

BAB VI

RINGKASAN

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1197/ MenKes/ SK/X/ 2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi 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. Untuk itu, peran aktif Apoteker akan menjadi hal yang sangat esensial dalam menjamin pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang komprehensif.

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 “Menjadi Rumah Sakit rujukan yang representatif di wilayah Papua Barat”.

Balanced Scorecard adalah suatu kerangka kerja yang komprehensif dan koheren untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan. *Balanced Scorecard* menerjemahkan visi dan misi ke dalam strategi

dengan berbagai tujuan dan ukuran, yang tersusun dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses pelayanan, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Kata *Balanced* berarti dalam mengukur kinerja ada keseimbangan antara kinerja keuangan dan kinerja non keuangan (Kaplan dan Norton, 1996).

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

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian yakni, bagaimanakah kinerja Instalasi Farmasi RSUD Sorong jika ditinjau dari pendekatan *Balanced Scorecard* melalui empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses pelayanan, serta pembelajaran dan pertumbuhan ?

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian studi kasus non eksperimental dengan pendekatan deskriptif . Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi RSUD Sorong dengan pendekatan *Balanced Scorecard* yang ditinjau dari empat perspektif yaitu keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses pelayanan serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Data diperoleh secara retrospektif dan prospektif. Data kualitatif diperoleh berdasarkan kuisisioner dengan skala yang diisi secara langsung oleh responden, wawancara mendalam dengan apoteker dan staf Instalasi Farmasi RSUD Sorong.

Data kuantitatif diperoleh berdasarkan survei untuk melihat perspektif keuangan, observasi langsung, survei terhadap resep dan laporan keuangan Instalasi Farmasi RSUD Sorong.

Pelaksanaan penengumpulan data untuk masing-masing indikator pada 4 perspektif *Balanced Scorecard* adalah 1). Perspektif Keuangan (ITOR, *Growth ratio on sales*, *Gross Profit margin*), 2). Perspektif Pelanggan (Kepuasan pasien, Keterjaringan pasien), 3). Perspektif Pelayanan (Tingkat ketersediaan obat, Rata-rata *dispensing time*, Tingkat antrian, Proporsi obat yang diberikan dengan label benar, Rata-rata waktu pemberian informasi obat), 4). Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Persentase pelatihan karyawan, Tingkat produktivitas karyawan, dan Kepuasan kerja).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa ITOUR Instalasi Farmasi RSUD Sorong pada tahun 2010 sebesar 6,60 kali/tahun, pada tahun 2011 meningkat sebesar 7,18 kali/tahun dan meningkat pada tahun 2012 menjadi 8,24 kali/tahun. Namun, hal ini menunjukkan nilai yang masih rendah dari standar yang ditetapkan oleh Pudjaningsih (2006) dimana ITOUR yang digunakan di Indonesia dalah 8-12 kali/tahun. Rendahnya nilai TOR tersebut berarti pengelolaan masih belum efisien, dimungkinkan masih terjadi penumpukan obat dan alat kesehatan walaupun dari hasil tahun 2012 lebih baik dari pada tahun 2010 dan 2011. Apabila nilai ITOUR rendah berarti masih banyak stok persediaan yang belum terjual artinya pengelolaan belum efisien. Sebaliknya semakin tinggi ITOUR, berarti pengelolaan persediaan semakin efisien.

Berdasarkan hasil penelitian, adapun nilai persentase laba kotor (*Gross Profit Margin*) Instalasi Farmasi RSUD Sorong pada tahun 2010 sebesar 34%, pada tahun 2011 sebesar 32,06%, dan pada tahun 2012 sebesar 10,20% dengan rata-rata 25,42%. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Gross profit margin* yang dihasilkan oleh instalasi farmasi tinggi walaupun mengalami penurunan dari tahun 2010 hingga tahun 2012. Hal ini menunjukkan turunnya kemampuan usaha pada Instalasi Farmasi RSUD Sorong.

Hasil penelitian untuk nilai *Growth ratio on sales* di Instalasi Farmasi RSUD Sorong pada tahun 2010 sebesar 27,61% , pada tahun 2011 sebesar 102% dan pada tahun 2012 sebesar 20,50%, dengan nilai rata-rata 50%. Hal ini menunjukkan pertumbuhan penjualan yang cukup tinggi.

Secara keseluruhan data perspektif keuangan menunjukkan nilai ITOR tahun 2010 lebih kecil dibandingkan tahun 2011 dan tahun 2012, karena nilai harga pokok penjualan 2010 lebih kecil dari pada tahun 2011 dan 2012, *Gross Profit margin* juga menurun dari tahun 2011 hingga tahun 2012 karena laba kotor pada tahun 2011 lebih besar dibandingkan tahun 2011 dan tahun 2012, tetapi penjualan tahun 2010 lebih kecil dari pada tahun 2011 dan tahun 2012. Sedangkan hasil *Growth ratio on sales* yang diperoleh meningkat dari tahun 2010 ke tahun 2011 karena penjualan juga meningkat dari tahun ke tahun, namun terjadi penurunan pada tahun 2012.

Hasil penelitian menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan dari kualitas pelayanan yang terdapat dalam kuisisioner. Perbedaan

yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Instalasi Farmasi RSUD Sorong.

Hasil pengamatan diperoleh hasil tingkat keterjaringan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Sorong sebesar 89,65%. Keterjaringan pasien belum mencapai 100% dikarenakan tidak semua pasien jalan mendapatkan resep, contohnya pasien fisioterapi, pasien USG, yang hanya memeriksa nilai laboratorium, dan ada pasien yang menebus resep di luar rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat ketersediaan obat IFRS selama bulan Oktober-Desember 2012 rata-rata mencapai 89,67%, hal ini berarti terdapat sekitar 10,33% obat yang tidak tersedia, namun tingkat ketersediaan ini menunjukkan hasil yang sudah baik, walaupun belum mencapai 100%.

Dari hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu penyiapan obat di Instalasi Farmasi RSUD Sorong sebesar 17,03 menit. Namun, rata-rata penyiapan untuk resep racikan pada jam sibuk yakni 28,35 menit.

Berdasarkan hasil pengamatan di pelayanan farmasi, terlihat tingkat antrian yang cukup berarti karena jumlah pasien tiap jamnya terkadang banyak, terutama antara pukul 10.00 hingga pukul 13.00. Rata-rata tingkat antrian per hari yaitu sebesar 93,43% pasien yang dapat terlayani dengan baik.

Persentase jumlah obat yang diserahkan dengan label yang benar dari hasil pengamatan diperoleh nilai sebesar 100%, menunjukkan bahwa semua obat yang diserahkan pada pasien sesuai dengan yang tertulis dalam resep. Adapun

keterangan yang terdapat dalam label terdiri dari nama rumah sakit, alamat dan nomor telepon, nomor resep dan tanggal pembuatan resep, nama pasien, aturan pakai dan peringatan khusus untuk obat tertentu.

