
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN INSTALASI FARMASI SANTO YUSUP BORO KULONPROGO

THE ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION OF THE PHARMACY UNIT IN SANTO YUSUP BORO HOSPITAL KULONPROGO

Amanda Marselin¹

¹ Prodi Sarjana Farmasi, STIKES Notokusumo Yogyakarta

e-mail: amandamarselin@gmail.com

INDEX

Kata kunci: instalasi farmasi, kepuasan pelanggan, kinerja

Keywords: pharmacy unit, customer satisfaction, performance

ABSTRAK

Instalasi farmasi merupakan salah satu unit penunjang pelayanan yang ada di sebuah rumah sakit dengan bentuk pelayanan khusus dalam bidang kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien. Salah satu indikator untuk melihat kinerja sebuah unit organisasi yang menyediakan sebuah jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Hal ini dapat menjadi tolak ukur evaluasi dan perbaikan pada unit pelayanan tersebut. Tingginya tingkat kepuasan pelanggan akan berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga akan melakukan pembelian berulang. Tujuan penelitian ini ialah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi di IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo. Jenis penelitian termasuk penelitian deskriptif dengan subyek seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo. Jumlah sampel 30 responden dengan instrumen pengambilan data berupa kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata nilai kepuasan pelanggan terhadap dimensi daya tanggap, wujud, keandalan, jaminan dan empati adalah 3,50 yang termasuk pada kategori sangat baik.

ABSTRACT

Pharmacy is one of the support units in a hospital which gives service on pharmaceutical needs. Pharmacy service is a direct service that is responsible to patients related to pharmaceutical provisions and the main goal is to improve the patient's quality of life. One indicator to understand the performance of an organizational unit providing services is customer satisfaction. This can be used as a standard for evaluation and improvement in the service unit. The level of customer satisfaction that is high will have an impact on customers' loyalty to the services provided; therefore, they will make repeat purchases. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction with pharmacy services at pharmacy in Santo Yusup Boro Hospital Kulonprogo. This research is descriptive research and the subjects of the research are all outpatients receiving services from pharmacy in Santo Yusup Boro Hospital Kulonprogo. The number of samples is 30 respondents and the data collection instruments are questionnaires that have been tested for validity and reliability. The results showed that the average value of customer satisfaction in the areas of responsiveness, form, reliability, assurance and empathy was 3.50 which was categorized as very good.

PENDAHULUAN

Instalasi farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Definisi pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penanggung jawab di sebuah instalasi farmasi ialah seorang Apoteker (Kemenkes, 2014). Tugas utama instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) adalah pengelolaan, mulai dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, penyiapan, peracikan, pelayanan langsung kepada penderita sampai dengan pengendalian semua perbekalan kesehatan yang beredar dan digunakan dalam rumah sakit, baik untuk penderita rawat tinggal, rawat jalan, maupun untuk semua unit termasuk poliklinik rumah sakit (Siregar dan Amalia, 2003). IFRS Santo Yusup Boro merupakan salah satu unit layanan penunjang yang ada di Rumah Sakit Santo Yusup Boro yang terletak di Kelurahan Banjarasri, Kecamatan Kalibawang, Kabupaten Kulon Progo. Kegiatan yang dilakukan oleh IFRS merupakan jasa dalam bentuk pelayanan kefarmasian kepada pasien atau pelanggan. Kepuasan

pelanggan menjadi salah satu indikator untuk dapat melihat hasil kinerja sebuah organisasi. Faktor pendorong untuk kepuasan pelanggan antara lain waktu, mutu, dan harga. Ukuran kepuasan pelanggan memberikan umpan balik mengenai seberapa baik melaksanakan kinerjanya. Hal penting dari kepuasan pelanggan adalah pembelian berulang yang dilakukan jika pelanggan merasa amat puas terhadap pengalaman pembelian barang atau jasa yang didapatkan (Kaplan dan Norton, 2000). Tujuan penelitian ini ialah mengetahui kepuasan pelanggan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Santo Yusup Boro Kulon Progo.

METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif karena tidak dilakukan intervensi atau perlakuan terhadap variabel tetapi hanya mengamati terhadap fenomena alam atau sosial yang terjadi, atau mencari hubungan fenomena tersebut dengan variabel-variabel yang lain. (Notoatmodjo, 2010). Subyek dari penelitian ini adalah pasien seluruh pasien rawat jalan yang dilayani di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *accidental sampling*

(sampel insidental), yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja pasien rawat jalan yang pada saat pengambilan data ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria inklusi sebagai sampel.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini ialah pasien atau keluarga pasien yang sudah pernah mendapatkan pelayanan farmasi dari IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo minimal dua kali dan bersedia mengisi kuesioner. Pasien atau keluarga pasien yang baru pertama kali mendapat pelayanan farmasi di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo dan tidak bersedia mengisi kuesioner termasuk dalam kriteria eksklusi. IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, keuangan, proses bisnis internal dan pelanggan serta analisis internal dan eksternal. Instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

HASIL

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada kuesioner yang akan digunakan sebagai alat pengambilan data pada penelitian ini. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas maka kuesioner yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach*

0,742. Karakteristik pasien yang menjadi responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Jumlah responden	Persentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	12	40%
Perempuan	18	60%
Tingkat pendidikan		
SD	5	16,67%
SMP	9	30%
SMA	13	43,33%
D3	2	6,67%
S1	1	3,33%
Usia		
15-24 tahun	1	3,33%
25-44 tahun	11	36,67%
45-64 tahun	13	43,33%
>65	5	16,67%

Responden paling banyak berjenis kelamin perempuan. Tingkat pendidikan responden paling banyak ialah SMA, sedangkan untuk usia responden paling banyak antara 45-64 tahun.

Tabel 2. Hasil Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Mean	Kategori
Daya tanggap	3,50	Sangat tinggi
Wujud	3,47	Sangat tinggi
Keandalan	3,50	Sangat tinggi
Jaminan	3,42	Sangat tinggi
Empati	3,62	Sangat tinggi
Rata-rata semua dimensi	3,50	Sangat tinggi

Dimensi yang memiliki nilai rata-rata kepuasan paling rendah sebesar 3,42 ialah jaminan sedangkan dimensi yang memiliki nilai rata-rata kepuasan paling tinggi sebesar 3,62 ialah empati. Hasil kepuasan pelanggan pada pelayanan IFRS Santo Yusup Boro menunjukkan sangat baik dengan rata-rata nilai 3,50.

PEMBAHASAN

Jenis kelamin responden pada penelitian ini paling banyak adalah perempuan (60%). Hal ini sesuai dengan data statistik dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kulon Progo jumlah penduduk di Desa Banjarasri, Kecamatan Kalibawang berjumlah 2.281 jiwa berjenis kelamin laki-laki, dan 2.440 jiwa berjenis kelamin perempuan (BPS, 2014). Hasil pengamatan langsung untuk usia pasien yang dilayani di RS Santo Yusup Boro Kulon Progo sebagian besar sudah berusia lanjut (lansia), sehingga tingkat pendidikan juga sebagian besar hanya setingkat SMA dan SMP. Penduduk yang masih berusia produktif sebagian besar menempuh pendidikan atau bekerja di luar kota, sehingga yang tinggal di Desa Banjarasri, Kecamatan Kalibawang rata-rata adalah lansia.

