

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat (Listiyono, 2015). Rumah sakit mempunyai fungsi utama, yaitu untuk mengupayakan pemeliharaan dan menjaga kesehatan dengan tujuan mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Kurnia, 2016).

Pandangan tentang rumah sakit dalam unit sosial saat ini mengalami perubahan, rumah sakit dikenal sebagai suatu unit usaha pelayanan publik dengan ciri khas memberikan pelayanan medis serta merupakan institusi yang padat modal, padat teknologi dan padat tenaga. Sudut pandang bagi rumah sakit saat ini telah mengalami perubahan, dari yang sebelumnya dipandang sebagai unit sosial, kini telah berubah menjadi suatu unit sosio-ekonomi. Sebagai penyedia jasa yang memberikan pelayanan untuk konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi oleh suatu rumah sakit (Sulistyaningrum dkk, 2015).

Instalasi Farmasi merupakan salah satu bagian dari rumah sakit, yang memiliki peran yang sangat penting dalam kelancaran pelayanan kesehatan dan sebagai sumber pendapatan terbesar di rumah sakit. Maka dari itu, strategi pengembangan Instalasi Farmasi Rumah Sakit perlu dilakukan dengan tujuan untuk mendapat kualitas yang terbaik. Suatu instalasi farmasi

perlu menelusuri perkembangan penting serta semua peluang yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dari instalasi farmasi tersebut agar mendapat kualitas yang baik (Amrin dkk, 2013).

Pengelolaan obat dalam instalasi farmasi yang baik akan memberi dampak positif terhadap rumah sakit, baik secara medik, sosial maupun secara ekonomi. Untuk menghasilkan mutu dan kinerja perusahaan yang baik, perlu dilakukan suatu analisis salah satunya analisis *Balanced Scorecard*. *Balanced scorecard* merupakan sebuah teknik untuk mengevaluasi dan mengendalikan suatu strategi. Pemilihan penerapan metode pendekatan *balanced scorecard* yaitu, karena metode ini tepat untuk dilakukan karena memiliki tujuan menyeimbangkan pengukuran aspek keuangan dengan aspek non keuangan pada suatu perusahaan. Dengan menerapkan metode *Balanced Scorecard*, para manajer perusahaan mampu mengukur bagaimana unit bisnis mereka melakukan pencapaian hasil yang baik saat ini dan diharapkan bagi perusahaan akan mendapatkan dampak yang baik seterusnya dalam berbagai aspek dimasa yang akan datang (Paramita, 2015).

Berdasarkan hasil *survey* yang dilakukan di RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Tugurejo Provinsi Jawa Tengah, RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu rumah sakit yang mempunyai misi untuk mengedepankan pelayanan dan menjaga mutu dari kinerja sumber daya manusia di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah. *Balanced scorecard* merupakan suatu pendekatan yang memiliki 4 (empat) perpektif, dimana 3 perspektif diataraya adalah perspektif non keuangan, yang merupakan

penyeimbang bagi perspektif keuangan. Pada penelitian terdahulu, yaitu analisis kinerja menggunakan pendekatan *balanced scorecard* dengan perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, yang telah dilakukan di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2016 dan 2017, belum dilakukan analisis kinerja menggunakan pendekatan *balanced scorecard* perspektif proses bisnis internal. Pada perspektif proses bisnis internal ini, lebih menekankan kepada proses yang harus dikuasai untuk mencapai sebuah kesuksesan dalam organisasi/perusahaan salah satunya adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Disisi lain, saat ini di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah sedang berencana untuk melaksanakan suatu evaluasi internal untuk menjamin mutu pelayanan di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka peneliti bermaksud melakukan penelitian analisis kinerja khususnya di UFRJ (Unit Farmasi Rawat Jalan) RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* menggunakan perspektif proses bisnis internal dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja dari pegawai unit farmasi rawat jalan RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembanding dalam melakukan evaluasi mutu di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.

1.2. Rumusan masalah

Apakah kinerja Unit Farmasi Rawat Jalan RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah sudah sesuai dan cukup baik jika ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada perspektif proses bisnis internal?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kinerja Unit Farmasi Rawat Jalan di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah ditinjau dengan pendekatan *balanced scorecard* pada perspektif proses bisnis internal.

1.3.2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui kinerja Unit Farmasi Rawat Jalan RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah ke depannya jika ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada perspektif proses bisnis internal meliputi :

1.3.2.1. *Dispensing time*, yaitu selisih waktu yang diperlukan untuk meracik atau menyiapkan obat yang dimulai sejak pasien menyerahkan resep sampai dengan obat siap diserahkan kepada pasien.

1.3.2.2. Tingkat ketersediaan obat, yaitu untuk mengetahui besar presentase kemampuan rumah sakit untuk menyediakan obat sesuai permintaan untuk pasien.

1.3.2.3. Tingkat keterjaringan pasien, yaitu suatu pengukuran untuk mengetahui presentase banyak pasien rawat jalan yang

menebus obatnya di Unit Farmasi Rawat Jalan RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.

1.4. Manfaat Penelitian

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

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah, dalam usaha untuk perbaikan serta untuk penyempurnaan kinerja Instalasi Farmasi RSUD Tugrejo Provinsi Jawa Tengah yang di tinjau dengan pendekatan *balanced scorecard* melalui perspektif proses bisnis internal.

1.4.2. Manfaat Praktis

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