Hasil penelitian rata-rata waktu pemberian informasi obat yang disampaikan oleh petugas pelayanan di IFRS pada saat menyerahkan obat berupa informasi mengenai cara pakai, aturan pakai, indikasi, efek samping, kontraindikasi, dan cara penyimpanan obat dengan waktu rata-rata 14,68 detik. Jika dibandingkan waktu pemberian informasi obat pada penelitian Ultrayani (2013) rata-rata waktu pemberian informasi obat di RSKB Sayang Ibu Balikpapan sebesar 15,52 detik, maka pelayanan informasi obat di RSUD Sorong masih rendah sehingga harus ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan persentase pelatihan karyawan dari tahun 2010 sebesar 10% dimana dari 10 orang karyawan hanya 1 orang yang mengikuti pelatihan, meningkat hingga 16% pada tahun 2011 dimana dari 13 orang karyawan, 2 orang yang mengikuti pelatihan dan pada tahun 2012 meningkat 22%.

Hasil menunjukkan tingkat produktifitas Instalasi Farmasi RSUD Sorong relatif baik karena persentase kegiatan produktif petugasnya yaitu 78,67%. Ini menggambarkan budaya kerja di Instalasi Farmasi RSUD Sorong relatif baik.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dari segi uang jasa yang diterima, sebanyak 10% responden yang merasa sangat puas terhadap uang jasa yang mereka terima, sebanyak 40% responden merasa puas terhadap uang jasa yang mereka terima, 30% responden yang merasa biasa – biasa saja dan 20%

merasa tidak puas. Pada aspek kepuasan pada pekerjaan, sebanyak 10% responden menyatakan sangat puas dengan pekerjaannya 60% merasa puas, 20 % merasa biasa-biasa saja dan 10% merasa tidak puas. Pendapat responden terhadap kepuasan pada pengawasan selama kerja adalah 20% merasa sangat puas, 30% puas, 40% menyatakan biasa – biasa saja, dan ada 10% yang merasa tidak puas dengan pengawasan selama bekerja. Kepuasan pada hubungan dengan Kepala Instansi Farmasi yaitu, 20% yang menyatakan sangat puas, 40% menyatakan puas, dan 30% menyatakan biasa-biasa saja serta ada 10% yang tidak puas, oleh karena itu perlu mempertahankan bahkan meningkatkan hubungan baik tersebut baik melalui komunikasi lebih dekat dan integrasi yang baik demi tercapainya keputusan semua pihak. Kepuasan responden terhadap promosi jabatan yaitu 10% responden menyatakan sangat puas, 30% menyatakan puas, 60% yang menyatakan biasa-biasa saja. Kepuasan pada jam kerja ternyata 70% menyatakan puas, dan 30% yang merasa biasa-biasa saja. Kepuasan responden terhadap pembagian tugas kerja didapatkan hasil 10% merasa sangat puas, 50% puas, dan 40% merasa biasa – biasa saja.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat produktifitas karyawan Instalasi Farmasi RSUD Sorong adalah tinggi. Hal ini karena rata-rata tingkat produktifitas karyawan adalah 78,67%. Hal ini harus terus ditingkatkan dan diperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat produktifitas tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, adapun kinerja Instalasi Farmasi Rumah RSUD Sorong berdasarkan tinjauan empat perspektif *Balanced Scorecard*, adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan perspektif keuangan memperlihatkan hasil yang cukup tinggi namun terjadi penurunan dari tahun 2010 hingga tahun 2012, sehingga perlu peningkatan kinerja agar kinerja keuangan relatif membaik dari tahun ke tahun.
2. Berdasarkan perspektif pelanggan menunjukkan tingkat keterjaringan pasien yang tinggi, kepuasan pasien yang positif namun terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kualitas yang diharapkan oleh pasien rawat jalan di IFRS.
3. Berdasarkan perspektif proses bisnis internal sebagian besar menunjukkan hasil yang memuaskan namun waktu pemberian informasi obat perlu ditingkatkan.
4. Berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan persentase pelatihan karyawan masih sangat rendah namun sudah baik karena meningkat dari tahun 2010 hingga tahun 2012, tingkat produktifitas karyawan, dan kepuasan karyawan sudah baik.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

Instalasi Farmasi Rumah RSUD Sorong

- a. Untuk meningkatkan kinerja IFRS maka sebaiknya diusulkan ke pihak rumah sakit agar keuangan IFRS dibentuk sendiri agar dapat mengevaluasi arus kas IFRS secara lengkap sehingga dapat digunakan

sebagai dasar untuk mengambil kebijakan yang berkaitan dengan operasional IFRS.

- b. Perlu penambahan karyawan di pelayanan pada saat jam-jam sibuk.
- c. Lebih teliti dalam memilih pemasok yang baik agar menunjang keefektifan dalam pengelolaan obat.
- d. Meningkatkan ketrampilan, pengalaman dan kompetensi SDM dengan pelatihan dan pendidikan lebih lanjut untuk menunjang peningkatan pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien.
- e. Melakukan evaluasi pengelolaan obat secara periodik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, Cantika B. S., 2002. *Manajemen Strategik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Anif M. 2008. *Manajemen Farmasi*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Bogadenta A. 20012. *Manajemen Pengelolaan Apotek*. D-MEDIKA. Yogyakarta
- Ciptani. M. K, 2000, *Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar*, *Jurnal Akuntansi & Keuangan 2*: 21-35
- [DepKes RI], 2008. *Pedoman Pengelolaan Perbekalan Farmasi Rumah Sakit(Online)*,
[www.zoelqivlie.com/Pedoman Pengelolaan Perbekalan FA pdf](http://www.zoelqivlie.com/Pedoman_Pengelolaan_Perbekalan_FA_pdf), diakses tanggal 30 Agustus 2013 pukul 10.56).
- [DepKes RI], 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan (Online)*, ([www.dikti.go.id/UU-36-2009 Kesehatan](http://www.dikti.go.id/UU-36-2009_Kesehatan)), diakses tanggal 30 Agustus 2013 pukul 09.00).
- [DepKes RI], 2004. *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit (Online)*, ([www.Binfar,depkes.co.id/1203407667 Pelayanan Farmasi di RS.pdf](http://www.Binfar,depkes.co.id/1203407667_Pelayanan_Farmasi_di_RS.pdf)), diakses tanggal 01 September 2013 pukul 18.15)
- [Depkes RI], 2009. *Rumah Sakit (Online)*, (www.dikti.go.id/files/UU-44-2009RumahSakit.pdf), diakses tanggal 25 September 2013 pukul 12:30)
- DepKes RI. 2011. *Seri Hukum dan Perundangan, Undang-Undang Kesehatan UU RI No.36 Tahun 2009 dan Penjelasannya Dilengkapi UU RI No.44 Tahun 2009*. Jakarta. SL Media.
- Faramita R. 2013. *Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RSUD KRT. Setjonegoro Kabupaten Wonosobo Jawa Tengah dengan Pendekatan *Balanced Scorecard** [Tesis]. Surakarta : Universitas Setia Budi.
- Febriawti H. 2013, *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*, Yogyakarta, Gosyen Publishing.
- Gaspersz V, 2006, *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi *Balanced Scorecard* dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintahan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Harsono S., 2010. *Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Mulya Wonogiri dengan Pendekatan *Balanced Scorecard** [Tesis]. Surakarta. Universitas Setia Budi.

