

Analisis kinerja instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Muhammad Husni Thamrin Salemba tahun 2012 = Performance analysis of outpatient pharmacy in Muhammad Husni Thamrin Hospital Salemba 2012 / Duma Prapwiasih Margaretha

Duma Prapwiasih Margaretha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20348876&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Latar belakang: Pentingnya penilaian kinerja pada unit farmasi yang menyumbangkan lebih dari 50% keuntungan rumah sakit merupakan suatu hal yang sangat bermanfaat untuk digali lebih dalam. Balanced Scorecard adalah suatu metode yang penilaian kinerja yang dapat menilai kinerja secara komprehensif, dengan menggunakan penilaian melalui 4 perpektif yaitu pertumbuhan dan pembelajaran, proses bisnis internal, pelanggan dan keuangan. Masalah Penelitian: Berdasarkan hasil identifikasi di bagian Farmasi RS MH Thamrin Salemba, RS MH Thamrin Salemba belum melakukan proses penilaian bagian Farmasi rawat jalan secara menyeluruh, baik dari pertumbuhan dan pembelajaran, bisnis internal, pelanggan, serta perspektif finansial. Oleh karena itu, penelitian yang berhubungan dengan penilaian kinerja secara komprehensif sangatlah diperlukan. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui secara garis besar analisis aspek pertumbuhan dan pembelajaran pada sumber daya manusia, aspek proses bisnis internal, aspek pelanggan, serta aspek kinerja keuangan di instalasi farmasi RS MH Thamrin Salemba. Metodologi: Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan di RS MH Thamrin Salemba. Rumah sakit ini memiliki 183 tempat tidur, penelitian ini dilakukan pada instalasi farmasi rawat jalan dengan cara deskriptif analisis dengan menggunakan data sekunder dan menggunakan telaah tesis sebelumnya maupun data sekunder yang ada di lapangan. Waktu pengumpulan data dimulai September sampai Desember 2012, data diambil secara potong lintang dengan melakukan pendataan pada tahun 2008 sampai 2012. Hasil: Dari penelitian ini, didapatkan pada hasil pertumbuhan dan pembelajaran yang dinilai dari angka turn over pegawai dapat dikatakan cukup mendukung. Dari aspek bisnis internal, yang dinilai dari waktu tunggu pasien terhadap obat dapat dikatakan cukup memuaskan. Dari aspek pelanggan, dinilai dari jumlah pelanggan yang menebus resep dan analisis tesis sebelumnya terkait kepuasan pelanggan, dapat dinilai bahwa aspek pelanggan belum berdaya maksimal. Sehingga, aspek keuangan menunjukkan profit yang belum sesuai harapan. Kesimpulan: Dari hubungan keterkaitan antar variabel dapat dinilai bahwa secara keseluruhan variabel SDM cukup mendukung terlaksananya proses bisnis internal dengan baik, dengan adanya pencapaian yang sesuai dengan yang ditargetkan. Namun, pada penilaian pelanggan, kepuasan yang didapatkan belum

maximal sehingga memicu salah satu faktor yang menyebabkan turunnya profit pada aspek keuangan.

<hr>

ABSTRACT

Background: The importance of performance evaluation in the pharmaceutical unit that contributing more than 50% profit in hospitals is very useful to be known deeper. Balanced Scorecard is a performance evaluation method that comprehensively assesses performance, by using 4 perspectives, such as: learning and growth, internal business processes, customers, and financial aspect.

Research problem: Based on the identification at the pharmaceutical unit in MH Thamrin Hospital Salemba, the hospital has not made the performance evaluation in outpatient pharmacy yet. So, 4 main aspects, such as learning and growth, internal business, customer, and financial should be evaluate. Therefore, the research related to evaluate performance comprehensively is needed. **Objective:**

To determine the analysis in growth and learning aspect, internal business process aspect, customer aspect, and financial performance in hospital pharmacy Salemba MH Thamrin.

Methodology: This research was conducted in RS MH Thamrin Salemba. The hospital has 183 beds. The research conducted at the outpatient pharmacy using a descriptive analytic explanation by using secondary data from the previous thesis and secondary data on the ground. Time of data collection began in September until December 2012, cross sectional data retrieved by

collecting data in 2008 to 2012. **Results:** The findings of this study explains that the growth of employee turnover has not reach more than 10%, so that that may support the internal business process. The internal aspects of the business, which is assessed from the fulfillment of the drugs' respond time that reach more than 90% can be quite satisfying. The customer aspect, that assessed from the number of customers who redeemed prescriptions and customer satisfaction showed that this aspect not support the financial aspect. Thus, the financial aspect has not shown expected profit percentage growth.

Conclusion: From the relationship between 4 variables that can be assessed, the learning and development variable support the implementation of internal business processes, with the achievement of the targeted appropriate. However, the customer assessment, has not obtained a satisfactory target so that the factor cause a profit decline in the financial aspect.