

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KABUPATEN SORONG PAPUA BARAT DENGAN  
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

*TESIS*

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Strata 2**



**Diajukan oleh :**

**VALENTINA AVIOLA. YEKWAN**

**SBF091240204**

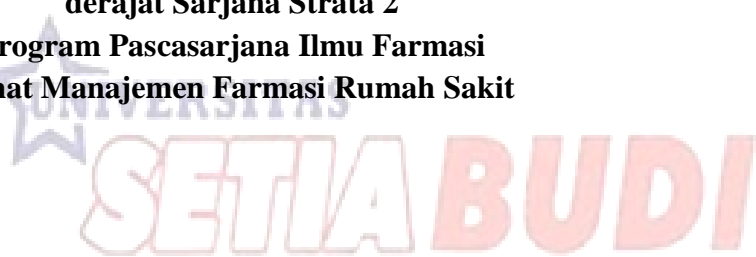
**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
MANAJEMEN FARMASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2014**

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KABUPATEN SORONG PAPUA BARAT DENGAN  
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

*TESIS*

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat mencapai  
derajat Sarjana Strata 2**

**Program Pascasarjana Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit**



**Diajukan oleh :**

**VALENTINA AVIOLA. YEKWAN**

**SBF091240204**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
MANAJEMEN FARMASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2014**

**PENGESAHAN TESIS**

berjudul

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KABUPATEN SORONG PAPUA BARAT DENGAN  
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

oleh :  
Valentina Aviola. Yekwan  
SBF 091240204

Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tesis  
Program Pascasarjana Ilmu Farmasi Pada tanggal : 27 September 2014

Mengetahui  
Program Pascasarjana  
Universitas Setia Budi



Dekan  
Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.

Pembimbing Utama

Prof. Dr. R.A., Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.

Pembimbing Pendamping

Dr. Satibi, M.Si., Apt.

Dewan Penguji

1. Trimurti A. SpFRS., PhD., Apt

1.

2. Prof. Dr. Ediati Sasmito., SE., Apt

2.

3. Dr. Satibi, M.Si., Apt.

3.

4. Prof. Dr. R.A., Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt..

4.

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister Farmasi di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Saya siap menerima sanksi baik secara akademis maupun hukum, apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/tesis orang lain.

Surakarta, November 2014

Valentina Aviola Yekwam

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Pengasih dan Penyayang atas berkat, anugerahNya dan bimbinganNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan sebaik-baiknya yang berjudul “ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SORONG PAPUA BARAT DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*”.

Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud dari tanggung jawab penulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Farmasi pada Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya tanpa bantuan dari berbagai pihak maka tesis ini tidak dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu atas segala bantuan serta bimbingan yang telah diberikan sampai tersusunnya tesis ini penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Winarso Soerjolegowo, SH., M.Pd., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R.A Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi dan Dewan Pembimbing I telah memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis
3. Dr. Satibi., S.Si., M.Si., Apt. selaku Dewan Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan tesis ini.

4. Prof. Dr. Ediati Sasmito., SE., Apt, selaku pengguji II yang memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat
5. Tri Murti A. SpFRS., Ph.D., Apt selaku pengguji I yang memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat
6. Seluruh staf Pengajar di Program Magister Manajemen Farmasi Rumah sakit yang telah memberikan ilmu pengetahuan baik berupa teknikal maupun praktikal selama masa perkuliahan, sehingga dapat membantu dalam penyelesaian tesis ini.
7. Dr. Jerry Nikijulih. SpB selaku direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sorong yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Mirza Kbarek. S.Si., Apt. Selaku penanggung jawab Instalasi Farmasi RSUD Sorong yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
9. Ayah, kakak-kakaku, serta suami tercinta yang telah memberikan materi, waktu, dan motivasi yang tak pernah berhenti selama menempuh pendidikan di Program S2 Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi. Tanpa mereka saya tidak akan pernah sampai pada saat ini.
10. Rekan-rekan Mahasiswa Program S2 Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerjasamanya selama pembuatan tesis ini.
11. Teman-teman saya (dewi, Jaqualine, Tino, Gotlib, Siska, ibu Alice), ibu Harnanik sekelurga, dan bapak Daniel sekeluarga dan banyak lagi yang tidak disebutkan. Terima kasih atas bantuan, doa serta kebersamaan kalian

semua yang membuat saya tidak pernah merasa kesepian, kalian semua sudah menjadi saudara saya.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik serta materi maupun spiritual kepada penulis selama ini.

