

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Depkes RI, 2009). Salah satu penyedia atau pemberi layanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit terutama rumah sakit milik pemerintah harus dapat menjadi sarana kesehatan bagi masyarakat (Pohan, 2007). Menurut Undang-undang Rumah Sakit No. 44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagian besar rumah sakit di Indonesia berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik supaya pasien mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang telah didapatkan (Menari dan Wyin, 2013).

Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2014). IFRS merupakan tempat pengabdian farmasis yang telah mengucapkan sumpah jabatan sebagai sarjana farmasi yang melakukan perubahan bentuk dan penyerahan obat sebagai sarana penyaluran perbekalan farmasi yang harus menyalurkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata (Aditama, 2006).

Era globalisasi perdagangan, pimpinan rumah sakit di Indonesia perlu memfokuskan strategi perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian, dan pengendalian sehingga siap menghadapi daya saing di tingkat global. Para konsumen pada saat ini bebas untuk menentukan rumah sakit mana yang mampu memberikan pelayanan memuaskan, profesional dengan harga bersaing, sehingga strategi dan kinerja rumah sakit pun harus berorientasi pada keinginan pelanggan. Pengukuran kinerja bagi karyawan rumah sakit diperlukan untuk melihat kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pengukuran kinerja merupakan salah satu cara untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan oleh setiap bagian atau divisi untuk dibandingkan dengan alat ukur yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen rumah sakit. Pengukuran kinerja ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur keselarasan dengan visi dan misi dari rumah sakit tersebut (Ulum, 2009).

Balanced Scorecard adalah salah satu metode pengukuran, khususnya pengukuran kinerja yang berorientasi pada perspektif masa depan. Pemerintah dan organisasi dalam bisnis dan industri di seluruh dunia *BSC* digunakan untuk menyelaraskan kegiatan usaha dengan visi dan strategi organisasi, meningkatkan komunikasi internal dan eksternal, dan memantau organisasi kinerja terhadap tujuan strategis. Keberhasilan *balanced scorecard* akan tergantung pada identifikasi non-keuangan dan variabel keuangan dan pengukuran yang akurat dan obyektif mereka dan menghubungkan kinerja untuk *rewards* dan *penalties* (Sharma, 2009). Konsep *balanced scorecard* yang dikembangkan

oleh Kaplan dan Norton (2000) merupakan salah satu metode pengukuran kinerja dengan memasukkan empat aspek didalamnya yaitu *financial perspective* (perspektif keuangan), *customer perspective* (perspektif pelanggan), *internal business process perspective* (perspektif proses bisnis internal), *learning and growth perspective* (perspektif pembelajaran dan pertumbuhan). Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengidentifikasi infrastruktur yang harus dibangun perusahaan untuk membentuk pertumbuhan dan perkembangan perusahaan jangka panjang. Sasaran strategi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah *human capital*.

RSUD Tugurejo merupakan Rumah Sakit Kelas B milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, yang terletak di Semarang Bagian Barat dengan Kapasitas 437 Tempat Tidur (Oktober 2015). Luas tanah 37,361 m², luas bangunan 31,096 m² terdiri dari gedung rawat jalan, gedung IGD, bangsal perawatan, kamar bedah, kamar bersalin, bagian penunjang, kantor, auditorium dan wisma. Melalui pendekatan mutu, RSUD Tugurejo selalu berusaha untuk meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanannya di seluruh jajaran Rumah Sakit (*Hospital Wide Quality Improvement*). Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan perlu adanya pengukuran pembelajaran dan pertumbuhan supaya sumber daya manusia yang bekerja di RSUD Tugurejo Semarang dapat konsisten memberikan pelayanan yang terbaik pada pasiennya. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo

Semarang dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kinerja IFRS Tugurejo Semarang berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard* ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?

1.3 Tujuan Penelitian

Ada dua tujuan penelitian yang dirumuskan oleh peneliti, yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kinerja IFRS Tugurejo Semarang dengan menggunakan pengukuran *Balanced Scorecard* ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui kinerja IFRS Tugurejo Semarang dengan pendekatan *Balanced Scorecard* ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan ketentuan: *Human Capital* (Semangat kerja, Produktivitas); *Organization Capital* (Budaya organisasi, *Leadership*, *Teamwork*); *Information Capital* (Teknologi informasi, *database*, *networking*).

1.4 Manfaat

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

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pendukung bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian tentang penerapan metode *Balanced Scorecard* pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan di Rumah Sakit khususnya IFRSTugurejo Semarang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai peningkatan pelayanan mutu Rumah Sakit melalui kinerja karyawan IFRSTugurejo Semarang.