Penilaian kepuasan pelanggan diukur melalui lima dimensi kepuasan yaitu daya tanggap, wujud, keandalan, jaminan, dan empati. Dimensi kepuasan pelanggan di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo yang memiliki nilai rata-rata kepuasan paling tinggi sebesar 3,62 ialah empati. Hal ini menandakan bahwa pelanggan merasa bahwa petugas farmasi mampu ikut merasakan keadaan pelanggan dalam memberikan pelayanan farmasi. Dimensi daya tanggap dan keandalan

mendapatkan nilai rata-rata kepuasan yang sama sebesar 3,50. Pelanggan merasa puas dengan daya tanggap petugas farmasi dalam memberikan pelayanan farmasi, serta memiliki kepercayaan yang besar terhadap pelayanan farmasi tersebut. Penampilan fisik dari tempat pelayanan dan petugas farmasi di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo harus mendapatkan perbaikan, hal ini ditunjukkan dengan nilai 3,47 pada dimensi wujud.

Dimensi yang memiliki nilai rata-rata kepuasan paling rendah sebesar 3,42 ialah jaminan. Pelanggan merasa bahwa pelayanan farmasi yang diberikan oleh IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo belum memiliki jaminan keamanan dan kualitas yang baik. Pelayanan farmasi di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo masih belum mampu memenuhi standar pelayanan farmasi di rumah sakit sesuai dengan aturan yang berlaku.

Penilaian kepuasan pelanggan secara umum menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat tinggi terhadap pelayanan di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo dengan rata-rata nilai 3,50. Kepuasan pasien di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo lebih tinggi jika dibandingkan penelitian sebelumnya di IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya sebesar 2,91 (Galistiani, 2011). Tingkat kepuasan pelanggan yang sangat tinggi ini

merupakan hal yang sangat penting bagi IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo karena menunjukkan kemampuan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelayanan farmasi yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan farmasi di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo. Pelanggan yang loyal merupakan salah satu aset yang berharga bagi keberlangsungan proses pelayanan farmasi yang dilakukan oleh IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo.

KESIMPULAN

Kepuasan pelanggan pada pelayanan farmasi di IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo terhadap dimensi daya tanggap, wujud, jaminan, keandalan dan empati dengan nilai rata-rata 3,50 termasuk pada kategori sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. 2014, *Kabupaten Kulon Progo Dalam Angka 2014*, Badan Pusat Statistik Kulon Progo, Kulon Progo.
- Galistiani, G.F. 2011, *Perumusan Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya Dengan SWOT*, Tesis, M.Sc., Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kaplan, R., Norton, D. 2000, *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi Balanced Scorecard*, Erlangga, Jakarta.
- Kemenkes. 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Siregar, C., Amalia, L. 2003, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

PEMETAAN STRATEGI KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT SANTO YUSUP BORO KULONPROGO

THE PHARMACY INSTALLATION PERFORMANCE MAPPING OF SANTO YUSUP BORO HOSPITAL KULONPROGO

Amanda Marselin¹

¹ Prodi Sarjana Farmasi, STIKES Notokusumo Yogyakarta

e-mail: amandamarselin@gmail.com

INDEX

Kata kunci: instalasi farmasi, kinerja, peta strategi

Keywords: pharmacy unit, performance, strategy map

ABSTRAK

Pengukuran kinerja diperlukan dalam melakukan evaluasi pada sebuah organisasi termasuk instalasi farmasi rumah sakit. Hasil pengukuran kinerja tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Pemetaan strategi diperlukan sebagai arah pelaksanaan program kerja dalam meningkatkan kinerja pada organisasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun peta strategi pada IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Subyek dalam penelitian ini adalah laporan kinerja IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo pada perspektif pertumbuhan dan pembelajarn, proses bisnis internal, pelanggan dan keuangan. Peta strategi pada hasil penelitian ini ialah perumusan visi dan misi serta peningkatan kapabilitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Performance measurement is needed in evaluating an organization such as the hospital pharmacy installations. The results of these performance measurements can be used as a basis for making improvements and increasing services to customers. Mapping strategy is needed as a guideline for implementing programs to improve the working performance in the organization. This study aims to develop a strategy map at IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo. The research design used is descriptive research. The subject of this research is the performance report of IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo on the perspective of growth and learning, internal business processes, customers and finance. The strategy map as the results of this study is the formulation of the vision and mission as well as increasing the capability of human resources in improving service quality.