- Herlambang S, Murwani A, 2012, *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Yogyakarta, Gosyen Publising.
- Kaplan R.S, Norton D.P., 1996, *Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*, Havard Business School Press, Boston.
- Kaplan R. S., 2010, *Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard*, management Accounting Research 3:21, 23-28
- Kettunen J., Kantola I., 2005, *Management Information System Based On The Balanced Scorecard*, Emerald Group Publishing Limited, Turku, 263-274.
- Mulyadi, 2005, *Sistem Manajemen Strategik Berbasis Balanced Scorecard*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Mulyana Y, 2009, Pentingnya Moral dalam Meningkatkan Kinerja Bisnis, *Wirausaha Jurnal Bisnis* 4: 434-440.
- Nawawi H. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Nurina L. R. 2008. Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Negara Kabupaten Jembrana Bali dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* [Tesis]. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Pudjaningsih D. 2006. Manajemen Obat di Rumah Sakit. *Makalah Seminar: Manajemen Obat*. Magister Manajemen Farmasi Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Purwanto D. 2013. Seri CD Software Olah Data Statistik dengan Program PSPP alternatif SPSS. Yogyakarta. MediaKom.
- Satibi, Fudholi A, Kusnanto H dan Jogiyanto. 2011. Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Proses Bisnis Internal: Studi Kasus Instalasi Farmasi Rumah Sakit DIY. *Majalah Farmasi Indonesia*, 22(3) 245.
- Sambodo D. K., 2007. Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Djojonegoro Temanggung dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* [Tesis]. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Seto soerjono. 2001. Manajemen Apoteker untuk Apotek, Farmasi Rumah Sakit, Pedagang Besar Farmasi, dan Industri Farmasi. Airlangga University Press. Surabaya.

- Seto Soerjono, Yunita Nita, Lily Triana,. 2008. *Manajemen Farmasi edisi ke 2*. Airlangga University Press. Surabaya.
- Solihin I, 2012. *Manajemen Strategik*, Jakarta, Erlangga.
- Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta..
- Siswanto, Susila dan Suryanto. 2013. *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran*. Bursa Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- Suryanegara F.D.A. 2009. *Pemetaan Strategi di Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan Pendekatan *Balanced Scorecard** [Tesis]. Jogjakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada.
- Trisnantoro L., 2000, *Perubahan system manajemen dan Pelayanan Prima dalam Workshop Penggunaan Konsep Farmakoekonomi untuk Pelayanan Prima di Sektor Obat, Pusat Manajemen Kesehatan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta*.
- Ultrayani M. 2013. *Evaluasi Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Bersalin Sayang Ibu Kota Balikpapan dengan Pendekatan *Balanced Scorecard** [Tesis]. Surakarta. Universitas Setia Budi.
- Wahana Komputer. 2014. *Mengolah Data Statistik Hasil Penelitian Menggunakan SPSS*. Semarang. ANDI Offset.
- Zaenudin A., 2013. *Evaluasi Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran dengan Pendekatan *Balanced Scorecard** [Tesis]. Surakarta. Universitas Setia Budi.

Lampiran. 1. Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian

	<p>PEMERINTAH KABUPATEN SORONG BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SORONG <i>Jl. Kesehatan No. 36 Telp. 321850, 321763 Fax (0951) 321763</i> <i>Sorong – Papua Barat</i></p>											
<p>Nomor : 445 / 0395 / VI / 2014 Lampiran : - Perihal : <u>Telah Selesai Penelitian</u></p>	<p style="text-align: right;">K e p a d a Yth, UNIVERSITAS SETIA BUDI di - <u>SOLO</u></p>											
<p>Dengan hormat, Sesuai surat Nomor 047/D3.04/22.11.2013, tanggal 22 November 2013 perihal penyusunan Proposal Penelitian pada jenjang Strata Dua an :</p>												
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Nama</td> <td>: Valentina Aviola Yekwan, S.Si</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: SBF091240204</td> </tr> <tr> <td>Jurusan</td> <td>: Manajemen Farmasi Rumah Sakit</td> </tr> <tr> <td>Semester</td> <td>: III</td> </tr> <tr> <td>Jenjang studi</td> <td>: Strata Dua (S2)</td> </tr> </table>			Nama	: Valentina Aviola Yekwan, S.Si	NIM	: SBF091240204	Jurusan	: Manajemen Farmasi Rumah Sakit	Semester	: III	Jenjang studi	: Strata Dua (S2)
Nama	: Valentina Aviola Yekwan, S.Si											
NIM	: SBF091240204											
Jurusan	: Manajemen Farmasi Rumah Sakit											
Semester	: III											
Jenjang studi	: Strata Dua (S2)											
<p>Sebagai syarat untuk menyelesaikan penyusunan Tesis program Pascasarjana "Manajemen Farmasi Rumah Sakit" pada UNIVERSITAS SETIA BUDI, untuk melaksanakan Penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sorong, yang bersangkutan telah menyelesaikan Penelitian sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.</p>												
<p>Demikian untuk diketahui.</p>												
<p>Sorong, 17 Juni 2014</p>												
<p>An. Direktur RSUD Kabupaten Sorong Kepala Bagian Umum dan Keuangan</p>												
<div style="text-align: center;">  <p><u>COSTANTIANA. A. AYOMI, S.Sos</u> NIN. 19680909 198908 2 002</p> </div>												

Lampiran. 2 Data Keuangan IFRSUD Kabupaten Sorong

Pengadaan IFRSUD Kabupaten Sorong

Tahun	2010	2011	2012
Jumlah	Rp 5.013.470.210	Rp 14.102.871.180	Rp 21.238.084.760

Sumber: Laporan Keuangan RSUD Kab. Sorong

Persediaan akhir IFRSUD kabupaten Sorong

No	Keterangan	Jumlah
1.	Persediaan Akhir Desember 2009	Rp 871.907.863
2.	Persediaan Akhir Desember 2010	Rp 1.307.861.794
3.	Persediaan Akhir Desember 2011	Rp 2.864.645.708
4.	Persediaan Akhir Desember 2012	Rp 2.920.236.655

Sumber: Laporan Keuangan RSUD Kab. Sorong

Total penjualan (tunai dan piutang) IFRSUD kabupaten Sorong

Tahun	2010	2011	2012
Jumlah	Rp 10.898,848,283	Rp 22.035.736.212	Rp 26.547.605.953

