through several key stages, including strategic planning, budget preparation, work program implementation, performance monitoring, and evaluation. These management control activities contribute to better coordination among employees, more efficient resource allocation, and improved decision-making processes. Furthermore, the implementation of a structured and communicative management control system has enhanced the effectiveness and efficiency of organizational operations in achieving strategic objectives while maintaining service quality. The study concludes that continuous improvement in employee understanding of the company's vision, mission, and organizational goals, together with a stronger and more systematic performance evaluation mechanism, is essential for sustaining organizational performance and strengthening the clinic's competitiveness in the future.*

Keywords: *Company Performance; Heart Clinic; Management Control; Performance Evaluation; Strategic Planning.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem pengendalian manajemen dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang, sebuah klinik swasta yang menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai penerapan sistem pengendalian manajemen di perusahaan. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan pihak perusahaan serta didukung oleh informasi yang relevan untuk memperkuat hasil analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang telah menerapkan sistem pengendalian manajemen dengan cukup baik melalui tahapan perencanaan strategis, penyusunan anggaran, pelaksanaan program kerja, monitoring, dan evaluasi kinerja. Penerapan sistem tersebut berkontribusi terhadap peningkatan koordinasi antarbagian, efektivitas pelaksanaan program kerja, efisiensi penggunaan sumber daya, serta pengambilan keputusan yang lebih tepat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen yang terstruktur dan komunikatif mampu meningkatkan efektivitas serta efisiensi perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan pemahaman karyawan terhadap visi, misi, dan tujuan perusahaan, serta memperkuat sistem evaluasi kinerja secara berkelanjutan agar mampu menghadapi tantangan persaingan dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja; Klinik Jantung; Kinerja Perusahaan; Pengendalian Manajemen; Perencanaan Strategis.

1. LATAR BELAKANG

Fasilitas Kesehatan (Fasyankes) adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan medis, baik bersifat promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Layanan ini dikelola oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, atau masyarakat. Sementara itu di Indonesia, Fasyankes dikategorikan menjadi tiga tingkatan utama, yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti puskesmas, klinik pratama, praktik

mandiri. Setelah itu Fasilitas Kesehatan Tingkat Kedua seperti klinik utama, rumah sakit umum kelas B dan C, yang terakhir adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Ketiga, dimana pada faskes ini memberikan pelayanan Kesehatan subspesialistik seperti RSUP atau rumah sakit tipe A.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes No.19 Tahun 2024), Klinik Utama adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisistik, atau pelayanan medik dasar dan spesialisistik. Di Kabupaten Serang, keberadaan Klinik Utama sangatlah minim, Salah satu contoh Klinik Utama spesifik yang terdaftar dalam data sistem fasyankes nasional di wilayah ini adalah Klinik Utama Jantung Hasna Medika.

Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang merupakan klinik khusus jantung pertama sekaligus Klinik Utama pertama yang berdiri di wilayah Kabupaten Serang. Diresmikan langsung oleh Bupati Serang, Ratu Tatu Chasanah pada 10 September 2024, fasilitas ini merupakan cabang ke-12 di bawah naungan Hasna Medika Group. Klinik ini telah mengantongi akreditasi tingkat Paripurna dari LAMFI. Dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan, Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan kepada pasien, seperti rawat jalan, rawap inap, program MCU dan lainnya. Untuk mengoptimalkan kinerja perusahaan perlu dilakukan penerapan system pengendalian manajemen. Sistem pengendalian manajemen mencakup ukuran kinerja finansial dan non-finansial. Ukuran finansial biasanya berkaitan dengan indikator seperti laba bersih dan pengembalian atas modal, sementara ukuran non-finansial mencakup mutu produk, kepuasan pelanggan, pangsa pasar, ketepatan waktu pengiriman, serta semangat kerja karyawan (Sarah, 2025). Sementara itu menurut Naranjo-Gil, D., & Hartmann, F. (2007) sistem pengendalian manajemen dapat memfasilitasi organisasi untuk mewujudkan strategi yang diinginkan.

Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang telah beroperasi sejak 2024, ditengah ketatnya persaingan fasilitas kesehatan pada masyarakat, perusahaan menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan eksistensinya sehingga membutuhkan strategi bisnis yang adaptif dan didukung oleh sistem pengendalian manajemen.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian yang dilakukan oleh Sarah Simanjuntak, Dina Oviani Siregar, Enjelina Jurela Rotua Lumban Tobing, Toman Sony Tambunan (2025) yang berjudul Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Hasil penelitian menunjukan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen telah dilaksanakan dengan baik oleh PT MBW. Hal ini dapat terlihat dari kinerja perusahaan dan seluruh karyawan. Dan penyusunan

strategi, penyusunan anggaran, pelaksanaan dan evaluasi kerja semua berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Sehingga menghasilkan pengaruh yang positif kepada perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yustien, R., Mirdah, A., & Kusumastuti, R. (2013). Pengaruh penerapan struktur pengendalian manajemen melalui proses pengendalian manajemen terhadap kinerja manajerial pada rumah sakit pemerintah di kota Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan struktur pengendalian manajemen berpengaruh positif terhadap pendapatan, kinerja manajerial di RSUD Kota Jambi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Zulkarmain (2021), penelitian kualitatif adalah sebuah jenis penelitian yang bertujuan untuk meraih pemahaman yang dalam terhadap fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan cara yang holistik. Dalam hal ini, analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem pengendalian manajemen untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang. Data yang diperoleh merupakan data yang berkaitan dengan penerapan sistem pengendalian manajemen berupa sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, dan pendelegasian wewenang serta tanggung jawab karyawan dalam perusahaan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara kepada pihak yang berkepentingan dari PT. Melu Bangun Wiweka. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara.

Metode analisis pada penelitian ini adalah analisis deskriptif. Proses analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut: Pertama, menganalisis dan mengidentifikasi proses penerapan sistem pengendalian manajemen berdasarkan teori dan data yang diperoleh pada Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang. Kedua, membahas bagaimana penerapan sistem pengendalian manajemen dapat meningkatkan kinerja Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang. Ketiga, menilai apakah sistem pengendalian manajemen berperan dalam meningkatkan Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang. Keempat, menarik kesimpulan dari hasil yang diteliti, kemudian memberikan saran mengenai penerapan sistem pengendalian manajemen untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data dokumen internal Klinik Utama Jantung Hasna Medika, diperoleh hasil yaitu pertama, perencanaan strategis dilakukan sebanyak 1 kali dalam setahun dalam bentuk program kerja *Business Plan* serta anggaran tahunan. Kedua, dalam pembuatan perencanaan melibatkan jajaran direksi, manajemen serta unit kerja terkait. Kemudian akan dilakukan rapat sebelum pengesahan dilakukan. Ketiga, evaluasi terhadap program kerja dilakukan pengawasan oleh manager, direktur dan jajaran direksi yang dilakukan setiap bulan. Dalam keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Utama Jantung Hasna Medika memiliki sistem manajemen yang efektif dan terstruktur. Perusahaan melakukan perencanaan strategis, penyusunan anggaran, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi yang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki komitmen perusahaan dalam menjalankan manajemen yang baik dan efektif.

Perencanaan merupakan tahap awal dalam kegiatan suatu organisasi terkait dengan tujuan organisasi tersebut. Menurut Erly Suandy (2001:2), pengertian perencanaan adalah suatu proses penentuan tujuan organisasi dan kemudian menyajikan dengan jelas strategi-strategi, taktik-taktik, dan operasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara menyeluruh. Sementara itu Menurut Taufiqurokhman (2008), Perencanaan adalah suatu rangkaian persiapan tindakan untuk mencapai tujuan. Perencanaan merupakan pedoman, garis besar, atau petunjuk yang harus dituruti jika menginginkan hasil yang baik. Dalam menyusun sebuah rencana, hal pertama yang harus dilakukan adalah, Anda harus memusatkan pikiran kepada apa yang ingin dikerjakan, tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang untuk organisasi serta memutuskan alat apa yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Anda harus meramalkan sejauh mana kemungkinan tersebut dapat dicapai, baik dilihat dari aspek ekonomi, social, maupun lingkungan politik tempat organisasi berorganisasi serta dihubungkan dengan sumber-sumber yang ada untuk mewujudkan rencana tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang melakukan perencanaan strategis sebanyak 1 kali dalam setahun dalam bentuk program kerja *Business Plan* serta anggaran tahunan. Kedua, dalam pembuatan perencanaan melibatkan jajaran direksi, manajemen serta unit kerja terkait.

