

## INTISARI

**ARDILLAH, F.A., 2013, EVALUASI KINERJA INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI JEMBER PADA PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Pengukuran kinerja merupakan faktor penting bagi rumah sakit untuk menilai keberhasilan. Perspektif bisnis internal merupakan pengukuran kinerja dari sektor internal dan eksternal sebagai masukan dan tolok ukur kinerja pegawai di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi.

Penelitian ini mengambil sampel menggunakan metode *total sampling* dengan responden sebagian pasien atau keluarga pasien rawat jalan umum yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dari Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi. Data dianalisis secara deskriptif analitik untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi baik atau tidak menggunakan standar berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yaitu puas menunjukkan nilai 97,87% lebih besar dari standar 80%. Waktu tunggu pelayanan obat jadi 19,96 menit tidak melebihi 30 menit dan obat racikan adalah 42,92 menit tidak melebihi 60 menit, dilihat dari kesesuaian resep dengan formularium sudah memenuhi standar 80% dengan hasil 94%. Dilihat dari tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat sudah memenuhi standar dengan hasil 100% sama dengan standar 100%.

---

Kata kunci: kinerja instalasi farmasi, perspektif bisnis internal, RSD dr. Soebandi di Jember

## **ABSTRACT**

**ARDILLAH, F.A., 2013, PERFORMANCE EVALUATION IN PHARMACY RSD dr. SOEBANDI JEMBER ON INTERNAL BUSINESS PERSPECTIVE, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIA BUDI, SURAKARTA**

Performance measurement is an important factor for hospitals to assess success. Internal business perspective is a performance measurement of the internal and external sector as input and benchmark the performance of employees in the hospital. The purpose of this study to describe the level of performance quality Pharmacy Installation in RSD dr. Soebandi.

This study sampled a total sampling method with partial responder patients or families of patients receiving outpatient pharmacy services from Pharmacy Installation RSD dr. Soebandi. Data was analyzed by descriptive analyzes to determine the performance of the Installation of Pharmacy RSD dr. Soebandi whether or not to use a standard based on the Menteri Kesehatan (Ministry of Health) Nomor129/Menkes/SK/II/2008 on Minimum Service Standards Hospitals.

The final conclusion is that the customer satisfaction is satisfied indicates by the value 97.87% larger than the standard 80%. Providing personalized non comprice medicine was 19.96 minutes not exceeding 30 minutes and medicine was 42,92 not exceeding 60 minutes minutes, judging from the formulary prescription appropriateness was complying standard of 80% to 94% results. Judging from the absence of medicine administration errors already complying standards with 100% same as the standard 100%.

**Keywords:** pharmacy installation performance, internal bussiness perspective, RSD dr. Soebandi in Jember