

Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Klinik Muhammadiyah Siti Fatimah Pare Menggunakan Metode Balanced Scorecard

Analysis Of Pharmacy Installation Performance On Outpatient Patient Satisfaction At Muhammadiyah Siti Fatimah Pare Clinic Using The Balanced Scorecard Method

Chandra Arifin^{1*}, Abd Rofiq², Anang Priyadi³, Safira Tirza M.⁴

^{1,2,3,4} Program Studi DIII Farmasi, Akademi Kesehatan Aрга Husada

*Corresponding author: chandraarifin49@gmail.com

Abstrak

Kinerja pelayanan instalasi farmasi mempunyai hubungan timbal balik dengan kepuasan pasien. Tujuan: untuk mengetahui pengaruh kinerja Instalasi Farmasi Klinik Muhammadiyah Siti Fatimah Pare terhadap Tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan 4 perspektif Balanced Scorecard. Metode: penelitian deskriptif prospektif dengan pengambilan sampel menggunakan purposive random sampling sebanyak 100 pasien. Hasil: pada perspektif keuangan ITOR sebesar 14 kali, perspektif pelanggan pada lima dimensi diperoleh antara lain, kehandalan 71,35%, ketanggapan 64,25%, empati 76,25%, berwujud 71,85%, dan jaminan 72,3% perspektif bisnis internal pada dua point, dispensing time obat racikan 17 menit, obat non racikan 10 menit, dan Tingkat ketersediaan obat pada bulan November 99,02%, pada bulan Desember 98,35%, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, kepuasan karyawan tinggi, semangat kerja karyawan tinggi. Kesimpulan dan saran: ITOR lebih tinggi dari standar, bisnis internal sesuai standar permenkes no.76, perspektif pelanggan kategori puas dan perspektif pertumbuhan pembelajaran kategori baik. Disarankan tetap mempertahankan nilai ITOR dan dilakukan peningkatan kualitas pelayanan..

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Kefarmasian, Lima Dimensi, Balanced Scorecard

Abstract

The performance of pharmaceutical installation services has a reciprocal relationship with patient satisfaction. Objective: to determine the influence of the performance of the Muhammadiyah Siti Fatimah Pare Clinical Pharmacy Installation on patient satisfaction levels using the 4 Balanced Scorecard perspectives. Methods: prospective descriptive research with sampling using purposive random sampling of 100 patients. Results: financial perspective of ITOR by 14 times, the customer perspective on five dimensions obtained include, reliability 71.35%, responsiveness 64.25%, empathy 76.25%, tangible 71.85%, and assurance 72.3% internal business perspective on two points, dispensing time for compounded drugs 17 minutes, non-compounded drugs 10 minutes, and the level of drug availability in November 99.02%, in December 98.35%, growth and learning perspective, high employee satisfaction, high employee morale. Learning and growth perspective: Employee satisfaction (3), employee motivation (2.91), and employee training (100%). Conclusion and Suggestions: the ITOR is higher than the standard, internal business is in accordance with the Minister of Health Regulation No. 76, the customer perspective is in the satisfied category, and the learning growth perspective is in the good category. It is recommended to maintain the ITOR value and improve service quality.

Keywords: Performance, Pharmaceutical Service, Five Dimensions, Balanced Scorecard

Pendahuluan

Pelayanan farmasi merupakan bagian penting dari sistem kesehatan yang bertujuan untuk memastikan penggunaan obat secara tepat, aman, dan efektif. Fokus utama dalam pelayanan farmasi adalah memberikan layanan yang berorientasi pada pasien, dimana apoteker tidak hanya bertanggung jawab untuk menyalurkan obat tetapi juga melakukan konseling, mengawasi terapi, dan mencegah kesalahan pengobatan. Pelayanan farmasi yang berkualitas harus didukung oleh sistem penilaian kinerja yang efektif untuk memastikan bahwa standar pelayanan terpenuhi dan terus mengalami peningkatan. Penilaian kinerja pegawai adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan lembaga atau instansi. Karyawan/pegawai memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pengguna jasa, karyawan/pegawai merupakan bagian dari jasa itu sendiri. kinerja karyawan/pegawai bisa ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa sehingga organisasi dapat mengevaluasi kualitas layanan tenaga kerjanya. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Salah satu fasilitas pelayanan kefarmasian yang tersedia dan bisa di jangkau oleh masyarakat adalah Klinik (Dian, 2019). Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes RI No.9, 2014). Menurut Permenkes RI No.9 tahun 2014 Klinik dapat dimiliki oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah maupun Masyarakat. Pelayanan dan kinerja karyawan Klinik dapat mempengaruhi bagaimana pasien atau customer menilai kualitas pelayanan yang berakhir digunakan untuk menentukan seberapa puas mereka terhadap pelayanan di Klinik tersebut, pasien akan merasa puas jika pelayanan dan kinerja di Klinik tersebut melebihi harapan mereka dan sebaliknya pasien akan merasa tidak puas jika pelayanan dan kinerja Klinik tersebut tidak memenuhi harapan mereka. Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan (Anjaryani, 2009). Irene D. Sari (2010) juga berpendapat bahwa kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan dinilai dari saat pasien datang sampai pasien meninggalkan klinik. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009). Pengukuran kinerja dan kepuasan customer dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan Balance ScoreCard. Balance scorecard sendiri merupakan alat manajemen kontemporer yang didesain untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melipatgandakan kinerja secara berkesinambungan, oleh karena itu pemanfaatan balanced scorecard dalam pengelolaan menjanjikan peningkatan signifikan kemampuan perusahaan dalam menciptakan kekayaan (Mulyadi, 2014). Peneliti ingin mengetahui apakah tingkatan kepuasan pasien atau customer dapat dipengaruhi oleh kinerja pada Klinik tersebut dengan menggunakan pendekatan Balance ScoreCard.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif prospektif dan dilakukan di Klinik Muhammadiyah Siti Fatimah Pare periode November-Desember 2024. Sampel customer