Penulis dengan ketulusan hati memohon semoga Tuhan Yesus selalu memberikan berkat dan rahmat yang melimpah kepada pihak yang telah banyak membantu sehingga Tesis ini dapat diselesaikan.

Mengingat terbatas kemampuan dan pengetahuan yang ada, penulis menyadari bahwa ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca sehingga tesis ini dapat lebih bermanfaat.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surakarta, November 2014

Penulis

Valentina Aviola Yekwan



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
INTISARI .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Manfaat Penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Rumah Sakit .....	7
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	11
C. Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i> .....	15
D. Keterangan Empiris .....	28
E. Kerangka Konsep .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	29
B. Jadwal dan Lokasi Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Bahan dan Materi .....	31
E. Alat Penelitian .....	32
F. Defenisi Operasional .....	32
G. Jalannya Penelitian .....	36



H. Analisis Data .....	41
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Perspektif Keuangan .....	43
B. Perspektif Pelanggan .....	47
C. Perspektif Bisnis Internal .....	54
D. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	63
E. Keterbatasan Penelitian .....	66
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
<b>BAB VI. RINGKASAN</b> .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	78
<b>LAMPIRAN</b> .....	81

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Siklus <i>Balanced Scorecard</i> .....	19
2. Kerangka Konsep Penelitian .....	28
3. Diagram Alur Jalannya Penelitian Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> di RSUD Kabupaten Sorong .....	36

## DAFTARTABEL

	Halaman
1. Hasil Perspektif Keuangan .....	43
2. Distribusi Skor Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan (Kinerja) .....	49
3. Distribusi Skor Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan (Harapan) .....	50
4. Empat belas pernyataan kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan .....	52
5. Tingkat keterjaringan pasien.....	53
6. Tingkat ketersediaan Obat .....	55
7. Rata-rata waktu penyediaan Obat .....	56
8. Tingkat Antrian per jam .....	58
9. Rata-rata Waktu pemberian informasi Obat .....	61
10. Kompenen Infomasi Obat .....	62
11. Persentase Karyawan yang Mengikuti Pelatihan .....	63
12. Kepuasan Karyawan .....	64
13. Presentasi Kegiatan Harian Petugas Pelayanan .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Keterangan telah Malaksanakan Penelitian .....	81
2. Data Keuangan IFRSUD Sorong .....	82
3. Penetapan Jumlah Sampel .....	86
4. Kuisisioner kepuasan pasien .....	87
5. Uji Validitas dan Reliabilitas kuisisioner kepuasan pasien .....	89
6. Skor kinerja pelayanan IFRSUD Sorong .....	90
7. Skor harapan pelayanan IFRSUD Sorong .....	92
8. Distribusi skor jawaban responden terhadap kualitas pelayanan .....	94
9. Uji Normalitas .....	95
10. Hasil Uji Wilcoxon .....	97
11. Rata-rata Lama Waktu <i>Dispensing</i> Obat .....	98
12. Tingkat antrian .....	101
13. Persentase Kebenaran Label .....	103
14. Rata-rata waktu pemberian informasi obat .....	106
15. Kuisisioner kepuasan karyawan .....	109
16. Skor kepuasan karyawan .....	110
17. Hasil uji validitas dan reliabilitas kepuasan karyawan .....	111
18. Formulir tingkat pelatihan .....	112
19. Daftar pelatihan petugas IFRSUD Sorong .....	113
20. Hasil wawancara mendalam dengan kepala IFRSUD Sorong .....	114

## INTISARI

**YEKWAM. V. A., 2013, ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SORONG DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Pengukuran terhadap kinerja Instalasi Farmasi rumah Sakit Umum Daerah Sorong dilakukan secara komprehensif dengan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) melalui empat perspektif yaitu keuangan, *costumer*, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (IFRSUD) Sorong ditinjau dari empat perspektif BSC.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2013- Februari 2014, menggunakan rancangan penelitian studi kasus non eksperimental dengan pendekatan deskriptif. Kinerja IFRSUD Sorong ditinjau dari empat perspektif yaitu keuangan (ITOR, *Gross Profit Margin* dan *Growth Ratio On Sales*) diambil data sekunder, *costumer* (kepuasan pasien dan keterjaringan pasien), proses bisnis internal (*dispensing time*, tingkat antrian, pelabelan obat yang benar, informasi obat dan ketersediaan obat), serta pembelajaran dan pertumbuhan (persentase karyawan yang ikut pelatihan, kepuasan karyawan dan produktifitas karyawan) diambil data primer. Data dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan terhadap standar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Kinerja perspektif keuangan menunjukkan bahwa nilai ITOOR pada tahun 2010, 2011, dan 2012 masing-masing sebesar 6,60 kali, 7,18 kali dan 8,24 kali; *Gross Profit Margin* pada tahun 2010, 2011, 2012 masing-masing sebesar 34%, 32,06%, dan 10,20%; *Growth Ratio On Sales* pada tahun 2010, 2011, dan 2012 masing-masing sebesar 27,61%, 102%, dan 20,50%. 2). Kinerja perspektif pelanggan menunjukkan kepuasan pasien belum puas dan tingkat keterjaringan pasien pada tahun 2012 sebesar 89,65%. 3). Kinerja perspektif proses bisnis internal pada tahun 2012 menunjukkan tingkat ketersediaan obat sebesar 89,67%; rata-rata waktu penyerahan obat 17,13 menit; rata-rata waktu pemberian informasi obat sebesar 14,68 detik; rata-rata tingkat antrian per hari sebesar 93,43%; dan persentase jumlah obat yang diserahkan dengan label yang benar sebesar 100%. 4). Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan persentase pelatihan karyawan pada tahun 2010, 2011, dan 2012 masing-masing sebesar 10%, 16%, dan 22%; kepuasan karyawan dan tingkat produktifitas karyawan sudah baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja IFRSUD Sorong ditinjau dari 4 perspektif BSC masih kurang baik.

**Kata kunci:** Evaluasi, Kinerja, *Balanced Scorecard*, Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sorong

## ABSTRACT

**YEKWAM. V.A., ANALYSES ON THE PERFORMANCE OF PHARMACEUTICAL INSTALLATION IN SORONG LOCAL GENERAL HOSPITAL USE BALANCED SCORECARD APPROACH, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Measuring the performance of the Installation Regional General Hospital Pharmacy Sorong done comprehensively with the approach of the Balanced Scorecard (BSC) through four perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The purpose of this study was to determine the performance of the Installation of Pharmacy Regional General Hospital (IFRSUD) Sorong viewed from four perspectives of BSC.

This study was conducted in December 2013-February 2014, uses a case study design with a non-experimental descriptive approach. Performance Sorong IFRSUD terms of four perspectives: financial (ITOR, Gross Profit Margin and Growth Ratio On Sales), customer (patient satisfaction and degree of patient coverage), internal business processes (dispensing time, queue level, correct labeling of drugs, drug information and availability drugs), and learning and growth (percentage of employees who joined the training, employee satisfaction and employee productivity). Data were analyzed descriptively and compared to standards.

