

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengukuran kinerja dapat didefinisikan sebagai proses pengkuantifikasian efisiensi dan efektivitas dari tindakan yang lalu. Ukuran kinerja dapat didefinisikan sebagai sebuah parameter yang digunakan untuk mengkuantifikasi efisiensi dan/atau efektivitas dari tindakan yang lalu. Metrik kinerja adalah definisi dari cakupan, isi dan bagian-bagian komponen dari sebuah ukuran kinerja yang berbasis luas Mulyadi (2001).

Pengukuran kinerja selama ini secara tradisional hanya menitikberatkan pada sisi keuangan saja, sehingga manajer akan dianggap berhasil apabila mencapai keuntungan yang tinggi dan dinilai berhasil. Tapi hal ini terkadang menyesatkan karena kinerja keuangan mengorbankan kepentingan jangka panjang perusahaan dan begitu pun sebaliknya. Maka untuk mengatasi masalah ini. Menurut Mulyadi (2001) diciptakan suatu metode pendekatan yang dapat mengukur kinerja dengan mempertimbangkan 4 aspek yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses pertumbuhan dan perkembangan. Metode ini secara umum disebut dengan *Balance Scorecard (BSC)*.

Penelitian ini berfokus pada perspektif pertumbuhan, perkembangan dan bisnis internal, karena 2 perspektif ini merupakan penopang dari perspektif lainnya. Karena penerapan *Balance Scorecard* harus dimulai dari akarnya yakni perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang akan memberikan kontribusi besar dalam proses bisnis internal yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga menjadi kekuatan dibidang finansial.

Menurut Bambang Wicaksono (2010) dalam penelitiannya, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menyediakan infrastruktur bagi tercapainya ketiga perspektif dan untuk menghasilkan pertumbuhan dan perbaikan jangka panjang. Proses pembelajaran dan pertumbuhan ini bersumber dari faktor sumber daya manusia, sistem, dan prosedur organisasi. Termasuk dalam perspektif ini adalah pelatihan pegawai dan budaya perusahaan yang berhubungan dengan

perbaikan individu dan organisasi. Dalam organisasi *knowledge-worker*, manusia adalah sumber daya utama (Kaplan dan Norton, 2000).

Selain itu, bisnis internal juga penting bagi suatu badan usaha saat melakukan investasi tidak hanya pada peralatan untuk menghasilkan produk/jasa, tetapi juga melakukan investasi pada infrastruktur, yaitu sumber daya manusia, sistem dan prosedur.

Berdasarkan penelitian Fatimah (2016) bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap RSUD Ogan Ilir dikategorikan tidak puas sehingga diasumsikan pelayanan RSUD terhadap karyawan masih kurang baik. Hal ini dapat mendasari betapa pentingnya mengukur suatu kinerja dengan perspektif pertumbuhan dan perkembangan untuk mengevaluasi kinerja suatu instansi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Satibi dkk (2007) di suatu apotek X menjelaskan bahwa tingkat ketersediaan obat masih tergolong rendah yang mengakibatkan beberapa lembar resep ditolak. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari konsumen.

RSUD Toto Kabila Bone Bolango merupakan salah satu dari 2 rumah sakit yang dimiliki pemerintah Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Sebagai rumah sakit yang telah melaksanakan pelayanan umum terutama penderita peserta jamkesmas dan jamkesda yang mencapai 80% baik pada tingkat rawat jalan maupun rawat inap, RSUD Toto Kabila harus mengembangkan diri sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau sehingga pentingnya evaluasi kinerja instalasi farmasi RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango saat ini untuk dilakukan, karena pemerintah daerah dalam menentukan kebijakan tentang alokasi anggaran yang mengarah pada prinsip ekonomi, efisien dan efektif akan terpenuhi apabila kinerja perusahaan tersebut dinilai baik sesuai kriteria yang ditentukan (Trihastutii, 2002).

Pengukuran kinerja instalasi farmasi RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard* dengan perspektif proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan dapat menggambarkan kinerja instalasi farmasi RSUD Toto Kabila sehingga dapat dijadikan evaluasi demi meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan kepada masyarakat

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kinerja Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila dengan pendekatan BSC pada perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan perkembangan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kinerja instalasi farmasi RSUD Toto Kabila dengan pendekatan *Balance Scorecard* pada perspektif pertumbuhan, perkembangan dan bisnis internal.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah;

1. Mengukur kinerja Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila dengan pendekatan BSC pada perspektif bisnis internal.
2. Mengukur kinerja Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila dengan pendekatan BSC pada perspektif pertumbuhan dan perkembangan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan terkait evaluasi kinerja instalasi farmasi sehingga dapat mengoptimalkan mutu pelayanan rumah sakit.

1.4.2 Manfaat secara aplikatif

1. Bagi lembaga atau instansi pendidikan

Sebagai bahan informasi dan pengembangan penelitian terkait evaluasi kinerja di instalasi farmasi nantinya

2. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman langsung serta menambah wawasan dalam dunia farmasi terutama tentang tata cara manajemen karyawan dan sarana/prasarana instalasi farmasi