

ABSTRAK

RSUD Tugurejo Semarang merupakan Rumah Sakit kelas B, mempunyai instalasi farmasi yang bertanggung jawab atas pelayanan kefarmasian. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas diperlukan pengukuran kinerja. Salah satunya dengan *Balanced Scorecard*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja IFRS Tugurejo Semarang dengan pengukuran *BSC* ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini bersifat non eksperimental. Data yang didapatkan dikelompokkan menjadi data kualitatif, didapatkan dari wawancara mendalam dengan Kepala IFRS dan data kuantitatif, didapatkan dari observasi langsung dengan penyebaran kuesioner yang diisi oleh responden. Obyek yang digunakan adalah karyawan IFRS Tugurejo Semarang.

Hasil penelitian kinerja menggunakan *BSC* pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diantaranya *Human Capital* yaitu semangat kerja karyawan sebesar 46,4%, produktivitas langsung sebesar 70% menandakan sudah cukup baik, *Organization Capital* yaitu budaya organisasi yang menunjukkan hasil sebesar 36,9%, *leadership* sebesar 40,5%, *teamwork* sebesar 20,2%, *Information Capital* meliputi teknologi informasi, *database* yang digunakan sudah baik. *Networking* perlu memiliki jaringan komunikasi dengan pasien selain telepon seperti jaringan internet. Analisa regresi menunjukkan bahwa semangat kerja, budaya organisasi, *leadership*, *teamwork* saling berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawan.

Dari hasil penelitian dengan pendekatan *BSC* dapat disimpulkan bahwa kinerja IFRS Tugurejo Semarang termasuk dalam kriteria baik pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Kata kunci: *balanced scorecard*, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, instalasi farmasi rumah sakit.

THE ANALYSIS OF PHARMACY INSTALLATION PERFORMANCE OF RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TUGUREJO SEMARANG USING BALANCED SCORECARD APPROACH ON THE PERSPECTIVE OF LEARNING AND GROWTH

ABSTRACT

Background: Tugurejo Hospital Semarang has a pharmacy installation that is responsible for matter relating to pharmacy service. We need to measure their performance to realizing a qualified health service. This research aims to identify the performance of IFRS Tugurejo Semarang using BSC, considered by the perspective of learning and growth.

Methods: An analytical observation study using a BSC (balanced scorecard). Data were taken from interview with the head of IFRS and questionnaire filled by employees pharmacy installation of Tugurejo Hospital. Data were analyzed by regression test.

Results: From eighty four respondents, the research are Human Capital, showing that the employees' spirit of work is 46,4%, the immediate productivity is 70% is good enough; Organization Capital, showing that the organizational culture is 36,9%, the leadership is 40,5%, teamwork is 20,2%.

Conclusion: Performance of IFRS Tugurejo Semarang belongs to a good criterion in the perspective of learning and growth.

Keywords: balanced scorecard, learning and growth perspective, hospital pharmacy installation.