Sumber: Laporan Keuangan RSUD Kab. Sorong

Ukuran	Tahun		
	2010	2011	2012
Penjualan	Rp 10.898,848,283	Rp 22.035.736.212	Rp 26.547.605.953
Persediaan Akhir	Rp 1.307.861.794	Rp 2.864.645.708	Rp 2.920.236.655
pembelian	Rp 5.013.470.210	Rp 14.102.871.180	Rp 21.238.084.760

Sumber: Laporan Keuangan RSUD Kab. Sorong

a. ITOR

$$\text{ITOR} = \frac{\text{harga pokok penjualan}}{\text{rata - rata persediaan}}$$

$$\begin{aligned} \text{ITOR 2010} &= \frac{(871.907.863 + 7.629.193.798) - 1.307.861.794}{(871.907.863 + 1.307.861.794) / 2} \\ &= \frac{8.501.101.661 - 1.307.861.794}{(2.179.769.657) / 2} \end{aligned}$$

$$= \frac{7.193.239.867}{1.089.884.829}$$

$$= 6,60 \text{ kali}$$

$$\text{ITOR 2011} = \frac{(1.307.861.794 + 16.526.802.160) - 2.864.645.708}{(1.307.861.704 + 2.864.645.708) / 2}$$

$$= \frac{17.834.663.950 - 2.864.645.708}{4.172.507.502 / 2}$$

$$= \frac{14.970.018.240}{2.086.253.751}$$

$$= 7,18 \text{ kali}$$

$$\text{ITOR 2012} = \frac{(2.864.645.708 + 23.892.845.360) - 2.920.236.655}{(2.864.645.708 + 2.920.236.655) / 2}$$

$$= \frac{26.757.491.070 - 2.920.236.655}{5.784.882.363 / 2}$$

$$= \frac{23.837.254.410}{2.892.441.182}$$

$$= 8,24 \text{ kali}$$

b. *Gross Profit Margin (GPM)*

$$GPM = \frac{\text{penjualan} - \text{HPP}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

$$\text{GPM tahun 2010} = \frac{10.898.848.283 - 7.193.239.867}{10.898.848.283} \times 100\%$$

$$= \frac{3.705.608.416}{10.898.848.283} \times 100\%$$

$$= 34\%$$

$$\text{GPM tahun 2011} = \frac{22.035.763.216 - 14.970.018.240}{22.035.763.216} \times 100\%$$

$$= \frac{7.065.744.976}{22.035.763.216} \times 100\%$$

$$= 32,06\%$$

$$\text{GPM 2012} = \frac{26.547.605.953 - 23.837.254.410}{26.547.605.953} \times 100\%$$

$$= \frac{2.710.351.543}{26.547.605.953} \times 100\%$$

$$= 10,20\%$$

c. Pertumbuhan Pendapatan

$$\text{Tahun 2010} = \frac{\text{pendapatan tahun 2010} - \text{pendapatan tahun 2009}}{\text{Pendapatan tahun 2009}} \times 100\%$$

$$= \frac{10.898.848.283 - \text{Rp } 8.610.090.144}{8.610.090.144} \times 100\%$$

$$= \frac{2.288.758.139}{8.610.090.139} \times 100\%$$

$$= 27,61\%$$

$$\text{Tahun 2011} = \frac{\text{pendapatan 2011} - \text{pendapatan 2010}}{\text{Pendapatan 2010}} \times 100\%$$

$$= \frac{22.035.736.212 - 10.898.848.283}{10.898.848.283} \times 100\%$$

10.898.848.283

$$= \frac{11.136.887.840}{10.898.848.883} \times 100\%$$

$$= 1,02 \times 100\%$$

$$= 102\%$$

$$\text{Tahun 2012} = \frac{\text{pendapatan 2012} - \text{pendapatan 2011}}{\text{Pendapatan 2011}} \times 100\%$$

Pendapatan 2011

$$= \frac{26.547.605.953 - 22.035.736.212}{22.035.736.212} \times 100\%$$

22.035.736.212

$$= \frac{4.511.869.741}{22.035.736.212} \times 100\%$$

22.035.736.212

$$= 0,204 \times 100\%$$

$$= 20,5\%$$

Lampiran. 3 Penetapan Jumlah Sampel berdasarkan rumus Taro Yumane dan Slovin

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana :

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

d² = presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

N = 2500 per bulan

d² = 10% = 0,1² = 0,01

$$n = \frac{2500}{2500 \cdot 0,01 + 1}$$

$$= \frac{2500}{25 + 1}$$

$$= \frac{2500}{26}$$

$$= 96,15$$

$$n = 96 \text{ orang}$$

1	2	3	4	Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek	1	2	3	4
1	2	3	4	Obat yang tersedia di apotek adalah obat yang terjamin kualitasnya	1	2	3	4
1	2	3	4	Harga obat di sini lebih murah jika dibandingkan dengan apotek di luar rumah sakit	1	2	3	4
1	2	3	4	Apotek memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih	1	2	3	4
1	2	3	4	Karyawan selalu memberikan informasi tentang obat, baik diminta ataupun tidak	1	2	3	4
1	2	3	4	Apotek dapat melayani setiap keluhan anda dengan baik	1	2	3	4
1	2	3	4	Karyawan bekerja dengan teliti dan hati-hati	1	2	3	4
1	2	3	4	Karyawan memberikan penjelasan secara pasti kapan obat akan diberikan	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan diberikan tanpa menunggu dalam waktu yang lama	1	2	3	4
1	2	3	4	Karyawan dengan ramah melayani anda	1	2	3	4
1	2	3	4	Informasi obat yang diberikan oleh karyawan dapat dipercaya	1	2	3	4
1	2	3	4	Karyawan apotek dengan senang hati mencarikan alternatif obat yang sesuai dengan kondisi keuangan anda	1	2	3	4
1	2	3	4	Karyawan bersedia mencarikan obat di tempat lain jika di apotek ini tidak ada	1	2	3	4
1	2	3	4	Anda merasa puas dengan pelayanan apotek	1	2	3	4

Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Kepuasan Pasien

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	77.43	182.795	.750	.742
X2	76.95	191.271	.622	.754
X3	77.29	182.651	.657	.743
X4	77.67	182.561	.670	.742
X5	77.35	181.852	.819	.740
X6	77.19	187.417	.774	.748
X7	76.80	186.918	.666	.748
X8	77.25	184.779	.739	.745
X9	77.64	186.803	.703	.748
X10	76.92	191.804	.517	.755
X11	76.86	188.939	.572	.751
X12	77.30	189.834	.514	.753
X13	78.06	188.312	.454	.752
X14	77.26	181.900	.902	.739

Lampiran 6. Skor Kinerja Pelayanan IF RSUD Sorong

No Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	1	2
2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	2	1	3
7	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
8	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	1	3
11	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
12	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
13	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3
14	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3
15	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
16	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
17	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
18	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
19	1	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2
20	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3
21	1	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
23	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
24	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
26	3	3	4	1	2	3	4	2	3	3	3	2	1	3
27	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	1	4
28	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4
29	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3
30	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	2	1	3
34	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
35	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	1	3
38	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
39	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
40	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3
41	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3
42	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
43	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
44	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
45	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
46	1	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2
47	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3
48	1	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
50	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
51	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3
52	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
53	3	3	4	1	2	3	4	2	3	3	3	2	1	3
54	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	1	4

