

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu (Depkes RI, 2009). Suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh manajemen dan SDM (Sumber Daya Manusia). Berdasarkan penelitian Nurpeni (2009) Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Riau, tingkat SDM di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan Riau sangat mempengaruhi kepuasan pasien yakni sebesar 59,09%. Dengan demikian, diperlukan upaya peningkatan kualitas SDM agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas memiliki korelasi dengan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi saat ini harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya terutama sumber daya dan sistem manajerial agar mampu menciptakan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggannya, sehingga kualitas hidup pasien meningkat, rumah sakit menjadi rujukan pelayanan, rumah sakit menjadi banyak kunjungan, dan rumah sakit dapat untung secara finansial (Hafizurrachman, 2009). Komponen pelayanan

kesehatan di rumah sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Setiap IFRS selalu berinteraksi langsung dengan pasien karena berhubungan dengan penyediaan obat, penyerahan obat dan pemberian informasi obat terhadap pasien. Oleh karena itu dibutuhkan kinerja yang baik untuk menunjang pelayanan kesehatan rumah sakit secara komprehensif sehingga dapat meningkatkan *cost* atau pemasukan bagi rumah sakit (Mukhofif, 2016).

Salah satu cara mengukur kinerja IFRS adalah dengan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC). Fungsi BSC sendiri untuk mengukur suatu kinerja dengan memperhatikan keseimbangan antara sisi keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, serta melibatkan faktor internal dan eksternal. Indikator-indikator yang digunakan untuk menganalisis kinerja suatu instalasi mencakup 4 perspektif yaitu perspektif pelanggan, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif bisnis internal, dan perspektif keuangan (Mousakhani dkk., 2010). Penelitian yang dilakukan oleh Mukhofif (2016) di IFRS Islam Sultan Agung Semarang, didapatkan hasil bahwa kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung sudah baik ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada perspektif pelanggan yang menunjukkan bahwa 92,5% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan IFRS Islam Sultan Agung dengan rata-rata pertumbuhan pelanggan mengalami peningkatan 8% tiap bulannya. Penilaian kinerja tersebut memiliki manfaat untuk meningkatkan kinerja

IFRS dan sebagai bahan masukan untuk penyusunan rencana strategis IFRS Islam Sultan Agung.

Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama sedang melakukan pengembangan rumah sakit salah satunya mempersiapkan akreditasi dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama, dengan persiapan tersebut perlu dilakukan analisis kinerja, terutama di IFRS dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada perspektif pelanggan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan IFRS sehingga dapat diketahui kesesuaiannya dengan income IFRS. Oleh karena itu, peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama dengan Pendekatan *Balanced Scorecard (BSC)* pada Perspektif Pelanggan”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

Bagaimana kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama ditinjau dari pendekatan *Balanced Scorecard* pada perspektif pelanggan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui kinerja IFRS Bhakti Wira Tamtama ditinjau dari pendekatan *Balanced Scorecard* pada perspektif pelanggan.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

**1.3.2.1.** Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan IFRS Bhakti Wira Tamtama.

**1.3.2.2.** Untuk mengetahui pertumbuhan pelanggan IFRS Bhakti Wira Tamtama tiap bulannya.

**1.3.2.3.** Untuk mengetahui korelasi antara kinerja IFRS dengan kepuasan pelanggan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama, dalam usaha untuk perbaikan serta penyempurnaan kinerja IFRS Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama yang sudah ada ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* melalui perspektif pelanggan.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan untuk memberi arah bagi penelitian-penelitian berikutnya mengenai penerapan *Balanced Scorecard* terutama di bagian IFRS.

#### **1.4.3. Bagi pihak lain**

Memberikan sumbangan pemikiran untuk para mahasiswa, dosen dan praktisi yang berkecimpung di dunia rumah sakit khususnya rumah sakit pemerintah, serta pihak lain yang berkepentingan.