PENDAHULUAN

Organisasi kesehatan milik pemerintah maupun swasta menghadapi gejolak dan lingkungan yang beresiko. Satu tantangan terbesar organisasi kesehatan adalah mengidentifikasi dan membuat perencanaan untuk perubahan-perubahan yang kemungkinan besar terjadi. Akibat dari penanganan kesehatan dan sosial

maka perhatian pada penilaian terhadap performa dan peningkatan pelayanan juga meningkat pula (Koumpouros, 2013). Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Santo Yusup Boro Kulon Progo merupakan salah satu unit penting dalam menunjang pelayanan Rumah Sakit (RS) Santo Yusup Boro Kulon Progo yang dimiliki oleh Yayasan Mardi Wiyat.

Lokasi rumah sakit terletak di Dusun Boro, Kelurahan Banjarasri, Kecamatan Kalibawang, Kabupaten Kulon Progo. Keberadaan rumah sakit ini sangat membantu masyarakat di daerah sekitarnya dari masa ke masa. Sejarah perjalanan rumah sakit juga mencatat bahwa rumah sakit ini pernah menjadi rumah sakit terbaik di wilayah Yogyakarta, hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sangat baik pada saat tersebut, namun saat ini telah terjadi perubahan lingkungan yang membuat rumah sakit harus mampu bertahan dalam menghadapi hal tersebut. Perubahan lingkungan seperti perkembangan teknologi, sosial ekonomi, dan regulasi pemerintah, serta semakin ketatnya persaingan usaha mengharuskan IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo melakukan pembenahan sehingga mampu beradaptasi dan tetap bertahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi organisasi. Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada suatu organisasi. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik di mana organisasi memerlukan penyesuaian-

penyesuaian atas aktivitas rencana dan pengendalian (Dally, 2010). Peta strategi adalah diagram yang mendeskripsikan atau menggambarkan strategi melalui hubungan sebab akibat di antara tujuan-tujuan dalam keempat perspektif *Balanced Scorecard* secara eksplisit. Adanya peta strategi maka strategi dapat dijelaskan dengan cara yang serupa dan konsisten kepada seluruh anggota organisasi sehingga tujuan-tujuan dan ukuran-ukuran dapat dikelola dengan baik. (Ayuningtyas, 2013). Peta strategi akan menggambarkan hubungan antar indikator yang telah diukur dalam kinerja organisasi. Gambaran pada peta strategi akan memberikan arah dan membantu organisasi dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi. Peta strategi bagi IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo disusun sesuai hasil kinerja dan analisis internal serta eksternal organisasi sehingga mampu membantu tercapainya visi dan misi organisasi. Tujuan penelitian ini ialah menyusun peta strategi yang paling tepat dan baik bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Santo Yusup Boro Kulon Progo.

METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif karena tidak dilakukan intervensi atau perlakuan terhadap variabel tetapi hanya mengamati

terhadap fenomena alam atau sosial yang terjadi, atau mencari hubungan fenomena tersebut dengan variabel-variabel yang lain. (Notoatmodjo, 2010). Subyek dari penelitian ini adalah laporan hasil kinerja IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, keuangan, proses bisnis internal dan pelanggan serta analisis internal dan eksternal.