55	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4
56	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3
57	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	2	1	3
61	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	1	2
62	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
63	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	1	2
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
65	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	2	1	3
67	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
68	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
70	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	1	3
71	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
72	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
73	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3
74	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3
75	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
76	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
77	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
78	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
79	1	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2
80	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3
81	1	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2
82	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
83	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
84	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3
85	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
86	3	3	4	1	2	3	4	2	3	3	3	2	1	3
87	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	1	4
88	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4
89	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3
90	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	2	1	3
94	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
95	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	1	3
96	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3

Lampiran 7. Skor Harapan Pelayanan IFRSUD Sorong

No Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
15	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
17	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
50	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
52	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
53	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4

56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
68	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
70	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
89	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
92	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
94	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
96	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4

Lampiran 8. Distribusi Skor Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan

1. Kinerja

pernyataan	Jumlah responden yang menjawab skor				Skor total	Rata-rata	Rata-rata semua pernyataan	Kategori pernyataan
	1	2	3	4				
Pernyataan 1.	6	26	43	21	271	2,82	2,96	Positif
Pernyataan 2.	0	6	42	48	330	3,44		
Pernyataan 3.	0	16	38	42	314	3,27		
Pernyataan 4.	12	16	63	5	253	2,64		
Pernyataan 5.	7	12	50	27	289	3,01		
Pernyataan 6.	6	0	62	28	304	3,17		
Pernyataan 7.	6	0	36	54	330	3,44		
Pernyataan 8.	1	27	29	39	298	3,10		
Pernyataan 9.	18	26	32	20	246	2,56		
Pernyataan 10.	0	10	57	29	307	3,20		
Pernyataan 11.	6	23	45	22	275	2,86		
Pernyataan 12.	0	34	41	21	275	2,86		
Pernyataan 13.	37	17	35	7	204	2,13		
Pernyataan 14.	7	18	46	25	281	2,93		

1. Harapan

Pernyataan	Jumlah responden yang menjawab skor				Skor total	Rata-rata	Rata-rata pernyataan	Kategori pernyataan
	1	2	3	4				
Pernyataan 1.	0	0	55	41	329	3,43	3,59	Sangat positif
Pernyataan 2.	0	0	18	78	366	3,81		
Pernyataan 3.	0	0	31	65	353	3,68		
Pernyataan 4.	0	0	59	37	325	3,39		
Pernyataan 5.	0	0	40	56	344	3,58		
Pernyataan 6.	0	0	30	66	354	3,69		
Pernyataan 7.	0	0	21	75	363	3,78		
Pernyataan 8.	0	0	32	64	352	3,67		
Pernyataan 9.	0	0	55	41	329	3,43		
Pernyataan 10.	0	0	34	62	350	3,65		
Pernyataan 11.	0	0	39	57	345	3,60		
Pernyataan 12.	0	0	52	44	332	3,46		
Pernyataan 13.	0	0	68	28	316	3,29		
Pernyataan 14.	0	0	29	68	359	3,74		

Lampiran 9. Uji Normalitas

1. Kinerja

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
N		96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.72	3.20	2.85	2.48	2.79	2.96	3.34	2.90	2.51	3.23	3.28	2.84	2.08	2.89
	Std. Deviation	.817	.495	.929	.917	.794	.579	.693	.732	.665	.552	.676	.686	.879	.724
Most Extreme Differences	Absolute	.249	.416	.207	.277	.249	.425	.268	.234	.279	.369	.297	.267	.215	.323
	Positive	.199	.416	.207	.181	.209	.367	.263	.225	.279	.369	.297	.243	.215	.270
	Negative	-.249	-.303	-.193	-.277	-.249	-.425	-.268	-.234	-.269	-.277	-.297	-.267	-.175	-.323
Kolmogorov-Smirnov Z		2.442	4.075	2.024	2.718	2.443	4.159	2.629	2.289	2.730	3.618	2.910	2.618	2.105	3.168
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Harapan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
N		96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.90	4.00	3.77	3.80	3.85	3.93	3.97	3.93	3.74	3.97	3.97	3.86	3.73	3.93
	Std. Deviation	.307	.000 ^c	.423	.401	.355	.261	.175	.261	.441	.175	.175	.344	.447	.261
Most Extreme Differences	Absolute	.529		.477	.491	.514	.537	.540	.537	.462	.540	.540	.518	.457	.537
	Positive	.367		.294	.311	.341	.390	.429	.390	.277	.429	.429	.347	.272	.390
	Negative	-.529		-.477	-.491	-.514	-.537	-.540	-.537	-.462	-.540	-.540	-.518	-.457	-.537
Kolmogorov-Smirnov Z		5.179		4.674	4.816	5.033	5.261	5.287	5.261	4.527	5.287	5.287	5.072	4.478	5.261
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. The distribution has no variance for this variable. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test cannot be performed.

H. Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2013					2014										
		Agst	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Aprl	Mei	Jun	Jul	Agst	Sep	Okt	
1	Studi pustaka																
2	Penyusunan proposal																
3	Ujian proposa l																
4	Penelitian lapangan																
5	Pengumpulan dan analisis data																
6	Penyusunan tesis																
7	Ujian tesis																

Gambar 4. Jadwal Penelitian

Lampiran 10. Hasil Uji Wilcoxon

Wilcoxon Signed Ranks Test

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
harapan - kinerja	Negative Ranks	2 ^a	7.50	15.00
	Positive Ranks	94 ^b	49.37	4641.00
	Ties	0 ^c		
	Total	96		

a. harapan < kinerja

b. harapan > kinerja

c. harapan = kinerja

Test Statistics^b

	harapan - kinerja
Z	-8.456 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Lampiran 11. Rata-Rata Lama Waktu *Dispensing* Obat

No	No Resep	Waktu penyediaan obat (menit)		Jenis obat
		Jam sibuk	Jam tidak sibuk	Racikan/tidak
1	74758		3,8	Tidak
2	74759		6,15	Racikan
3	74760		3,2	Tidak
4	74761		4,1	Tidak
5	74762		5	Tidak
6	74763	25,10		Racikan
7	74764	15,6		Tidak
8	74765	15,2		Tidak
9	74766	15,9		Tidak
10	74767	25,15		Racikan
11	74768	28		Racikan
12	74769	14,9		Tidak
13	74770	29		Racikan
14	74771	16		Tidak
15	74772	15		Tidak
16	74773	13		Tidak
17	74774	14		Tidak
18	74775	27,5		Racikan
19	74776	15,3		Tidak
20	74777	15,8		Tidak
21	74778	28,10		Racikan
22	74779	16		Tidak
23	74780	16,3		Tidak
24	74781	16,2		Tidak
25	74782	15,20		Tidak
26	74783		6,9	Tidak
27	74784		14,30	Racikan
28	74785		15,15	Racikan
29	74786		7	Tidak
30	74787		7,9	Tidak
31	74788	10,45		Tidak
32	74789	11,3		Tidak
33	74790	12,5		Tidak
34	74791	14		Tidak
35	74792	20,30		Racikan
36	74793	14,6		Tidak
37	74794	14,2		Tidak
38	74795	14,25		Tidak
39	74796	23,2		Racikan
40	74797	25,4		Racikan
41	74798	15		Tidak
42	74799	15,3		Tidak

