

**EVALUASI KINERJA INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI
JEMBER PADA PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL**



Disusun oleh:

Fenty Ayu Ardillah

15092687A

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

2013

**EVALUASI KINERJA INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI
JEMBER PADA PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)
Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Disusun oleh:

Fenty Ayu Ardillah

15092687A

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2013

PENGESAHAN SKRIPSI

berjudul

**EVALUASI KINERJA INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI
JEMBER PADA PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL**

Oleh:
Fenty Ayu Ardillah
15092687A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 17 Juni 2013

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi



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

Pembimbing Utama,



Dra. Elina Endang S, M.Si

Pembimbing Pendamping



Samuel Budi H., M.Si., Apt

Penguji:

1. Drs. Suharsono, Sp. FRS., Apt.
2. Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt
3. Samuel Budi H., M.Si., Apt.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si.

1.....
2.....
3.....
4.....



MOTTO

“MAN JADDA WAJADA, siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil.

Jangan pernah meremehkan impian walaupun setinggi apapun itu karena

ALLAH sungguh Maha Mendengar”

“Sesungguhnya disamping kesusahan ada kemudahan, apabila engkau telah selesai mengerjakan suatu pekerjaan maka susah payahlah mengerjakan yang

lain dan kepada Tuhanmu berharaplah”

(Al-Insyirah :6-8)

“Saya menganggap orang yang bisa mengatasi keinginannya lebih berani daripada orang yang bisa menaklukkan musuhnya, karena kemenangan yang

paling sulit diraih adalah kemenangan atas diri sendiri”

(Aristoteles)

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari peneliti/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Juni 2013

Fenty Ayu Ardillah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur kepadaMu Ya Allah, atas limpahan karuniaMu, atas segala nikmat dariMu yang tak bisa ku hitung, atas perlindunganMu, atas ujianMu. Engkaulah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang.

Sholawat serta salam kepadamu Ya Muhammad s.a.w atas perjuangan dan tauladan yang engkau berikan.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Bapak dan Ibu

H.M. Edy Sutrisno – Sutilah Arifiani S.Pd

yang telah membesarkan penulis, atas perjuangan, doamu, cintamu, kasih sayangmu yang mengalir tiada batas, yang tak bisa kubalas sebesar kau curahkan untukku, sungguh aku mencintaimu

Adik-adikku

Fonda Essa Habiba– Dinar Akbarul Rozak

yang banyak memberi bantuan materi maupun moril kepada penulis

Kekasihku

Ajay

yang selalu mendampingi penulis dalam suka dan duka, selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis

Almamater kebanggaan

Universitas Setia Budi

tempat penulis menimba ilmu pengetahuan farmasi

Sahabat-sahabatku

Fery, Giyanti, Irma, Lusi, Kiki, Meirine, Tami, Wike, Yono, Hakim, Angga atas kebersamaannya selama ini, dan membantu memotivasi penulis

Teman-teman Kost Puri Damai

Linda, Lindut, Lemot, Isa, Alifi, Niken

yang selalu memberi semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini

Bangsa dan negaraku

Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat *Allah Subhanahu wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan tepat waktu. Penulis dalam skripsi ini mengangkat judul: “EVALUASI KINERJA INSTALASI FARMASI RSD dr. SOEBANDI JEMBER PADA PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL” yang disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.

Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan banyak pihak dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Winarso Suryolegowo, S.H., M.Pd., selaku Rektor Universitas Setia Budi di Surakarta.
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., Apt. Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.
3. Dra. Elina Endang S, M.Si selaku pembimbing utama yang telah memberikan banyak nasihat, petunjuk, motivasi, dan pengarahan sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini
4. Samuel Budi H., M.Si., Apt. Selaku pembimbing pendamping, yang dengan sabar membimbing penulis hingga skripsi dapat terselesaikan.
5. Drs. Suharsono, Sp. FRS., Apt. dan seluruh tim penguji yang telah memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

6. Pihak Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi di Jember yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian di rumah sakit yang bersangkutan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta, serta seluruh staf karyawan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.
8. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak mungkin dapat penulis sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan ikhlas membantu hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk melengkapi dan memperbaiki.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Farmasi dan Almamater tercinta.

