

ABSTRAK

Instalasi farmasi memegang peran paling strategis terhadap pendapatan (revenue) rumah sakit. Nilai sumbangsih finansial kurang lebih 60% dari total pendapatan rumah sakit secara keseluruhan (Siregar, 2004). Akan tetapi kegiatan oleh instalasi farmasi itu juga berpeluang menimbulkan kerugian finansial yang cukup fatal apabila tidak dikelola secara benar dan tidak dilakukan penilaian kinerja yang baik. Oleh karena itu penilaian kinerja dengan *Balanced Scorecard* dinilai sebagai pilihan yang paling tepat, karena dapat mengukur kinerja keuangan dan non keuangan. Terdapat empat perspektif yang diukur dalam *Balanced Scorecard* yaitu: keuangan, konsumen, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.

Rancangan penelitian ini adalah studi kasus (deskriptif kuantitatif dan kualitatif). Obyek penelitian ini adalah Kinerja Instalasi Farmasi RSJD Dr. RM. Soedjarwadi. Populasi dan sampel yang dipilih adalah karyawan dan pelanggan / pasien. Teknik pemilihan sampel probabilitas, yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana (simple random sampling). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 375 pelanggan dan 14 orang karyawan. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner dengan skala Likert. Teknik pengumpulan data berupa data kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Uji validitas instrumen dengan rumus korelasi Pearson dan uji reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha dari Cronbach. Teknik analisis penelitian ini : pengukuran kinerja dari masing-masing perspektif

Hasil penelitian dari keempat perspektif memiliki hubungan sebab akibat satu sama lainnya. Kinerja perspektif pertumbuhan dan menunjukkan keberhasilan Instalasi Farmasi RSJD Dr. RM. Soedjarwadi dalam meningkatkan nilai rata – rata tingkat persentase pelatihan karyawan sebesar 25% mempengaruhi peningkatan produktivitas karyawan dengan nilai rata – rata sebesar Rp 45.270.598, sehingga tingkat kepuasan karyawan mencapai 90,58. Pada proses bisnis internal mencapai ketersediaan obat rata-rata sebesar 42%, dengan tingkat obat rusak rata-rata sebesar 1,3 %, kecocokan stok obat sebesar 100%, dengan jumlah obat stok mati sebesar 78,8% dan tingkat keterjaringan resep sebesar 98% dengan kenaikan kunjungan resep sebesar 30%, serta waktu tunggu pelayanan resep jadi sebesar 22 menit, racikan sebesar 29,66 menit. Hal tersebut akan berpengaruh pada perspektif konsumen yang dapat mencapai target rata – rata *market share* sebesar 7,93%. Keterjaringan pelanggan dengan nilai rata – rata sebesar 95%, sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan 90,6%. Penilaian kinerja dari tiga perspektif di atas berpengaruh besar pada perspektif keuangan. Hasil rasio *TOR* sebesar 1,5 kali, rasio efektifitas sebesar 146% dan , *NPM* sebesar rata-rata 21% , dengan *ROA* nilai rata-rata sebesar 34%. Hal ini menunjukkan bahwa Instalasi Farmasi RSJD Dr. RM. Soedjarwadi berhasil meningkatkan kinerja perusahaan dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard*.

Kata Kunci : Analisis Kinerja, *Balanced scorecard*