43	74800	15,2		Tidak
44	74801	15,7		Tidak
45	74802	26,35		Racikan
46	74803	16,2		Tidak
47	74804	15,30		Tidak
48	74805	15,45		Tidak
49	74806	29,5		Racikan
50	74807	30,2		Racikan
51	74808	30,19		Racikan
52	74809	17,2		Tidak
53	74810	16,30		Tidak
54	74811	16,35		Tidak
55	74812	15,45		Tidak
56	74813	17		Tidak
57	74814	17,2		Tidak
58	74815	18		Tidak
59	74816	18,5		Tidak
60	74817	20,2		Tidak
61	74818	20,10		Tidak
62	74819	35,2		Racikan
63	74820	20,4		Tidak
64	74821	19,30		Tidak
65	74822	18,48		Tidak
66	74821	19,3		Tidak
67	74822	35,10		Racikan
68	74823		5,30	Tidak
69	74824		5,45	Tidak
70	74825		6,4	Tidak
71	74826		6,25	Tidak
72	74827		7	Tidak
73	74828		7,22	Tidak
74	74829		19,38	Racikan
75	74830	20,5		Tidak
76	74831	19,39		Tidak
77	74832	36,3		Racikan
78	74833	18,30		Tidak
79	74834	19,5		Tidak
80	74835	19,22		Tidak
81	74836	37,3		Racikan
82	74837	18,25		Tidak
83	74838	20,4		Tidak
84	74839	20,13		Tidak
85	74840		6,3	Tidak
86	74841		16,23	Racikan
87	74842		16,30	Racikan
88	74843		7,1	Tidak

89	74844		7,5	Tidak
90	74845		6,35	Tidak
91	74846		15,25	Racikan
92	74847		7,4	Tidak
93	74848		7,8	Tidak
94	74849		6,20	Tidak
95	74850		16,15	Racikan
96	74851		6,10	Tidak

Lampiran 12. Tingkat Antrian

Tanggal	Jam	Σ kunjungan pasien	Σ pasien yang dilayani	%
6/1/2014	08.00-09.00	7	7	100
	09.00-10.00	12	11	91,67
	10.00-11.00	17	14	82,35
	11.00-12.00	30	25	83,33
	12.00-13.00	27	24	88,89
	13.00-14.00	15	14	93,33
	14.00-15.00	9	9	100
7/1/2014	08.00-09.00	5	5	100
	09.00-10.00	15	14	93,33
	10.00-11.00	28	24	85,71
	11.00-12.00	35	28	80
	12.00-13.00	25	23	92
	13.00-14.00	14	13	92,85
	14.00-15.00	5	5	100
8/1/2014	08.00-09.00	7	7	100
	09.00-10.00	20	18	90
	10.00-11.00	28	25	89,28
	11.00-12.00	35	30	85,71
	12.00-13.00	25	23	92
	13.00-14.00	17	16	94,11
	14.00-15.00	6	6	100
9/1/2014	08.00-09.00	4	4	100
	09.00-10.00	15	14	93,33
	10.00-11.00	24	22	91,67
	11.00-12.00	30	25	83,33
	12.00-13.00	26	23	88,46
	13.00-14.00	18	17	94,44
	14.00-15.00	7	7	100
10/1/2014	08.00-09.00	6	6	100
	09.00-10.00	14	14	100
	10.00-11.00	25	23	92
	11.00-12.00	33	28	84,85
	12.00-13.00	27	25	92,59
	13.00-14.00	14	14	100
	14.00-15.00	3	3	100
13/1/2014	08.00-09.00	8	8	100
	09.00-10.00	18	17	94,44
	10.00-11.00	27	25	92,59
	11.00-12.00	36	30	83,33
	12.00-13.00	24	23	95,83
	13.00-14.00	17	15	88,23
	14.00-15.00	13	13	100
15/1/2014	08.00-09.00	9	9	100
	09.00-10.00	22	20	90,90

	10.00-11.00	30	27	90
	11.00-12.00	37	30	81,08
	12.00-13.00	34	30	88,23
	13.00-14.00	25	23	92
	14.00-15.00	11	11	100
16/1/2014	08.00-09.00	5	5	100
	09.00-10.00	13	13	100
	10.00-11.00	27	25	92,59
	11.00-12.00	33	30	90,90
	12.00-13.00	28	26	92,86
	13.00-14.00	16	15	93,75
	14.00-15.00	8	8	100
17/1/2014	08.00-09.00	9	9	100
	09.00-10.00	17	16	94,11
	10.00-11.00	29	25	86,21
	11.00-12.00	25	23	92
	12.00-13.00	13	12	92,31
	13.00-14.00	7	7	100
	14.00-15.00	2	2	100
Jumlah				
Rata-rata				

Lampiran 13. Persentase kebenaran label

No	Nama pasien rawat jalan	Σ item obat yang diserahkan	Σ label yang tepat	%
1.	Lagimen	3	3	100
2	Marice Hosyo	4	4	100
3	Yohanis Wara	3	3	100
4	Tantina Maniambo	4	4	100
5	Salomina Antoh	4	4	100
6	Natalia Aientebo	3	3	100
7	Sopie Isir	2	2	100
8	Vicenzo Jamlean	3	3	100
9	Jem Marindat	3	3	100
10	Feronika Way	4	4	100
11	Mansye Noya	7	7	100
12	Sarilus Hayon	2	2	100
13	Engelina	5	5	100
14	Inisiyah	6	6	100
15	Suharti	3	3	100
16	Oktavia Rumansara	7	7	100
17	Henderjetha	4	4	100
18	Nikanor Klow	4	4	100
19	Rosiana Dewi	3	3	100
20	Elisye Alom	4	4	100
21	Soeharno	2	2	100
22	Adolg Lewerisa	3	3	100
23	Heri Susanto Bless	7	7	100
24	Meidi Dotulong	3	3	100
25	Yohosua Ninggam	3	3	100
26	Yusuf Kalasuat	2	2	100
27	Yohanis Warimon	2	2	100
28	Hobertina Way	3	3	100
29	Djumiyo	3	3	100
30	Welsemina Menanti	5	5	100
31	Anthon Musa	4	4	100
32	Eslinda Afia Kambu	5	5	100
33	Tonny Yacob Diterhoel	4	4	100
34	Silvanesia Ohoilulun	3	3	100
35	Sarah Pagai	2	2	100
36	Arsyad	2	2	100
37	Estefin Tinangon	3	3	100
38	Margaretha Salambau	4	4	100
39	Gustap Nauw	4	4	100
40	Nolly Watulangkow	5	5	100
41	Surati	4	4	100
42	Nurdiana	4	4	100