The results showed that 1). Performance of the financial perspective indicates that the value ITO in 2010-2012 amounted to 6.60 times, 7.18 times and 8.24 times; Gross Profit Margin was 34%, 32.06%, and 10.20% respectively for 2010, 2011, and 2012; Growth Ratio On Sales in 2010 amounted to 27.61%, in the year 2011 amounted to 102%, and in 2012 amounted to 20.50%. 2). Performance customer perspective showed patient satisfaction has not been satisfied and the patients selection level was 89.65%. 3). Performance of internal business process perspective showed that the medication availability level was 89.67%; the mean time of medication delivery was 17.13 minutes ; the mean time of medication information administration was 14.68 seconds; the mean daily queue level was 93.43%; and the proportion of medication amount given with correct label was 100% 4). The performance of learning and growth perspective showed that the proportion of employee training was 10%, 16%, 22%, respectively in 2010, 2011, and 2012; employee satisfaction and employee productivity level has been good. The conclusion of research was that the performance of IFRSUD Sorong was still poorly viewed from the 4 BSC perspectives.

**Keywords:** Evaluation, Performance, Balanced Scorecard, Installation Regional General Hospital Pharmacy Sorong

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan disebut upaya kesehatan serta tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan kesehatan disebut sarana kesehatan. Fungsi dari sarana kesehatan adalah untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau upaya kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang (Siregar. 2003). Menurut UU N0. 36 tahun 2009 Upaya kesehatan merupakan setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat (Depkes, 2009).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.



Diperlukan persediaan perbekalan kesehatan yang antara lain termasuk sediaan farmasi, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan lainnya yang salah satunya dilakukan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Pengelolaan perbekalan farmasi atau manajemen perbekalan saling terkait antara yang satu dengan yang lain. Kegiatan itu mencakup perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pencatatan dan pelaporan, penghapusan, monitoring dan evaluasi (Depkes, 2008).

Di dalam UU Kesehatan No.44 tahun 2009 pasal 15 ayat 3 di katakan Pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi, dan bahan habis pakai di Rumah Sakit harus dilakukan oleh Instalasi farmasi sistem satu pintu. Yang dimaksud dengan sistem satu pintu adalah bahwa rumah sakit hanya memiliki satu kebijakan kefarmasian termasuk pembuatan formularium pengadaan, dan pendistribusian alat kesehatan, sediaan farmasi, dan bahan habis pakai yang bertujuan untuk mengutamakan kepentingan pasien.

RSUD Sorong merupakan Rumah Sakit Umum milik pemerintah daerah Kabupaten Sorong, Papua Barat, Indonesia yang terletak di tengah kota Jl. kesehatan No. 36. Memiliki kapasitas bed rawat inap: 198 TT dan sampai saat ini masih berstatus kelas C. Menyadari adanya tuntutan perubahan terhadap rumah sakit, sehingga RSUD Sorong menetapkan visi dan misi sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada *customer*. Adapun visi RSUD Sorong, yakni “Terwujudnya RSUD Sorong sebagai Rumah Sakit Rujukan yang Representatif di wilayah Papua bagian Barat”.

Instalasi Farmasi RSUD Sorong merupakan suatu bagian penting dari RSUD Sorong. Yang menyelenggarakan pengendalian mutu sediaan farmasi, penyimpanan dan distribusi obat, pengelolaan obat dan pelayanan obat atas resep dokter. Pengelolaan dan pelayanan obat di RSUD Sorong ditangani oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Instalasi Farmasi RSUD Sorong berada dibawah bidang penunjang medis dan dipimpin oleh seorang apoteker sebagai Kepala Instalasi.

Sumber daya manusia yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Sorong sebanyak 24 orang, 9 orang apoteker, 7 orang asisten apoteker, dan 8 orang tenaga administrasi. Kemampuan, pengalaman, dan kompetensi yang tidak merata dan evaluasi kerja yang belum rutin dilakukan menyebabkan pencapaian kerja yang telah dilakukan tidak dapat diketahui. Dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu melalui peningkatan kinerja secara berkesinambungan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia, perlu dilakukan evaluasi sistem pelayanan farmasi satu pintu dengan mengukur kinerja yang dapat bermanfaat untuk peningkatan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Olve dan Wetter dalam Faramita (2013) pengukuran kinerja tradisional lebih fokus pada tujuan profit sebagai *outcomes* dibandingkan reputasi organisasi seperti dampak terhadap lingkungan, masalah *customer*, perbaikan proses dan pembelajaran. Pengukuran kinerja keuangan saja, tidak dapat menggambarkan faktor-faktor penyebab peningkatan pendapatan, dan hanya berfokus pada pemanfaatan SDM untuk tujuan jangka pendek agar cepat menghasilkan profit.