Surakarta, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Rumah sakit.....	8
1.1.Tugas dan fungsi rumah sakit	8
1.2.Klasifikasi rumah sakit.....	9
1.3.Standar pelayanan farmasi rumah sakit.....	12
2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	13
2.1.Fungsi dan ruang lingkup IFRS	15
3. Kinerja.....	16
3.1.Karakteristik/kriteria sistem pengukuran kinerja.....	16
3.2.Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	17

3.3.Pengukuran/penilaian kinerja.....	18
4. <i>Balanced scorecard</i>	20
4.1.Pengertian <i>balanced scorecard</i>	20
4.2.Perspektif <i>balanced scorecard</i>	21
4.3.Keunggulan dan kelemahan metode <i>balanced scorecard</i>	22
4.4. <i>Gap</i>	26
5. Profil RSD dr. Soebandi Jember	26
5.1.Visi dan misi RSD dr.Soebandi Jember.....	28
5.2.Jenis pelayanan.....	28
B. Landasan Teori.....	33
C. Kerangka Konsep	34
D. Hipotesis.....	34
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	 35
A. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35
2. Sampel.....	35
B. Variabel Penelitian	35
1. Identifikasi variabel.....	35
1.1.Variabel utama	35
1.2.Variabel bebas	36
1.3.Variabel tergantung.....	36
2. Definisi operasional	36
C. Desain Penelitian.....	37
1. Jenis data	37
1.1.Data primer	37
1.2.Data sekunder.....	37
2. Teknik pengambilan sampel	37
3. Teknik analisis data	38
3.1.Analisis data.....	38
D. Jalannya Penelitian.....	38
 BAB IV. HASIL PENELITIAN	 39
A. Kepuasan Pelanggan.....	39
1. Uji instrumen	39
1.1. Uji validitas.....	39
1.2. Uji reliabilitas	42
1.3. Jumlah sampel penelitian	43
1.4. Deskripsi sampel	44
1.4.1. Responden eksternal	44
1.5. Hasil analisa data	47
1.5.1. Analisa data kepuasan responden eksternal	47
1.6. Analisa <i>gap</i>	49
B. Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	51

C. Penulisan Resep Sesuai dengan Formularium.....	52
D. Tidak Adanya Kesalahan Pemberian Obat.....	53
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konsep	34
2. Skema jalannya penelitian.....	38
3. Loker pasien umum rawat jalan	135
4. Pengambilan sampel uji validitas dan reliabilitas	135
5. Pengambilan data kepuasan pasien	136
6. Pengambilan data kepuasan pasien	136

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Hasil uji validitas dimensi <i>assurance</i>	40
2. Hasil uji validitas dimensi <i>emphaty</i>	40
3. Hasil uji validitas dimensi <i>reliability</i>	41
4. Hasil uji validitas dimensi <i>responsiveness</i>	41
5. Hasil uji validitas dimensi <i>tangibles</i>	42
6. Hasil uji reliabilitas kepuasan pasien	42
7. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
8. Distribusi responden berdasarkan usia responden	45
9. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan responden	46
10. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir	46
11. Distribusi skor jawaban terhadap kualitas pelayanan (kinerja).....	48
12. Distribusi skor jawaban terhadap kualitas pelayanan (harapan)	49
13. Perhitungan <i>gap</i> antara persepsi dan ekspektasi pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi.....	50
14. Waktu penyediaan obat	51
15. Persentase tidak adanya kesalahan pemberian obat	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat izin penelitian	58
2. Tabel t dan r <i>product moment</i> satu sisi.....	59
3. Tabel penentuan jumlah sampel.....	60
4. Nilai-nilai Chi Kuadrat.....	61
5. Kuisisioner uji validitas dan reliabilitas kepuasan pasien	62
6. Data uji validitas dan reliabilitas kuisisioner pasien.....	67
7. Hasil uji validitas 25 butir pernyataan kuisisioner kepuasan pasien	68
8. Kuisisioner setelah uji validitas dan reliabilitas	71
9. Data skor jawaban responden (Harapan)	75
10. Data skor jawaban responden (Kinerja).....	79
11. Distribusi frekuensi karakteristik pasien.....	83
12. Distribusi frekuensi 25 butir pernyataan harapan	85
13. Distribusi frekuensi 25 butir pernyataan kinerja.....	94
14. Data waktu penyediaan obat bulan Februari – April 2013	102
15. Data kesesuaian resep dengan formularium dan tidak adanya kesalahan pemberian obat.....	111
16. Gambar lokasi pengambilan data.....	135

