INTISARI

ZAINUDIN, A., 2013, EVALUASI KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNGARAN DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

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

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian studi kasus non eksperimental dengan pendekatan deskriptif eksploratif. Pengumpulan data secara retrospektif dan prospektif berupa data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif dianalisis isinya dan data kuantitatif dianalisis secara statistik *wilcoxon*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Kinerja perspektif keuangan menujukkan bahwa nilai ITOR pada tahun 2010 dan 2011 sebesar 7,37 kali dan 8,04 kali; anggaran yang terealisasi pada tahun 2010 dan 2011 sebesar 100% dan 99,92%; persentase pembayaran faktur yang ditunda pada tahun 2012 sebesar 29,0%. 2). Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan persentase pelatihan karyawan pada tahun 2010 dan 2011 sebesar 42,9% dan 9,5%; pengembangan SIM tidak pernah dilakukan; kepuasan karyawan sudah baik dan rata-rata skala semangat kerja karyawan 3,94. 3). Kinerja perspektif proses bisnis internal menunjukkan tingkat ketersediaan obat sebesar 98,61%; rata-rata waktu penyerahan obat 25,21 menit; rata-rata waktu pemberian informasi obat sebesar 24,48 detik; *medication error* pada tahun 2011 terjadi 1 kali; tingkat *potential error* sebesar 0%; penulisan resep di luar formularium sebesar 8,2%; dan pembaharuan formularium sudah maksimal. 4). Kinerja perspektif pelanggan menunjukkan kepuasan pasien belum puas dengan nilai kinerja dan harapan yang berbeda signifikan, nilai *gap* pada dimensi *tangibles* sebesar -0,07, *reliability* sebesar -0,12, *responsiveness* sebesar -0,12, *assurance* sebesar -0,18, *emphaty* sebesar -0,20; tingkat keterjaringan pasien sebesar 86,57%; tingkat pemerolehan pelanggan sebesar 56,46%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja IFRSUD Ungaran ditinjau dari 4 perspektif BSC masih kurang baik.

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

ABSTRACT

ZAINUDIN, A., 2013, *BALANCED SCORECARD* EVALUATION TO PERFORMANCE OF PHARMACY DEPARTMENTAT UNGARAN HOSPITAL, TESIS. FAKULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Intangible assets that are difficult to quantify the financial system requires different performance measurement system. Measuring performance comprehensively on pharmacy department at Ungaran Hospital with the balanced scorecard approach through four perspectives of regularly learning and growth, internal business processes, customers, and financial. The research objective was to determine the performance of the Ungaran Hospital Pharmacy (IFRSUD Ungaran) with reviewed by four *Balanced Scorecard* perspectives.

The research study usednon-experimental case study with descriptive exploratory approach. Collecting data in retrospectively and prospectively in the form of qualitative and quantitative data. Qualitative data were analyzed their contents and statistically wilcoxon analyzed for quantitative data.

The results showed that 1). The performance of financial perspective showing that ITOR value in 2010 and 2011 ware 7,37 times and 8,40 times; The budget realization on 2010 and 2011 were 100% and 99,92%; Percentage of invoice payments delayed on 2012 was 29,0%; 2). The performance of the learning and growth perspective showing percentage of employees who received training on IFRS at 2010 and 2011 were 42,9% and 9,5%; SIM undeveloped; Employees satisfaction were excellent and employees work ethos scale on average 3,94. 3). The performance internal business processes perspective showed the avarge of medicines availabilityis 98,61%; the average dispensing time is 25,21 minutes; and the The average drug information delivery time of 24.48 seconds; *Medication error* occurs 1 time at 2011; rate of *Potential error* at 0%; prescribing of out side formulary is 8,2%; and formulary renewal has a maximum. 4). Customer perspective showed patients satisfaction on the performance of the service on Pharmacy Department at Ungaran have not been met because there are significant differences between performance and expectations, gap value on *tangibles* dimension is at -0.07, *reliability* for-0,12, amounting to -0.12 *responsiveness, assurance* of -0.18, -0.20 for *empathy*; the level of patient coming amounted to 86,57% and 56,46% patient acquisition. The conclusion of this research was the performance of IFRSUD Ungaran that reviewed on four BSC's perspectives still not good.

Keywords: Evaluation, Performance, Balanced Scorecard, Pharmacy Departement of Ungaran Hospital