*Balanced Scorecard* merupakan sistem manajemen bagi perusahaan untuk berinvestasi dalam jangka panjang untuk pelanggan (*customers*), pembelajaran dan pertumbuhan karyawan, termasuk manajemen (*learning and growth*), proses bisnis internal demi memperoleh hasil-hasil financial yang memungkinkan perkembangan organisasi bisnis dari pada sekedar mengelola *bottom line* untuk memacu hasil-hasil jangka pendek. Terdapat empat perspektif balanced scorecard yang di kaitkan dengan visi dan strategi organisasi, yaitu: (1) perspektif financial, (2) perspektif pelanggan, (3) perspektif proses bisnis internal, dan (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan karyawan (Gaspersz. 2006).

Menurut Zelman dalam Faramita (2013) Konsep *Balanced Scorecard* relevan diterapkan pada organisasi kesehatan secara luas terutama dalam manajemen strategi yang difokuskan pada masalah kualitas, *outcomes* dan proses. Konsep *Balanced Scorecard* dapat diterapkan dalam pelayanan farmasi untuk mencapai pelayanan yang *cost efective* dan *pharmaceutical care* yang lebih bermutu. *Balanced Scorecard* merupakan konsep pengukuran kinerja yang komprehensif dan koheren sangat relevan untuk diaplikasikan dalam pengelolaan obat di rumah sakit dalam mengelola strategi organisasi dan memperbaiki kinerja dari setiap aspek secara total.

RSUD Sorong merupakan rumah sakit rujukan di Kabupaten Sorong, dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi tiap harinya, menuntut pihak rumah sakit untuk selalu memperbaiki kinerjanya agar dapat memperlancar pencapaian visi dan misi RSUD Sorong sampai masa

mendatang. Terutama dalam program peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM)nya, dan memperbaiki sistem pelayanan yang terprogram.

Penelitian ini khususnya dilakukan di Instalasi Farmasi. Yang merupakan aset rumah sakit yang berpengaruh besar terhadap pemasukan rumah sakit. Karena pelayanan Instalasi Farmasi yang lebih dekat kepada masyarakat, sehingga berinteraksi langsung kepada pasien. Terutama dalam hal pelayanan obat, sehingga diperlukan evaluasi terhadap kinerjanya.

Penggunaan konsep *Balanced Scorecard* belum pernah dilakukan di RSUD Sorong, khususnya di Instalasi Farmasi sehingga perlu dilakukan pengukuran kinerja dengan konsep tersebut. Sehingga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen RSUD Sorong. Agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja Pelayanan Farmasi Satu Pintu pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit menjadi lebih efektif dan efisien.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disajikan, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana kinerja IFRSUD Sorong jika ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* melalui empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan?

### **C. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi RSUD Sorong untuk pengembangan dan perbaikan strategi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

#### 2. Bagi Instalasi Farmasi

Dapat menilai kinerja Instalasi Farmasi RSUD Sorong sebelum dan sesudah penerapan sistem Farmasi satu Pintu, serta dapat digunakan sebagai bahan untuk melakukan strategi dan tindak lanjut atas hasil analisa berdasar *Balanced Scorecard*.

#### 3. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan bagi peneliti mengenai farmasi rumah sakit dan konsep *balanced scorecard*.

### **D. Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian bertujuan untuk mengukur kinerja Instalasi Farmasi RSUD Sorong berdasarkan empat perspektif dalam *balanced scorecard* yaitu: perspektif keuangan, perspektif *customer*, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.