

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah tempat dimana untuk melakukan pelayanan kesehatan dan meningkatkan kesejahteraan hidup seseorang. Upaya yang dilakukan adalah memelihara dan menjaga kesehatan tujuannya untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Kurnia, 2016).

Para masyarakat umumnya belum mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai apa yang diharapkan maka dari itu perlu adanya pembenahan dan pemeliharaan untuk meningkatkan kualitas dari rumah sakit itu sendiri, sebagaimana yang terjadi di Rumah sakit Bhakti Wira Tamtama. Kinerja yang dilakukan diantaranya berfokus pada tanggung jawab rumah sakit yang mendasarkan pada kinerja finansial atau keuangan serta kinerja yang dilakukan harus sesuai dengan SOP yang diterapkan di rumah sakit Bhakti Wira Thamtama. Laporan kinerja disusun oleh rekam medik setiap sebulan sekali dan pada akhir tahun akan dirangkum menjadi laporan kinerja tahunan (Aurora, 2010).

Rumah Sakit Daerah merupakan instansi pemerintah harus mampu memberikan pertanggung jawaban kepada pemerintah daerah dan masyarakat sebagai pengguna jasa khususnya pada finansial dan non finansial. Maka dari itu, perlu adanya pengukuran kinerja yang tidak hanya melihat aspek finansial

rumah sakit saja, tetapi juga aspek non finansialnya untuk mewujudkan kualitas dan mutu dari rumah sakit Bhakti Wira Thamtama (Robert, 2006).

Kinerja dapat diukur dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dengan penerapan *Balanced Scorecard* pada penilaian kinerja pada salah satu Rumah Sakit milik pemerintah yang dimiliki dan diselenggarakan oleh TNI yaitu Rumah Bhakti Wira Tamtama, banyak rumah sakit menggunakan pengukuran kinerja secara tradisional dan mengutamakan aspek keuangan, dan kurang tepat karena aspek keuangan hanya menggambarkan keberhasilan suatu organisasi dalam jangka pendek tanpa memikirkan keberhasilan jangka panjang.

Perlunya adanya pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, dimana alat pengukuran kinerja ini mencakup semua aspek. Perlunya dilakukan dengan perspektif bisnis internal di Rumah Sakit Bhakti Wira Thamtama untuk memuaskan pelanggan, mencapai sebuah kesuksesan serta meningkatkan kualitas pada rumah sakit itu sendiri. (Mahmudi, 2007).

Beberapa penelitian sebelumnya meneliti tentang penerapan *Balance Scorecard* sebagai tolak ukur pengukuran kinerja pada RSUD Tugurejo Semarang. Proses Inovasi Rumah Sakit Umum Tugurejo Semarang melakukan inovasi-inovasi baru untuk lebih meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan. Proses inovasi ini dilakukan dengan memperhatikan pada besarnya permintaan pasar dan kemampuan yang dimiliki oleh rumah sakit. Salah satu contoh proses inovasi yang dilakukan adalah dikembangkannya layanan poli kecantikan, pusat diagnostik (Sugiyono, 2012).

Proses Operasional Rumah Sakit Umum Tugurejo Semarang telah menjalankan proses operasionalnya sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan dari Dinas Kesehatan, yaitu standar pelayanan unit kerja, standar pelayanan rumah sakit, dan standar keperawatan. Perbaikan-perbaikan yang dilakukan rumah sakit sebagai usaha untuk meningkatkan proses pelayanan kepada pasien, antara lain kemudahan dalam sistem pembayaran, pemeriksaan laboratorium, apotik yang lengkap, pelayanan yang tepat waktu, dukungan moril kepada pasien, keramahan para karyawan rumah sakit sehingga membuat suasana rumah sakit menjadi nyaman ,dari perspektif proses bisnis internal dikatakan baik, karena rumah sakit mampu meningkatkan penjualan jasanya dengan menambah dan mengembangkan layanan jasa yang diberikan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Bisnis Internal dilakukan di RS Tugurejo Semarang dan mendapatkan hasil yang lebih baik sehingga peneliti bermaksud melakukan penelitian di RS Bhakti Wira Tamtama (Aurora, 2010).

Analisis *Balanced Scorecard* sangat relevan untuk dapat diterapkan di rumah sakit dalam mengukur kinerja IFRS (Instalasi Farmasi Rumah Sakit) rawat jalan RS Bhakti Wiratamtama karena RS Bhakti Wiratamtama tergolong rumah sakit swasta yang mengedepankan pelayanan mutu, terlebih lagi saat ini RS Bhakti Wiratamtama telah ditetapkan sebagai rumah sakit kelas C, dan belum lama ini RS Bhakti Wiratamtama sedang melakukan proses untuk meningkatkan akreditasi. Analisis *Balanced Scorecard* perspektif bisnis internal juga dapat digunakan sebagai analisis yang dapat dimanfaatkan untuk memetakan masalah manajemen, upaya pelayanan mutu,

dispensing time, tingkat keterjaringan pasien dan tingkat ketersediaan obat itu sendiri yang terjadi sehingga IFRS tersebut dapat menentukan posisinya saat ini dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai keberhasilan rumah sakit (Nunik, 2014).

Dengan dasar tersebut, maka penulis ingin menerapkan salah satu dari empat perspektif analisis *Balanced Scorecard* yaitu aspek proses bisnis internal. Dimana pada perspektif proses bisnis internal ini lebih menekankan kepada proses yang harus dikuasai untuk mencapai sebuah kesuksesan dalam organisasi/perusahaan salah satunya Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Dengan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RS Bhakti Wiratamtama dengan menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* pada Perspektif Proses Bisnis Internal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah kinerja IFRS RS Bhakti Wiratamtama sudah sesuai jika ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada perspektif proses bisnis internal ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### 1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kinerja IFRS RS Bhakti Wiratamtama menggunakan pendekatan *Balanced scorecard* ditinjau dari perspektif proses bisnis internal.

#### 1.3.2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui kinerja IFRS RS Bhakti Wiratamtama ke depannya jika ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada perspektif proses bisnis internal meliputi : *Dispensing time*, tingkat ketersediaan obat dan tingkat keterjaringan pasien.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Sebagai sumber informasi guna pengembangan ilmu analisis *Balanced Scorecard* pada perspektif proses bisnis internal, untuk bisa diterapkan di Rumah Sakit terutama di IFRS.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pendukung bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian tentang penerapan metode *Balanced Scorecard* pada perspektif bisnis internal di Rumah Sakit khususnya Bhakti Wira Tamtama.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan mutu di IFRS .
2. Bagi penulis adalah penulis dapat menerapkan pengetahuan atau teori-teori yang selama ini diperoleh dari mata kuliah konsentrasi sumber daya manusia. Bagi penulis lain yang melakukan penelitian serupa penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan sumber informasi dalam melakukan penelitian.