HASIL

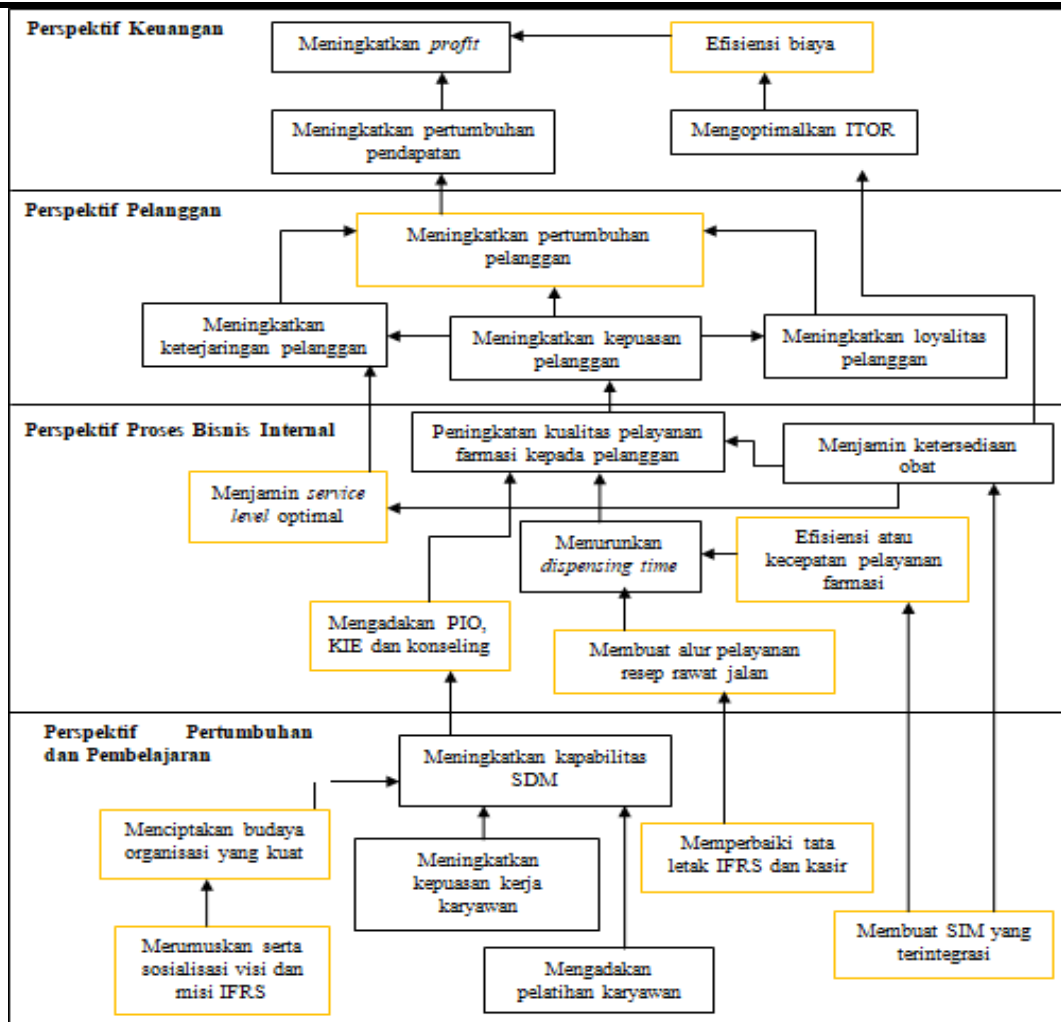
Hasil kinerja IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, pelanggan, proses bisnis internal dan keuangan dapat dilihat pada tabel 1. Kinerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran masih menunjukkan rata-rata hasil yang kurang baik pada semua indikator. Rata-rata hasil kinerja pada perspektif proses bisnis internal cukup baik. Perspektif pelanggan memiliki kinerja yang baik untuk semua indikator. Hasil kinerja pada perspektif keuangan masih kurang baik yang dapat dilihat pada indikator pertumbuhan pendapat yang kecil.

Peta strategi IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo dibuat berdasarkan analisis hasil kinerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, proses bisnis internal, pelanggan dan keuangan tersebut disertai

dengan pertimbangan analisis faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo.

