

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah suatu tempat dilakukannya pelayanan publik dengan ciri khas berupa pelayanan medis serta merupakan institusi yang padat modal, tetapi menjadi unit sosio ekonomi, padat tenaga dan padat teknologi sehingga pengelolaan rumah sakit tidak bisa sebagai unit sosial saja, dalam pengelolaan keuangan rumah sakit perlu menerapkan prinsip-prinsip ekonomi dan rumah sakit juga mempunyai tanggung jawab sosial. Perubahan paradigma tersebut membuat rumah sakit harus mempertanggung jawabkan kinerjanya secara maksimal meliputi kinerja layanan maupun kinerja keuangan dengan memperhatikan standar-standar kerja dan peningkatan mutu yang sifatnya kontinyu (Evamairoza, 2006).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di lingkungan masyarakat saat ini tingkat kesehatan masyarakat masih rendah sehingga diperlukan pelayanan kesehatan yang baik . Kinerja para pegawai rumah sakit yang baik, fasilitas yang baik, serta penggunaan bahan-bahan secara efisien dan efektif, ketiga faktor tersebut diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Evaluasi sangat penting untuk dilakukan dari pihak manajemen untuk melihat faktor yang menyebabkan beberapa masyarakat merasa kurang puas terhadap kinerja pelayanan tersebut (Safri, 2015).

Balanced scorecard (BSC) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menilai kinerja suatu instansi. BSC merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan menilai persektif non keuangan dan keuangan, yang sifatnya jangka pendek dan jangka panjang, serta melibatkan faktor internal dan eksternal. Menurut Ghosh dan Mukherjee (2006) Penggunaan BSC sangat diperlukan pada era globalisasi yang kompetitif, dan sangat tepat diterapkan di rumah sakit. Penilaian kinerja suatu instansi diperlukan suatu indikator yang diterapkan dengan metode BSC, dengan menilai kinerja suatu instansi dari 4 perspektif yaitu pelanggan, keuangan, pembelajaran dan pertumbuhan dan proses bisnis internal.

Rumah sakit Tugurejo berada pada jalur utama Semarang - Jakarta yang merupakan jalur utama pantai utara jawa antara Semarang Kendal, tepatnya pada Jalan Raya Walisongo Semarang. Letak Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo ini sangat strategis karena berada pada jalur yang ramai kendaraan dengan tingkat rawan kecelakaan yang cukup tinggi, rumah sakit ini berada di lingkungan pemukiman dan perumahan yang padat penduduk serta berada dikawasan industri besar antara lain : Kawasan Industri Wijaya Kusuma, Kawasan Industri Tugu Indah, Kawasan Industri Candi dan Kawasan Guna Mekar Industri. RSUD Tugurejo adalah Rumah Sakit tipe B milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, yang berada di Semarang Barat dengan Kapasitas 437 Tempat Tidur (Oktober 2015). Luas tanah 37.361 m², Luas bangunan 31.096 m² terdiri dari Gedung IGD, gedung rawat jalan, kamar bersalin, bangsal perawatan, kamar bedah, , bagian penunjang, kantor, auditorium dan wisma.

Melalui pendekatan mutu, RSUD Tugurejo selalu berusaha meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanan diseluruh jajaran Rumah Sakit (*Hospital Quality Improvement*).

Rumah sakit merupakan salah satu sektor publik yang tidak bisa menggunakan ukuran laba untuk menilai keberhasilan organisasi karena tujuan utama rumah sakit adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat sehingga diperlukan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif (Mahsun, 2006). Melihat pentingnya penilaian suatu kinerja instalasi farmasi rumah sakit, maka peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugurejo dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard (BSC)* pada Perspektif Pelanggan”.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo jika ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* melalui perspektif pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Bagaimana kinerja IFRS Tugurejo bila ditinjau melalui perspektif pelanggan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui pertumbuhan pelanggan IFRS Tugurejo tiap bulannya.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Bagi Peneliti

Menjadi sarana pembelajaran sehingga dapat menambah pengetahuan, wawasan serta pengalaman untuk mengetahui lebih lanjut tentang kinerja IFRS Tugurejo. Ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* melalui perspektif pelanggan.

1.4.2 Bagi IFRS Tugurejo

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan untuk penyusunan rencana strategis. IFRS Tugurejo dalam rangka masukan untuk meningkatkan kinerja IFRS Tugurejo.

1.4.3 Bagi pihak lain

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk para mahasiswa, dosen dan praktisi yang berkecimpung di dunia rumah sakit, serta pihak lain yang berkepentingan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pendukung bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian tentang penerapan *Balanced Scorecard* pada rumah sakit.

