

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya (Permenkes, 2014). Dengan cakupannya yang besar sampai ke pelosok desa, pelayanan sebuah puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan kesehatan dalam masyarakat. Seiring dengan berkembangnya jaman, maka meningkat pula taraf kehidupan masyarakat. Oleh karena itu semakin meningkat pula tuntutan kebutuhan masyarakat agar mendapat pelayanan kesehatan yang optimal.

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan (Ulumiyah, 2018). Kinerja para pegawai puskesmas yang baik, fasilitas yang baik, serta penggunaan bahan-bahan secara efisien dan efektif, hal tersebut diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja diartikan juga sebagai hasil kriteria yang telah ditetapkan bersama.

Kedua konsep tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal tersebut diperlukan pengukuran untuk penentuan kriteria pencapaiannya (Subehan, dkk., 2019).

Dalam menciptakan kinerja secara total perlu dilakukan evaluasi kinerja dengan metode pengukuran kinerja yang dapat melihat keseluruhan aspek dan metode itu adalah metode *Balanced scorecard*. *Balanced scorecard* (BSC) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menilai kinerja suatu instansi. *Balanced scorecard* menunjukkan adanya metode pengukuran kinerja yang menggabungkan antara pengukuran keuangan dan non keuangan. Pengukuran *Balanced scorecard* terbagi dalam empat perspektif yakni perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (Sholichah, 2015).

Berdasarkan Profil kesehatan Indonesia tahun 2018 dengan seiring berjalannya waktu jumlah Puskesmas di Indonesia dalam kurun waktu lima tahun terakhir mengalami peningkatan, jumlah Puskesmas di Indonesia pada tahun 2014 adalah 9.731 unit, yang terdiri dari 3.378 unit Puskesmas rawat inap dan 6.353 unit Puskesmas non rawat inap. Jumlah ini semakin meningkat pada tahun 2018 yaitu sebanyak 9.993 unit, dengan jumlah Puskesmas rawat inap sebanyak 3.623 unit dan Puskesmas non rawat inap sebanyak 6.370 unit. Untuk jumlah puskesmas di provinsi Jawa Tengah pada kurun waktu 5 tahun juga mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2014

sebanyak 875 unit, dan untuk tahun 2018 jumlah puskesmas di Jawa Tengah adalah sebanyak 881 unit (Pusat Data dan Informasi, Kemenkes RI, 2018).

Di Kota Semarang terdapat 37 buah Puskesmas induk yang tersebar guna melayani 1.544.358 jiwa penduduk dimana 13 diantaranya merupakan Puskesmas perawatan dan 24 Puskesmas lainnya adalah Puskesmas non perawatan (Profil kesehatan Kota Semarang, 2011). Puskesmas Halmahera Kota Semarang merupakan salah satu Puskesmas yang memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Lokasi Puskesmas Halmahera terletak strategis di tengah Kota Semarang dan berdekatan dengan tiga Rumah Sakit swasta dan tiga Rumah Sakit Bersalin. Hal ini menjadi ancaman bagi Puskesmas Halmahera dalam menarik jumlah pasien, sehingga mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Halmahera harus tetap terjamin untuk memenuhi kebutuhan pasien dan dapat memberikan kepuasan pasien (Zainafree dan Shinta, 2016).

Dalam pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap Puskesmas Halmahera untuk ruang rawat inap terdapat keterbatasan dengan berjumlah 14 tempat tidur dan tidak adanya sekat antara tempat tidur anak-anak, laki-laki dan perempuan. Diketahui bahwa survei kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap tidak dilakukan secara berkala dan pencatatan atau evaluasi tidak direkap seperti pada instalasi/ bagian yang lain di Puskesmas ini (Zainafree, 2016).

Puskesmas dalam usahanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran

kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan yakni standar pembandingan untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan (Tanan dkk., 2013). Melihat pentingnya penilaian suatu kinerja instalasi farmasi di puskesmas, maka peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Puskesmas Halmahera Kota Semarang dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard (BSC)* pada Perspektif Pelanggan”.

1.2. Rumusan Masalah

“Bagaimana Kinerja Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Halmahera Kota Semarang jika ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada Perspektif Pelanggan?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kinerja pelayanan kefarmasian di Puskesmas Halmahera Kota Semarang bila ditinjau melalui perspektif pelanggan.

1.3.2. Tujuan Khusus

1.3.2.1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Halmahera Kota Semarang.

1.3.2.2. Untuk mengetahui pertumbuhan pelanggan di Puskesmas Halmahera Kota Semarang tiap bulannya.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Menjadi sarana pembelajaran sehingga dapat menambah pengetahuan, wawasan serta pengalaman untuk mengetahui lebih lanjut tentang kinerja pelayanan kefarmasian di puskesmas Halmahera Kota Semarang, ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* melalui perspektif pelanggan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan untuk memberi arah bagi penelitian-penelitian berikutnya mengenai penerapan *balanced scorecard* terutama di bagian pelayanan kefarmasian di puskesmas Halmahera Kota Semarang