Tabel 1. Kinerja IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo

Perspektif	Indikator	Hasil Pengukuran	
Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	Produktivitas karyawan	8.545.549,58	
	Kepuasan kerja karyawan	2,62 (Sedang)	
	Pelatihan karyawan	0%	
	Turn over karyawan	20%	
	Budaya organisasi	2,45 (Cukup)	
	Kepemimpinan	3,25 (Baik)	
	Keselarasan	2,4 (Cukup)	
	Kerja tim	3 (Baik)	
	Proses bisnis internal	Kapabilitas sistem informasi	Belum memiliki SIM
		Dispensing time	15,18 menit
Ketersediaan obat		100%	
Kepatuhan formularium		Rawat jalan: 83,47% Rawat inap: 92,01%	
Persentase stok mati		0%	
Persentase persediaan farmasi ED dan rusak		0%	
Analisis UDD		Baik	
Pelanggan	Kepuasan pelanggan	3,50 (Sangat tinggi)	
	Keterjaringan pelanggan	100%	
	Pertumbuhan pelanggan	16,87%	
Keuangan	ITOR	5,60 x	
	Pertumbuhan pendapatan	5,78%	



Gambar 1. Peta strategi IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo

PEMBAHASAN

melalui perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dikombinasikan dengan analisis internal dan eksternal digunakan untuk menyusun peta strategi bagi IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo. Penyusunan peta strategi akan membantu IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo dalam mengembangkan pelayanan farmasi yang diberikan kepada pelanggan. Sasaran strategik yang penting

Hasil analisis kinerja menggunakan peta strategi ialah merumuskan visi dan misi IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo yang sejalan dengan visi dan misi RS Santo Yusup Boro Kulon Progo lalu melakukan sosialisasi visi dan misi tersebut kepada seluruh karyawan di instalasi farmasi sehingga akan terbentuk budaya organisasi yang kuat di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo. Sasaran strategik lain ialah mengadakan pelatihan bagi peningkatan pengetahuan dan keahlian karyawan dan meningkatkan

kepuasan kerja karyawan di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo.

Hal lain yang perlu menjadi perhatian adalah perbaikan tata letak antara instalasi farmasi dan kasir untuk memudahkan dalam membuat alur pelayanan resep pasien rawat jalan. Pengadaan SIM terintegrasi membantu petugas farmasi memberikan pelayanan farmasi dengan waktu cepat dan efisien. Keberadaan program SIM juga penting dalam menjamin ketersediaan obat di instalasi farmasi.

Peningkatan kapabilitas SDM diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pelanggan. Pembuatan alur pelayanan resep pasien rawat jalan dan waktu pelayanan resep yang efisien akan menurunkan *dispensing time* sehingga dapat mencapai standar waktu sesuai yang telah ditetapkan. Sasaran strategik lain ialah mengadakan pelayanan PIO, KIE, dan konseling bagi pasien serta bagi tenaga kesehatan lain jika dibutuhkan. Peningkatan kepuasan pelanggan akan meningkatkan keterjaringan pelanggan dan loyalitas pelanggan sehingga pertumbuhan pelanggan mengalami peningkatan.

Pertumbuhan pendapatan bagi IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo dapat tercapai dengan adanya peningkatan jumlah pelanggan. Tingkat ITOR yang

optimal akan membantu instalasi farmasi dalam melakukan efisiensi biaya. Peningkatan *profit* di IFRS Santo Yusup Boro Kulon Progo dapat tercapai dengan adanya peningkatan pertumbuhan pendapatan dan efisiensi biaya.

KESIMPULAN

Peta strategi IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo ialah dengan merumuskan visi dan misi serta meningkatkan kapabilitas SDM dalam rangka memperkuat perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebagai dasar melakukan proses bisnis sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, D. 2013, *Perencanaan Strategis Untuk Organisasi Pelayanan Kesehatan*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Dally, D. 2010, *Balanced Scorecard Suatu Pendekatan Dalam Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Koumpouros, Y. 2013, *Balanced Scorecard: Application In the General Panarcadian Hospital of Tripolis Greece*, *Int. J. Health Care Qual. Assur.* **26 (4)**: 286–307, diakses pada 21 Juli 2014, <<http://emeraldinsight.com>>.
- Notoatmodjo, S. 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.