Dalam tahap pelaksanaan, perusahaan menjalankan program yang terstruktur dan terorganisir melalui rapat dengan karyawan termasuk jajaran direksi dan manajer. Hal tersebut merupakan realisasi komunikasi yang efektif dengan karyawan. Pada proses evaluasi penanggung jawab unit melakukan pengawasan terhadap SOP yang berjalan dan melaporkan hasil pengawasan tersebut kepada pimpinan perusahaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada uraian pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa proses Sistem Pengendalian Manajemen telah dilaksanakan dengan baik di Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang. Hal tersebut dalam diketahui dari kinerja perusahaan dan seluruh karyawan, penyusunan strategi, penyusunan anggaran, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi program kerja.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran bahwa Sistem Pengendalian Manajemen di Klinik Utama Jantung Hasna Medika Serang sudah berjalan dengan baik, diharapkan supaya setiap proses Sistem Pengendalian Manajemen di perhatikan lebih teliti dan detail agar setiap keputusan yang diambil tepat sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Perusahaan sebaiknya memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam bekerja sehingga dapat bersaing dengan perusahaan yang sama baik dalam maupun luar negeri.

DAFTAR REFERENSI

- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2018). *Management control systems* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hidayat, R., & Saputra, A. (2024). Analisis efektivitas sistem pengendalian manajemen dalam meningkatkan kinerja operasional pelayanan kesehatan pada klinik swasta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 17(1), 45–58.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2020). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business Review Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang penyelenggaraan pusat kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Naranjo-Gil, D., & Hartmann, F. (2007). Management control systems and strategy in public hospitals. *Health Policy*, 82(3), 275–291. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2006.09.011>
- Nugroho, A. S., & Lestari, D. P. (2025). Evaluasi penerapan sistem pengendalian internal dan manajemen terhadap mutu pelayanan kesehatan masyarakat. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Kesehatan*, 13(2), 112–125.
- Pramana, I. G., & Indrawan, A. (2023). Peran sistem pengendalian manajemen berbasis balanced scorecard dalam meningkatkan kinerja finansial dan non-finansial perusahaan jasa kesehatan. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 11(3), 201–214.
- Sarah, S., Siregar, D. O., Enjelina, J. R. L. T., & Toman, S. T. (2025). Analisis penerapan sistem pengendalian manajemen untuk meningkatkan kinerja perusahaan. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(2), 1–8. <https://doi.org/10.61132/rimba.v3i2.1719>

- Sari, R. P., & Utami, D. N. (2023). *Manajemen operasional dan strategi pengendalian pada fasilitas kesehatan*. Salemba Medika.
- Siregar, M. H., & Nasution, A. R. (2024). Pengaruh pengawasan anggaran dan pengendalian manajemen terhadap kinerja karyawan pada lembaga pelayanan medis. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(2), 145–159.
- Suandy, E. (2003). *Perencanaan pajak* (Edisi revisi). Salemba Empat.
- Supriyanto, E., Baskoro, G., & Wahyudi, T. (2024). Strategi optimalisasi kinerja organisasi layanan kesehatan melalui penguatan sistem pengendalian internal. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Indonesia*, 6(3), 210–224.
- Taufiqurokhman. (2008). *Konsep dan kajian ilmu perencanaan*. Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Tri, W., Dewi, P. S., & Aida, R. N. (2023). Deskripsi mendalam untuk memastikan keteralihan temuan penelitian kualitatif. *Jurnal Literasiologi*, 9(4), 1–8. <https://doi.org/10.47783/literasiologi.v9i4>
- Wong, K. (2022). *Healthcare management and control systems: A practical guide for clinical leaders*. Routledge.
- Yanti, J., & Ahdar, A. (2023). Implementasi sistem pengendalian manajemen untuk pencegahan fraud dan peningkatan efisiensi biaya pada klinik pratama dan utama. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Audit*, 9(1), 77–91.
- Yustien, R., Mirdah, A., & Kusumastuti, R. (2013). Pengaruh penerapan struktur pengendalian manajemen melalui proses pengendalian manajemen terhadap kinerja manajerial pada rumah sakit pemerintah di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 15(1), 487–492.