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi merupakan tantangan, masalah, dan sekaligus potensi untuk pembangunan nasional berwawasan kesehatan di masa mendatang. Adanya perdagangan bebas, tenaga kesehatan dari negara lain yang menyerbu pasar Indonesia, semuanya perlu diantisipasi secara serius dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Pengaruh globalisasi, liberalisasi perdagangan, dan pelayanan melalui berbagai aspek penyelenggaraan upaya kesehatan dan memerlukan kesiapan pemerintah beserta masyarakat (Adisasmito 2008).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakannya disebut sarana kesehatan. Sarana kesehatan berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau upaya kesehatan rujukan dan/ atau upaya kesehatan penunjang. Selain itu, sarana kesehatan dapat juga dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan pelatihan serta penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan (Siregar 2003).

Penyelenggaraan upaya kesehatan diperlukan perbekalan kesehatan yang meliputi sediaan farmasi, alat kesehatan, dan perbekalan kesehatan lainnya, sedangkan sediaan farmasi meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetik. Dalam beberapa sarana kesehatan itu, seperti rumah sakit, pabrik obat, apotek, instalasi farmasi rumah sakit, dilakukan pekerjaan kefarmasian yang

mencakup pembuatan, pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan pengadaan, penyimpanan dan distribusi obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan harus bijaksana dalam merancang manajemen strategi. Faktor keuangan tidak dapat lagi dijadikan sebagai satu-satunya pedoman untuk menilai kinerja manajemen. Diperlukan sebuah konsep yang nyata bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan kinerjanya baik secara keuangan dan non keuangan.

RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember merupakan Rumah Sakit tipe B. Misi RSD dr. Soebandi adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan bermutu sesuai standar pelayanan rumah sakit, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan serta penelitian kesehatan, menyelenggarakan manajemen rumah sakit yang mandiri secara efektif dan efisien, memberikan pelayanan kesehatan kepada segenap masyarakat secara menyeluruh dan bermutu, memberikan pelayanan rujukan kesehatan bagi rumah sakit dengan peralatan canggih di sekitar wilayah eks Karesidenan Besuki. Adapun visi RSD dr. Soebandi Menjadi Rumah Sakit unggulan di wilayah Jawa Timur bagian timur, yang mandiri, mengikuti kemajuan IPTEK kesehatan, menyelenggarakan Diklit kesehatan, serta mampu melayani segenap lapisan rumah sakit lain secara berdaya guna dan berhasil guna.

Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi adalah rumah sakit pemerintah yang dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal dengan biaya minimal. Pelayanan

kesehatan yang diberikan harus secara menyeluruh dan optimal bagi masyarakat Jember dan sekitarnya serta dapat dijadikan sebagai pusat rujukan bagi puskesmas dan rumah sakit lain di Jember dan sekitarnya.

Sistem Kesehatan Nasional mengemukakan bahwa manajemen kesehatan adalah tatanan yang menghimpun berbagai upaya administrasi kesehatan yang ditopang oleh pengelolaan data dan informasi, pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengaturan hukum kesehatan secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Adisasmito 2008).

Manajemen operasi mempunyai peran yaitu mentransformasikan atau mengkonversikan *input* perusahaan menjadi produk dan jasa. *Input* yang dimaksud mencakup sumber daya manusia (SDM), fasilitas dan proses termasuk bahan/ material, teknologi dan informasi. *Output* adalah berupa produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. *Input* dalam perusahaan manufaktur farmasi selain SDM yang berkeahlian, juga mencakup semua bahan baku, bahan penolong dan bahan pengemas, teknologi prosesing dan sistem GMP (*Good Manufacturing Practices*) (Sampurno 2010).

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang amat penting bagi sebuah perusahaan. Pengukuran tersebut, dapat digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan serta sebagai dasar penyusunan imbalan dalam perusahaan. Selama ini pengukuran kinerja secara tradisional hanya menitikberatkan pada sisi keuangan. Manajer yang berhasil mencapai tingkat

keuntungan yang tinggi akan dinilai berhasil dan memperoleh imbalan yang baik dari perusahaan.