43	Engelina Kareth	2	2	100
44	Daud Jitmau	2	2	100
45	Magdalena Lawalata	2	2	100
46	Mohamad Kelsaba	5	5	100
47	Nur Afni Abean	4	4	100
48	Alfonsa Kiom	5	5	100
49	Sofyan Lumondo	4	4	100
50	Yohana Rettos	2	2	100
51	Abraham Sogare	3	3	100
52	Siti Sura Warfandu	2	2	100
53	Greice Manalip	2	2	100
54	Petrosina Kambu	2	2	100
55	Rosnata Vautngil	5	5	100
56	Sahrul Rahmadani	7	7	100
57	Meyllani Korwa	3	3	100
58	Mawar bauw	2	2	100
59	Muhammad Azriel	3	3	100
60	Mohammad Taufik	5	5	100
61	Min Salfia Arfayan	6	6	100
62	Ester Megiop	2	2	100
63	Domlifinus Sollosa	7	7	100
64	Alfian Isistr	6	6	100
65	Andi Bilal	7	7	100
66	Brando Stevi Helwens	3	3	100
67	Novita Arnei	4	4	100
68	Hizkia Duwit	5	5	100
69	Betty Aibekob	6	6	100
70	Ishak Selli	3	3	100
71	Rizki	6	6	100
72	Yosua Sesa	6	6	100
73	Andreas Wenehen	2	2	100
74	Farel Syenen	5	5	100
75	Khoirul Azzam	2	2	100
76	Sonya Homer	6	6	100
77	Tonny Rouw	7	7	100
78	Clara Sesa	4	4	100
79	Agnes Monika Sawaki	6	6	100
80	Mathias Dimara	5	5	100
81	Andalina Mailopuw	3	3	100
82	Jena Arsad	4	4	100
83	Wehelmina Sisdifu	4	4	100
84	Piter Watopa	3	3	100
85	Rhika Wambraw	5	5	100
86	Immanuel Bosawer	5	5	100
87	Christian Tampanguma	3	3	100
88	Melvin Simon	4	4	100

89	Maikel Antoh	5	5	100
90	Antje Salamena	1	1	100
91	Alex Aupe	4	4	100
92	Fransina Krenak	4	4	100
93	Halimah	2	2	100
94	Prayitno	2	2	100
95	Ratnasari Dewi	2	2	100
96	Eka Mambrasar	2	2	100
Jumlah		366	366	9600
Rata-rata		3,81	3,81	100%

Lampiran 14. Rata-rata Waktu Pemberian Informasi Obat

No	Nama Petugas	Waktu Informasi (detik)	Dosis	Cara Pakai	Aturan Pakai	Indikasi
1	Ibu Tarulli	8,2	√	-	√	-
2	Ibu Tarulli	9	√	√	√	√
3	Ibu Tarulli	8,15	√	√	√	√
4	Ibu Tarulli	10	-	√	√	√
5	Ibu Tarulli	9,5	√	√	√	-
6	Ibu Tarulli	12	√	√	√	-
7	Ibu Tarulli	11,2	√	-	√	-
8	Ibu Yannie	10,5	√	√	√	-
9	Ibu Yannie	12	√	√	√	-
10	Ibu Yannie	13,2	√	√	√	-
11	Ibu Yannie	11,20	√	√	√	-
12	Ibu Yannie	10,45	√	-	√	-
13	Ibu Yannie	11,20	√	-	√	-
14	Ibu Yannie	10,25	√	-	√	√
15	Ibu Yannie	12,13	√	√	√	√
16	Ibu Aprillia	11,27	√	√	√	√
17	Ibu Aprillia	41,25	√	√	√	√
18	Ibu Aprillia	13,15	√	√	√	√
19	Ibu Aprillia	40,15	√	√	√	-
20	Ibu Aprillia	12,16	√	√	√	-
21	Ibu Aprillia	42,45	√	√	√	-
22	Ibu Aprillia	13,25	√	√	√	√
23	Ibu Aprillia	15,10	√	√	√	√
24	Bapak Heldo	11,35	√	√	√	√
25	Bapak Heldo	10,45	√	√	√	-
26	Bapak Heldo	11,25	√	-	√	-
27	Bapak Heldo	12,15	√	√	√	-
28	Bapak Heldo	38,40	√	√	√	-
29	Bapak Heldo	11,46	√	√	√	-
30	Bapak Heldo	12,47	√	√	√	-
31	Bapak Heldo	11,10	√	√	√	-
32	Bapak Heldo	10,50	√	√	√	-
33	Bapak Heldo	9,30	√	√	√	-
34	Ibu Yannie	11,24	√	√	√	-
35	Ibu Yannie	10,52	√	√	√	-
36	Ibu Yannie	10,24	√	-	√	-
37	Ibu Yannie	11,19	√	-	√	-
38	Ibu Yannie	33,14	√	-	√	√
39	Ibu Yannie	13,16	√	-	√	√
40	Ibu Yannie	12,44	√	√	√	√
41	Ibu Yannie	14,20	√	√	√	√
42	Ibu Yannie	12,21	√	√	√	-
43	Ibu Tarulli	12,23	√	√	√	-
44	Ibu Tarulli	12,13	√	√	√	-

45	Ibu Tarulli	11,25	-	√	√	-
46	Ibu Tarulli	10,37	√	√	√	-
47	Ibu Tarulli	9,55	√	√	√	-
48	Ibu Tarulli	9,57	√	√	√	-
49	Ibu Tarulli	10,40	√	√	√	-
50	Ibu Tarulli	11,13	√	√	√	-
51	Ibu Aprillia	41,32	√	√	√	-
52	Ibu Aprillia	13,45	√	√	√	-
53	Ibu Aprillia	12,40	√	-	√	-
54	Ibu Aprillia	11,55	√	√	√	-
55	Ibu Aprillia	32,14	√	√	√	-
56	Ibu Aprillia	12,35	√	√	√	-
57	Ibu Aprillia	14,22	√	√	√	-
58	Ibu Aprillia	11,43	√	√	√	-
59	Bapak Syarif	9,13	√	√	√	-
60	Bapak Syarif	9,23	√	√	√	√
61	Bapak Syarif	10,42	√	√	√	√
62	Bapak Syarif	10,48	√	√	√	√
63	Bapak Syarif	11,20	√	√	√	√
64	Bapak Syarif	12,13	√	-	√	-
65	Bapak Syarif	14,5	√	-	√	-
66	Bapak Syarif	11,48	√	-	√	-
67	Ibu Yannie	30,32	√	√	√	-
68	Ibu Yannie	12,32	√	√	√	√
69	Ibu Yannie	9,50	√	√	√	√
70	Ibu Yannie	10,25	√	√	√	√
71	Ibu Yannie	12,22	√	√	√	√
72	Ibu Yannie	12,18	√	√	√	√
73	Ibu Yannie	11,43	√	√	√	√
74	Ibu Yannie	13,20	√	√	√	√
75	Ibu Yannie	14,10	√	√	√	-
76	Ibu Yannie	10,53	√	√	√	-
77	Ibu Tarulli	35,14	√	√	√	-
78	Ibu Tarulli	12,22	√	√	√	-
79	Ibu Tarulli	11,46	√	√	√	-
80	Ibu Tarulli	13,32	√	√	√	-
81	Ibu Tarulli	14,20	√	-	√	-
82	Ibu Tarulli	40,21	√	-	√	-
83	Ibu Tarulli	13,22	√	-	√	-
84	Ibu Tarulli	12,21	√	√	√	-
85	Ibu Tarulli	10,52	√	√	√	-
86	Bapak Heldo	11,34	√	√	√	-
87	Bapak Heldo	10,52	√	√	√	-
88	Bapak Heldo	9,30	√	√	√	-
89	Bapak Heldo	12,28	√	√	√	-
90	Bapak Heldo	11,43	-	√	√	-
91	Bapak Heldo	10,40	√	√	√	-
92	Bapak Heldo	12,20	√	√	√	-

