

## INTISARI

Pengelolaan obat pada instalasi farmasi yang baik akan memberi dampak positif terhadap rumah sakit. *Balanced scorecard* merupakan sebuah teknik untuk mengevaluasi dan mengendalikan suatu strategi. Untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah ditinjau dengan pendekatan *balanced scorecard* pada perspektif proses bisnis internal.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif sesuai dengan penelitian observasional deskriptif analitik. Jumlah sampel yang digunakan 100 resep dengan metode simple random sampling menggunakan 3 indikator yaitu *dispensing time*, ketersediaan obat, dan keterjaringan pasien. Data *dispensing time* diperoleh dari waktu resep masuk sampai obat di serahkan ke pasien, data ketersediaan obat diperoleh berdasarkan dari arsip sesuai dengan ketersediaan obat Unit Farmasi Rawat Jalan (UFRJ), dan data keterjaringan pasien diperoleh dari pengamatan kesesuaian perbandingan antara data rekam medis dengan data di UFRJ. Data kualitatif diperiksa kelengkapan isian datanya, dimodifikasi untuk mempermudah pemahaman kemudian hasilnya dikelompokkan berdasarkan keperluan. Data kuantitatif dianalisis dengan *Microsoft Excel*, data kuantitatif meliputi tingkat keterjaringan pasien, tingkat ketersediaan obat, *dispensing time*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *dispensing time* pada resep non racikan untuk bulan Agustus 11 menit dan bulan September 17 menit serta pada resep racikan bulan Agustus 20 menit dan bulan September 28 menit. Ketersediaan obat diperoleh hasil pada bulan Agustus 99,39% (UFRJ lantai 1), 99, 2 (UFRJ lantai 2) dan bulan September 99,37% (UFRJ Lantai 1), 99,18 (UFRJ lantai 2) dan tingkat keterjaringan pasien di dapatkan 71% pada bulan Agustus dan 81% pada bulan September.

Kesimpulan dari penelitian ini, bahwa kinerja IFRS RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah telah sesuai dengan indikator *dispensing time*, ketersediaan obat, dan keterjaringan pasien.

**Kata kunci :** *Balanced Scorecard*, *dispensing time*, ketersediaan obat, keterjaringan pasien.