

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH TANGERANG MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD******ANALYSIS PERFORMANCE INSTALLATION PHARMACY OUTPATIENT IN HOSPITAL PKU MUHAMMADIYAH TANGERANG USING THE BALANCED SCORECARD*****Selpina Kurniasih<sup>1\*</sup>, Jaka Supriyanta<sup>1</sup>, Ari Amanda Hasibuan<sup>1</sup>**<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Farmasi Muhammadiyah Tangerang\*Corresponding Author Email : [mrsselpina@gmail.com](mailto:mrsselpina@gmail.com)DOI : <http://dx.doi.org/10.47653/farm.v8i2.558>**ABSTRAK**

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja. *Balanced Scorecard* merupakan sebuah sistem manajemen yang bertujuan untuk mengimplementasikan strategi, mengukur kinerja dengan menggunakan empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, pelayanan dan pertumbuhan & pembelajaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dari Instalasi Farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang dan dilakukan pada bulan Januari 2020. Metode yang digunakan adalah metode *Balanced Scorecard* berdasarkan perspektif pelanggan dan pertumbuhan & pembelajaran. Analisis data menggunakan analisis deskriptif yaitu mendeskripsikan data hasil kuisioner pasien, jumlah total pasien, jumlah pasien baru, jumlah pasien lama, kuisioner karyawan, jumlah total karyawan, jumlah karyawan keluar dan absensi karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada perspektif pelanggan dengan indikator kepuasan pasien menunjukkan pada Indeks Kepuasan 8.506 dengan kategori sangat puas, retensi pasien 68%, akuisi pasien 31%. Berdasarkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kepuasan karyawan pada Indeks Kepuasan 322 dengan kategori puas, retensi karyawan 0%, tingkat produktivitas 0,00. Kinerja Instalasi Farmasi berdasarkan perspektif pelanggan sudah baik. Berdasarkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sudah baik.

**Kata Kunci :** Instalasi Farmasi Rumah sakit, Kinerja, *Balanced Scorecard*, Perspektif Pelanggan, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

**ABSTRACT**

*Performance is something that is achieved, achievement shown or ability to work, Balanced Scorecard is a management system that aims to implement strategies, The Balanced Scorecard is a management system that aims to implement strategies, measure performance using four perspectives, namely financial, customer, service and growth & learning.. This study aims to determine the performance of Pharmacy at PKU Muhammadiyah Hospital in Tangerang and conducted in January 2020. The method used is the method of Balanced Scorecard based on the customer's perspective and learning and growth. Data analysis using descriptive analysis data describing the patient questionnaire results, the total number of patients, the number of new patients, the number of old patients, employee questionnaires, the total number of employees, number of employees came out and absenteeism. These results indicate that the customer perspective with indicators of patient satisfaction. Satisfaction Index 8506 shows on the category of very satisfied, 68% patient retention, acquisition of 31% of patients. Based on the learning and growth perspective shows employee satisfaction. Satisfaction Index 322 with the satisfied category, employee retention 0%, productivity level of 0.00. Performance is based on the customer's perspective Pharmacy has been good perspective of growth and learning is good.*

**Keywords:** Pharmacy Installation, Performance, *Balanced Scorecard*, Customer Perspective, Growth and Learning Perspective

## PENDAHULUAN

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja. Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang dicapai seseorang. Pengertian kinerja/prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi bisnis. Di dalam sistem pengendalian manajemen pada suatu organisasi bisnis, pengukuran kinerja merupakan usaha yang dilakukan pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil-hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing pusat pertanggungjawaban yang dibandingkan dengan tolak ukur yang telah ditetapkan (Aurora, 2010).

Menurut Kaplan dan Norton (1996) *Balanced Scorecard* merupakan sebuah sistem manajemen yang bertujuan untuk mengimplementasikan strategi, mengukur kinerja yang tidak hanya dari sisi finansial melainkan juga melibatkan sisi non finansial, serta untuk mengkomunikasikan visi, strategi, dan kinerja yang diharapkan.