Menilai kinerja perusahaan tidak hanya dari sisi keuangan, karena kinerja keuangan yang baik saat ini dapat dicapai dengan mengorbankan kepentingan-kepentingan jangka panjang perusahaan. Kinerja keuangan yang kurang baik dalam jangka pendek dapat terjadi karena perusahaan melakukan investasi-investasi demi kepentingan jangka panjang.

Metode ini berusaha untuk menyeimbangkan pengukuran aspek keuangan dengan aspek non keuangan yang secara umum dinamakan *Balanced Scorecard*. Metode *Balanced Scorecard* diterapkan para manajer perusahaan akan mampu mengukur bagaimana unit bisnis mereka melakukan penciptaan nilai saat ini dengan tetap mempertimbangkan kepentingan-kepentingan masa yang akan datang.

Konsep *Balanced Scorecard* dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton (2000) yang berawal dari studi tentang pengukuran kinerja di sektor bisnis pada tahun 1990. *Balanced Scorecard* terdiri dari dua kata: (1) kartu skor (*scorecard*) dan (2) berimbang (*balanced*). Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja suatu organisasi atau skor individu. Kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan di masa depan. Melalui kartu skor, skor yang hendak diwujudkan organisasi/individu di masa depan dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya. Hasil perbandingan ini digunakan untuk melakukan evaluasi atas kinerja organisasi/individu yang bersangkutan. Kata berimbang dimaksudkan

untuk menunjukkan bahwa kinerja organisasi/individu diukur secara berimbang dari dua aspek: keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, internal dan eksternal.

Penelitian ini menggunakan perspektif bisnis internal dikarenakan RSD dr. Soebandi adalah rumah sakit pemerintahan yang laporan keuangannya bersifat rahasia jadi penelitian pada perspektif keuangan tidak dapat dilakukan. Perspektif pelanggan tidak dilaksanakan karena pelaksanaan pelayanan informasi obat di rumah sakit tersebut belum berjalan. Perspektif bisnis internal merupakan pengukuran kinerja yang mengukur dari sektor internal dan eksternal, pengukuran kinerja diperlukan sebagai masukan dan tolok ukur kinerja pegawai di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi.

Menilik dari penelitian terdahulu tentang betapa pentingnya evaluasi kinerja suatu instansi yang berimbas pada *outcomes*, antara lain:

1. Penelitian Harsono (2010) “Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RS Medika Mulya Wonogiri Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*”
2. Penelitian Mutia (2011) “Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Ratu Zalecha Martapura Kalimantan Selatan Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*”
3. Penelitian Andranik (2008) dengan judul “Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Lampung”

Berdasarkan visi dan misi RSD dr. Soebandi maka perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember

dilihat dari perspektif bisnis internal periode tahun 2013. Hasil ini selanjutnya dapat digunakan dalam usaha peningkatan kualitas kinerja di Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember dilihat dari kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember dilihat dari waktu tunggu pelayanan?
3. Bagaimana gambaran tingkat kualitas kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember dilihat dari kesesuaian resep dengan formularium?
4. Bagaimana gambaran tingkat kualitas kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember dilihat dari tidak adanya kejadian kesalahan pemberian resep?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran tingkat kualitas kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember dilihat dari kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui gambaran tingkat kualitas kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember dilihat dari waktu tunggu pelayanan.

3. Mengetahui gambaran tingkat kualitas kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember dilihat dari kesesuaian resep dengan formularium.
4. Mengetahui gambaran tingkat kualitas kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember dilihat dari tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain:

1. Bagi Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember sebagai masukan guna meningkatkan mutu pelayanan RSD dr. Soebandi Jember dalam memberikan pelayanan pengobatan bagi pasien, memberikan gambaran tingkat kualitas kinerja Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember dilihat dari perspektif bisnis internal.
2. Bagi peneliti menambah wawasan tentang pola pengukuran suatu kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.
3. Bagi peneliti lainnya sebagai bahan evaluasi dan pelengkap bagi peneliti lainnya sehingga berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan khususnya bidang farmasi.