

INTISARI

AINI, N., 2017, EVALUASI KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD A. W. SJAHRANIE SAMARINDA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

RSUD A. W. Sjahranie tengah berupaya untuk menjadi rumah sakit bertaraf internasional, sehingga memerlukan evaluasi kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi RSUD A. W. Sjahranie dengan pendekatan *balanced scorecard* melalui 4 perspektif yaitu keuangan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran, serta *customer*.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif eksploratif, menggunakan data retrospektif dan *concurrent* yang diperoleh dari wawancara dengan Kepala Instalasi Farmasi Rawat Jalan, kuesioner kepada karyawan dan pasien rawat jalan serta observasi. Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2017. Analisis data menggunakan analisis gap serta rumus perhitungan yang sesuai.

Hasil penelitian pada perspektif keuangan menunjukkan nilai TOR dan GPM dibawah standar, GROS pada tahun 2015 sebesar 28,51% dan pada tahun 2016 sebesar 23,35%. Untuk perspektif proses bisnis internal menunjukkan tingkat ketersediaan obat dan *dispensing time* belum memenuhi standar; pemberian informasi obat juga belum tersampaikan dengan lengkap. Selanjutnya pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan semangat kerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan pada kategori tinggi, SIM masih memerlukan pengembangan. Sedangkan pada perspektif *customer* menunjukkan kepuasan pasien yang tinggi, namun terdapat selisih antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pasien, terutama pada dimensi *responsiveness*. Tingkat keterjaringan pasien belum mencapai standar, tingkat pertumbuhan *customer* pada tahun 2016 menurun 25,45% dibandingkan tahun 2015.

Kata Kunci: *Balanced scorecard*, Kinerja, Instalasi Farmasi RSUD A. W. Sjahranie

ABSTRACT

AINI, N., 2017, PERFORMANCE EVALUATION OF PHARMACEUTICAL INSTALLATION A. W. SJHRANIE HOSPITAL SAMARINDA APPROACH TO BALANCED SCORECARD, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

A. W. Sjahranie Hospital was working to become an international hospital, it needs a performance evaluation. This study aims to determine the performance of Pharmaceutical Installation A. W. Sjahranie Hospital with the balanced scorecard approach through four perspectives: financial, internal business processes, learning and growth, and the customer.

This study is a non-experimental research design with explorative descriptive, used retrospective and concurrent's data obtained from interviews with the Head of Outpatient Pharmaceutical Installation, questionnaires to employees and outpatients, also observation. The study was conducted in January 2017. Data analysis using gap analysis and calculation formulas accordingly.

The results of financial perspective indicates the value of TOR and GPM are below the standards, GROS in 2015 amounted to 28.51% and 2016 was 23.35%. Internal business process showed the availability of drugs and dispensing time are not compatible with the standards; drug information also did not delivered in correct. Learning and growth perspective showed morale and employee's satisfaction in high category, SIM still require development. While the customer perspective showed patient's satisfaction in high category, but there is difference between the perceived performance and patient's expectations, mainly on the dimension of responsiveness. Fulfillment of patient has not reached the standard, the rate of customer in 2016 was decreased 25.45% compared to 2015.

Keywords: Balanced scorecard, Performance, Installation Pharmaceutical of A. W. Sjahranie Hospital