BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengukuran kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapain pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi (Moeheriono, 2012).

Untuk menjalankan fungsi organisasi, diperlukan suatu sistem manajemen menyeluruh yang dimulai dari proses perencanaan strategik (renstra), baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian organisasi, karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward* dan *punishment system* (Ulum, 2012).

Rumah sakit merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang sektor publik dalam bidang jasa kesehatan. Kegiatan usaha rumah sakit umum daerah bersifat sosial dan ekonomi yang mengutamakan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Rumah sakit umum sebagai salah satu instansi pemerintah harus mampu memberikan pertanggungjawaban baik secara keuangan maupun non-keuangan kepada pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang mencakup semua aspek. *Balanced ScoreCard* merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja baik dari aspek keuangan maupun non keuangan.

Untuk mengukur kinerja di dalam rumah sakit diperlukan sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya mengukur aspek keuangan saja tetapi juga mempertimbangkan aspek non keuangan. *Balanced ScoreCard* berusaha menerjemahkan misi dan strategi perusahaan ke tujuannya. Dengan ke empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan pada *balanced scorecard* diharapkan karyawan dari tingkat bawah sampai dengan tingkat atas mengetahui apa misi dan strategi organisasi.

Penelitian ini berfokus pada perspektif bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, karena 2 perspektif ini merupakan penopang dari perspektif lainnya yang dalam rangka memberikan pelayanan bermutu melalui peningkatan kinerja secara berkesinambungan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Menurut penelitian dari Santoso dkk (2015) ditinjau dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, persentase karyawan yang memiliki semangat kerja sangat tinggi sebanyak 43,18% (19 orang), semangat kerja cukup tinggi sebanyak 13,64% (6 orang). Hal ini tentunya akan menunjang kinerja dari karyawan IFRS. Selain itu, perspektif bisnis internal juga penting karena merupakan komponen yang paling kritis pada strategi Instalasi Farmasi Rumah Sakit untuk mencapai *operational excellent* dengan tingkat kesuksesan yang tinggi.

Berdasarkan penelitian dari Sulistyaningrum (2015) bahwa tingkat ketersediaan obat di IF RSUD X masih tergolong sangat rendah, karena adanya persediaan yang kecil untuk obat-obat tertentu seperti obat yang jarang diresepkan dan obat *slow moving*, *lead time* yang berbeda-beda dari tiap Pedagang Besar Farmasi (PBF), dan juga ada beberapa obat-obatan yang diresepkan memang tidak tersedia di IF RSUD X.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Anwarudin dkk (2013) pada Unit Bisnis Apotek PD Farmasi Ciremai Kota Cirebon menjelaskan bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap gaji yang diberikan memiliki skor sedang, kondisi ini mencerminkan bahwa para karyawan masih belum cukup puas dengan standar gaji yang diberikan oleh pihak perusahaan.

RSUD Prof.Dr H Aloei Saboe Kota Gorontalo merupakan salah satu rumah sakit yang sudah terakreditasi yang dimiliki oleh pemerintah Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil observasi awal melalui wawancara langsung dengan Kepala Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr H Aloei Saboe, bahwa jumlah karyawan di Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr H Aloei Saboe berjumlah 30 orang yang terdiri dari apoteker dan asisten apoteker. Jumlah ini tergolong sangat rendah karena berdasarkan standar menurut Permenkes No, 56, 2014 bahwa jumlah tenaga kefarmasian paling sedikit berjumlah 33 orang, sehingga akan

mempengaruhi semangat dan produktivitas karyawan. Hal ini juga akan berpengaruh pada waktu penyediaan obat (*dispensing time*) dan kelengkapan penyampaian informasi obat. Dari hasil observasi awal ini diperlukan untuk mengevaluasi ataupun mengukur kinerja Instalasi Farmasi RSUD Prof Dr H Aloei Saboe ditinjau dari segi perspektif bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kinerja Instalasi Farmasi RSUD Prof Dr H Aloei Saboe Kota Gorontalo dengan pendekatan BSC pada perspektif bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi RSUD Prof Dr H Aloei Saboe Kota Gorontalo dengan pendekatan BSC pada perspektif bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur kinerja Instalasi Farmasi RSUD Prof Dr H Aloei Saboe Kota Gorontalo dengan pendekatan BSC pada perspektif bisnis internal.
2. Mengukur kinerja Instalasi Farmasi RSUD Prof Dr H Aloei Saboe Kota Gorontalo dengan pendekatan BSC pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

1.4 Manfaat Penelitian

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 serta menambah wawasan dalam dunia faramsi terutama tentang tata cara manajemen karyawan dan sarana/prasarana instalasi farmasi.

3. Bagi tenaga kesehatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau evaluasi tentang kinerja Instalasi Farmasi di RSUD Prof Dr H Aloei Saboe Kota Gorontalo sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyrakat.