
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

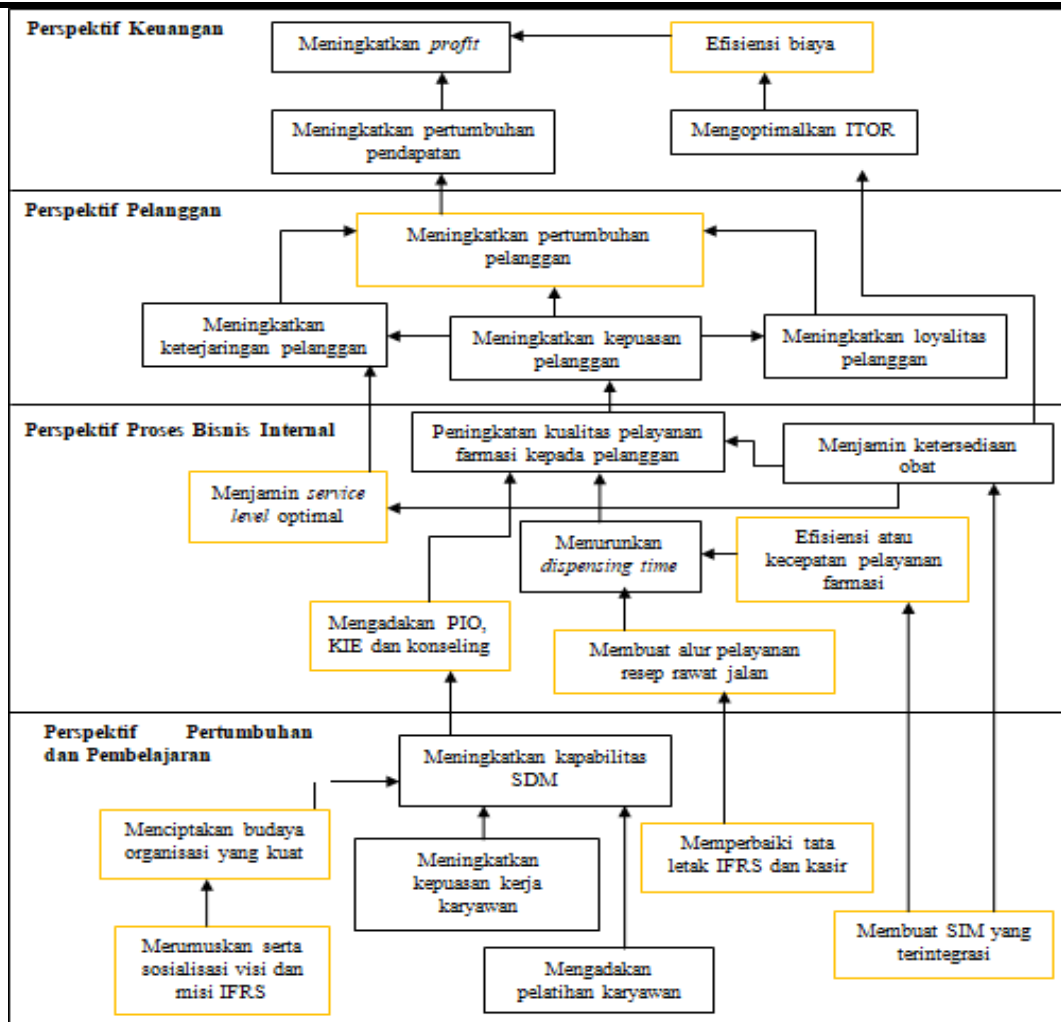
Hasil kinerja IFRS Santo Yusup Boro Kulonprogo pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, pelanggan, proses bisnis internal dan keuangan dapat dilihat pada tabel 1. Kinerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran masih menunjukkan rata-rata hasil yang kurang baik pada semua indikator. Rata-rata 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%	
	<i>Turn over</i> 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
		<i>Dispensing time</i>	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.