Rumah sakit adalah suatu institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara menyeluruh. Di dalamnya ada berbagai aktivitas yang diselenggarakan oleh berbagai jenis profesi yaitu profesi medik, paramedik, nonmedik.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang dimulai dari rumah bersalin. Rumah bersalin PKU Muhammadiyah Tangerang didirikan pada tanggal 12 september 2005 dan diresmikan oleh bapak walikota Tangerang H.Wahidin Halim. Awalnya RB PKU Muhammadiyah hanya memberikan pelayanan kesehatan 24 jam untuk ibu hamil, bersalin, imunisasi dan kb. Seiring dengan berjalannya waktu dengan perencanaan bertahap akhirnya pada tahun 2007 RB PKU Muhammadiyah Tangerang berkembang menjadi rumah bersalin dan klinik 24 jam.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siti dkk., 2016 dengan judul Strategi Peningkatan Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* di Rumah Sakit Umum Kabupaten Ogan Ilir, yaitu kinerja dari RSUD Ogan Ilir ditinjau dari perspektif pelanggan dengan

indikator kepuasan pelanggan didapatkan hasil tidak puas, retensi pelanggan mengalami kenaikan dari tahun 2014 sebesar 18,55 dan di tahun 2015 sebesar 34,49% dan akuisisi pelanggan mengalami penurunan dari tahun 2014 sebesar 81,44% dan di tahun 2015 sebesar 65,50%. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator kepuasan karyawan didapatkan hasil tidak puas, indikator retensi karyawan di tahun 2013 sebesar 2,7%, 2014 sebesar 7,3%, 2015 sebesar 15,38% dan dengan indikator produktivitas di tahun 2013 sebesar 4,71%, tahun 2014 sebesar 4,76, tahun 2015 sebesar 8,28%.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Pengambilan data dilakukan secara prospektif. Kriteria inklusi pada penelitian kali ini adalah pasien yang pernah menebus resep di Apotek rumah sakit minimal 1 kali, dapat berkomunikasi dengan baik, usia  $\geq 15$  tahun, bersedia menjadi responden dan karyawan yang bekerja di Instalasi Farmasi di RS PKU Muhammadiyah Tangerang minimal 1 bulan.

### Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah formulir data sekunder dan kuisisioner serta jurnal pendukung lainnya.

### Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah pasien lama, jumlah pasien baru, total keseluruhan pasien, absensi karyawan, jumlah total karyawan Instalasi Farmasi, jumlah total karyawan Instalasi Farmasi keluar selama tahun 2019 dan kuisisioner.

### Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat pengambilan data dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang. Penelitian dilakukan pada bulan januari sampai february tahun 2020.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian analisis kinerja Instalasi Farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Tangerang menggunakan metode *Balanced Scorecard*, diperoleh sampel

pasien sebanyak 100 dan 8 sampel karyawan yang memenuhi kriteria inklusi.

### Perspektif Pelanggan Kepuasan Pasien

**Tabel 1.** Karakteristik pasien berdasarkan umur

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Remaja Akhir (17-25 Tahun)	53	53%
Dewasa Awal (26-35 Tahun)	25	25%
Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	12	12%
Lansia Awal (46-55 Tahun)	10	10%

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengunjung Instalasi Farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang dikelompokkan menjadi 4 kelompok yang terdiri dari kategori remaja akhir, dewasa awal, dewasa akhir dan lansia awal. Responden

tertinggi didapati pada kategori remaja akhir dengan sejumlah 53 responden, dewasa awal sejumlah 25 responden, dewasa akhir sejumlah 12 responden dan lansia awal sejumlah 10 responden.

**Tabel 2.** Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengunjung instalasi farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang dengan karakteristik jenis kelamin yang dikelompokkan menjadi kategori yaitu laki-laki dan perempuan didapati nilai tertinggi pada kategori perempuan sejumlah 57 responden dan pada kategori laki-laki sejumlah 43 responden. Hasil

tersebut menunjukkan bahwa pasien perempuan lebih mendominasi dibanding pasien laki-laki dikarenakan rumah sakiut tersebut adalah rumah sakit ibu dan anak dan banyaknya pengunjung rawat jalan pada poli kandungan dan kebidanan.

**Tabel 3.** Karakteristik pasien berdasarkan tingkat pendidikan

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
SD	3	3%
SMP	10	10%
SMA	69	69%
Perguruan Tinggi	18	18%

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengunjung instalasi farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang dengan karakteristik tingkat pendidikan yang dikelompokkan menjadi 4 kategori yaitu pada

kategori sekolah dasar didapat hasil 3%, sekolah menengah pertama 10%, sekolah menengah atas 69% dan perguruan tinggi 18%.

**Tabel 4.** Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa/Pelajar	4	4%
Wirausaha	25	25%
PNS	2	2%
Pegawai Swasta	38	38%
Ibu Rumah Tangga	31	31%

Berdasarkan hasil penelitian jenis pekerjaan yang dapat dikategorikan pada 5 kategori yaitu peajar/mahasiswa sejumlah 4%, PNS sejumlah 2%, ibu rumah tangga sejumlah 31%, wirausaha sejumlah 25% dan pegawai swasta sejumlah 38%. Hasil ini dapat

dipengaruhi oleh mayoritas pengunjung rumah sakit yang didominasi oleh ibu hamil yang berstatus sebagai pegawai swasta.