93	Bapak Heldo	11,19	√	√	√	√
94	Bapak Heldo	13,10	√	√	√	√
95	Bapak Heldo	12,42	√	√	√	√
96	Bapak Heldo	10,52	√	√	√	√

Lampiran 15. Kuisisioner Kepuasan Kerja Karyawan

Bagian : 1. pelayanan
2. gudang
3. administrasi
4. lainnya, sebutkan

Kelamin : 1. laki-laki
2. wanita

Lama bekerja : tahun

Pilih jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang

a = sangat tidak puas

b = tidak puas

c = puas

d = sangat puas

1. Kepuasan anda terhadap uang jasa yang diperoleh
a. b. c. d.
2. Kepuasan anda pada pekerjaan
a. b. c. d.
3. Kepuasan anda terhadap pengawasan selama bekerja
a. b. c. d.
4. Kepuasan anda pada hubungan dengan kepala instalasi farmasi
a. b. c. d.
5. Kepuasan anda pada promosi jabatan
a. b. c. d.
6. Kepuasan anda pada jam kerja
a. b. c. d.
7. Kepuasan anda terhadap pembagian tugas kerja
a. b. c. d.

Lampiran 16. Skor Kepuasan karyawan

Keterangan	Sangat tidak puas	Tidak puas	Biasa-biasa saja	Puas	Sangat puas
Uang jasa		2	3	4	1
Pekerjaan		1	2	6	1
Pengawasan		1	4	3	2
Hubungan dengan Ka. IFRS		1	3	4	2
Promosi jabatan			6	3	1
Jam kerja			3	7	
Pembagian tugas			4	5	1

No	Pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
1	2	4	3	4	3	3	4
2	3	4	2	3	4	4	3
3	4	3	3	2	3	4	4
4	2	4	4	3	3	4	3
5	3	4	3	4	3	3	4
6	4	3	5	5	4	4	4
7	3	4	5	3	5	4	3
8	4	5	4	4	2	4	4
9	4	2	3	5	3	3	5
10	5	4	4	4	4	4	3

Lampiran 17. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item 1	47.00	17.111	.500	.524
item 2	46.70	22.456	-.140	.664
item 3	46.80	15.956	.668	.478
item 4	46.70	18.233	.359	.562
item 5	47.00	20.000	.177	.604
item 6	46.70	20.678	.258	.596
item 7	46.70	22.678	-.169	.657
skor_total	25.20	5.511	1.000	.141

Lampiran 18. Formulir Tingkat Pelatihan

1. Nama :
2. Jabatan :
3. Lama Kerja : tahun

4. Pernah mengikuti pelatihan?

Tidak

Ya

Jika ya, sebutkan berapa kali.....

Lampiran 19. Daftar Pelatihan Petugas IFRSUD Sorong Tahun 2010-2012

No	Petugas IFRS	Nama pelatihan	Tanggal pelaksanaan	Tempat	penyelenggara
1.	1 Apoteker	Seminar kefarmasian	Maret 2010	Manokwari	
2.	1 Apoteker	Kordinasi dan konsultasi pelaksanaan dan persiapan PPK-BLUD	Juni 2010	Jayapura	
3.	1 Apoteker	Seminar kefarmasian	juli 2010	Sorong	
4	1 Apoteker	Seminar kefarmasian	November 2010	Manokwari	
5.	1 Apoteker	Seminar Kefarmasian	Februari 2011	Sorong	
6.	1 Apoteker	Seminar kefarmasian	Juli 2011	Sorong	
7.	2 Apoteker	Bimtek pengadaan barang dan jasa berdasarkan perpres no.54 th 2010	September 2011	Manokwari	
8.	1 Apoteker 1 TTK	Seminar Kefarmasian	Februari 2012	Sorong	
9.	2 Apoteker	Pelatihan pengukuran indikator kinerja kepatuhan/ <i>compliance performance indicator</i> (CPI) dalam pengadaan barang dan jasa	16 - 18 juli 2012	Manokwari	
10.	2 Apoteker	Seminar kefarmasian	24 – 25 Oktober 2012	Sorong	

Lampiran 20. Hasil Wawancara dengan Apoteker Kepala IFRSUD Sorong

Pertanyaan	Jawaban
I. Visi dan Misi 1. Apakah IFRS memiliki Visi dan Misi? 2. Jika ada, apakah Visi dan Misi IFRS sudah disosialisasika?	1. Ikut Visi dan Misi RSUD Sorong 2. -
II. Perspektif Customer 3. Apakah kepuasan <i>Customer</i> menjadi tujuan IFRS? 4. Apakah Pengelola IFRS pernah melakukan survei terhadap kepuasan <i>customer</i> ? 5. Apakah IFRS berusaha tanggap terhadap harapan dan kebutuhan pasien?	3. Ya 4. Belum pernah 5. Ya
III. Perspektif Bisnis Internal 6. Apakah pengelolaan apotik berorientasi pada pelayanan yang bermutu? 7. Apakah strategi yang dilakukan IFRSUD Sorong untuk meningkatkan mutu pelayanan	6. Ya, berorientasi pada pelayanan yang bermutu 7. <ul style="list-style-type: none"> ● Pembenahan SIM di IFRS ● lebih banyak karyawan yang ditempatkan pada bagian pelayanan
IV. Persektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 8. Apakah selama ini pernah dilakukan pelatihan karyawan? 9. Apakah manajemen memiliki target atau jadwal tetap untuk pelatihan karyawan?. 10. Apakah upaya-upaya yang telah dilakukan IFRSUD Sorong untuk meningkatkan pengetahuan dan pengembangan karyawan.	8. Pernah, namun tidak sering 9. Tidak ada 10. Sering diadakan diskusi dengan dokter- dokter dan pihak PBF jika ada informasi obat ter baru.