### Retensi Pasien

**Tabel 5.** Hasil Pengukuran Retensi Pasien

Tahun	Jumlah Pasien Lama	Jumlah Total Pasien	Retensi Pasien
2019	14.922	21.747	68%

### Akuisi Pasien

**Tabel 6.** Hasil Pengukuran Akuisi Pasien

Tahun	Jumlah Pasien Baru	Jumlah Total Pasien	Retensi Pasien
2019	6.825	21.747	31%

Akuisi pasien adalah kemampuan rumah sakit dalam menarik dalam hal ini adalah pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang. Akuisi pada tabel di atas menunjukkan angka 31%. Maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan Rumah Sakit dalam menarik pasien baru cukup besar. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya program BPJS di rumah sakit PKU Muhammadiyah Tangerang sudah terlaksana sejak tahun 2018.

terhadap manajemen di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang.

### Retensi Karyawan

**Tabel 7.** Retensi Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Total Karyawan	Retensi Karyawan
2019	0	8	0%

Retensi karyawan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam hal ini adalah manajemen rumah sakit dalam mempertahankan karyawan potensial yang dimiliki oleh instalasi farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang.

Pengamatan dengan cara menghitung jumlah karyawan keluar dibagi dengan jumlah total karyawan di tahun 2019 didapatkan hasil retensi karyawan instalasi farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang adalah 0%. Nilai retensi yang minim ini menandakan baiknya manajemen rumah sakit mempertahankan karyawan di instalasi farmasi, hal ini sesuai dengan penelitian Sari,

### Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Kepuasan Karyawan

Tingkat kepuasan karyawan digunakan untuk menilai tingkat kepuasan karyawan instalasi farmasi terhadap manajemen rumah sakit. Pengukuran tingkat kepuasan karyawan instalasi farmasi di RS PKU Muhammadiyah Tangerang dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada seluruh karyawan sejumlah 8 responden.

Kepuasan karyawan instalasi farmasi diperoleh indeks sebesar 322 sehingga dari hasil ini menunjukkan kepuasan karyawan instalasi farmasi masuk pada kategori puas

2014 yang menyatakan bahwa semakin minim nilai retensi menunjukkan bahwa pihak manajemen rumah sakit sudah mampu mempertahankan karyawan. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya peningkatan fasilitas dan pelatihan-pelatihan yang membuat karyawan lebih terikat dengan rumah sakit.

### Produktivitas Karyawan

Produktivitas karyawan dilakukan untuk mengetahui tingkat produktivitas karyawan instalasi farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang dinilai dari absensi karyawan instalasi farmasi selama tahun 2019 dibagi dengan jumlah hari kerja karyawan instalasi farmasi selama tahun 2019. Jumlah hari absensi kerja yaitu 19 hari dan jumlah hari kerja yaitu 2000 hari dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{19}{2000} \times 100\% = 0,95$$

Setelah dilakukan perhitungan didapati bahwa tingkat produktivitas adalah 0,00. Setelah didapati hasil skor dibuat skala nilai menurut Mulyadi (2001) untuk menentukan apakah kinerja farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang dapat dikatakan "kurang", "cukup", "baik". Tingkat produktivitas karyawan instalasi farmasi 0,95 menunjukkan hasil baik.

### KESIMPULAN

Kinerja instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang ditinjau dengan metode *Balanced Scorecard* berdasarkan perspektif pelanggan, tingkat kepuasan pasien menunjukkan pada kategori sangat puas, retensi pasien sebesar 68% dan akuisi pasien sebesar 31%. Kinerja instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Tangerang ditinjau dengan metode *Balanced Scorecard* berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kepuasan karyawan pada kategori puas, retensi karyawan sebesar 0% dan produktivitas karyawan pada kategori baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aurora, N. 2010. Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Tolok Ukur Pengukuran (Studi Kasus Pada RSUD Tugurejo Semarang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kaplan, Robert S and David P. Norton. 1996. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Sari, Eka Ratna. 2014. Analisis Kinerja Rumah Sakit Kusta Sumberlagah Mojokerto Dengan Metode *Balanced Scorecard* Dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.
- Siti, Fatimah, Fauziah Nuraini Kurdi dan M.Husni Thamrin. 2016. Strategi Peningkatan Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. Vol 3 (1).