diambil menggunakan metode purposive random sampling dengan mempersempit populasi pasien sebanyak 51,617 dalam waktu 1 tahun dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2015) seperti berikut:

$$n = N / (1 + N(e)^2)$$

Keterangan:

n = ukuran responden

N = ukuran populasi

e = presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Jadi, rentang sampel yang dapat diambil dari rumus Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian. Maka untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = 51.617 / (1 + 51.617(0.1)^2) = 51.617 / 516,18 = 99,9$$

Jadi, jumlah sampel customer dibulatkan sebanyak 100 pasien. Sampel bisnis internal terdiri dari dua aspek yakni dispensing time yang diperoleh dari pengukuran rata-rata waktu sejak resep diserahkan oleh pasien kepada petugas farmasi sampai pasien memperoleh obat disertai dengan informasi obat. Kemudian aspek yang kedua yakni ketersediaan obat. Sampel keuangan terdiri dari dua cara pengukuran yaitu laporan keuangan ITOR tahun 2023. Sampel responden karyawan adalah seluruh karyawan Inatalasi Farmasi Klinik Muhammadiyah Siti Fatimah Pare. Variabel pada penelitian ini yakni perspektif keuangan dengan indikator ITOR, perspektif bisnis internal dengan indikator dispensing time dan ketersediaan obat, perspektif pelanggan dengan indikator kepuasan pasien, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator kepuasan karyawan dan semangat kerja karyawan. Pengumpulan dan analisis data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Data yang diperoleh dikelompokkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif. Data kuantitatif yang diperoleh meliputi angka-angka laporan keuangan, survei terhadap resep, dan kuesioner yang diolah dalam bentuk tabel..

Hasil dan pembahasan

1. Perspektif keuangan

ITOR menunjukkan seberapa cepat proses perputaran persediaan yang mencakup pembelian, penjualan, dan penggantian obat. Standar nilai *ITOR* di rumah sakit/klinik ialah minimal 8-12 kali, namun untuk di industri pada umumnya 7-9 kali. Semakin tinggi nilai *ITOR*, maka menunjukkan semakin efisien pengelolaan obat (Satibi dalam Dian, 2019). Hasil perhitungan nilai *ITOR* dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil Nilai ITOR 2023.

ITOR Tahun 2023	ITOR = $\frac{\text{Harga pokok penjualan}}{\text{Rata-rata Persediaan}}$	Hasil
Januari	37.000.000 : 31.850.000	1.16 kali
Februari	26.400.000 : 24.600.000	1.07 kali
Maret	21.300.000 : 30.700.000	0,69 kali
April	26.400.000 : 21.100.000	1,25 kali
Mei	37.400.000 : 26.250.000	1,42 kali
Juni	23.200.000 : 24.000.000	0,96 kali
Juli	74.400.000 : 28.750.000	2,58 kali

Agustus	28.600.000 : 24.750.000	1.15 kali
September	30.000.000 : 34.500.000	1.22 kali
Oktober	42.800.000 : 34.400.000	1,24 kali
November	15.200.000 : 27.500.000	0,55 kali
Desember	25.800.000 : 28.450.000	0,90 kali
Total		14,19 kali

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, menunjukan bahwa nilai ITOR pada Instalasi Farmasi Klinik Muhammadiyah Siti Fatimah Pare telah memenuhi nilai standart yaitu 14 kali dalam satu tahun. Ada juga beberapa faktor yang mempengaruhi ITOR di Instalasi Farmasi seperti halnya : (1) Volume kunjungan pasien, semakin tinggi tingkat kunjungan pasien yang berobat akan semakin naik tingkat pesediaan obat yang terpakai, maka akan semakin tinggi nilai ITOR, (2) Kebijakan pembelian, tidak membeli obat secara *over* dan menyesuaikan dengan kebutuhan persediaan untuk menghindari ITOR turun karna stok persediaan yang mengendap, (3) Efisiensi manajemen stok, seperti penerapan sistem FEFO (*First Expired First Out*). Akan tetapi nilai ITOR yang terlalu tinggi juga bisa beresiko seperti : (1) Kekurangan stok jika tiba-tiba permintaan meningkat tanpa adanya barang cadangan yang memadai, (2) Pemesanan obat yang terlalu sering dan mendadak, sehingga hal ini dapat meningkatkan biaya pesan, (3) Ketergantungan pada supplier tertentu, dan jika supplier tersebut gagal kirim akan membuat pasokan obat kritis terancam kosong stoknya.

2. Perspektif bisnis internal

a. *Dispensing time*. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2 Rata-Rata *Dispensing Time*

Keterangan	<i>Dispensing Time</i>	Standart
Resep racikan	17 menit	≤ 60 menit
Resep non racikan	10 menit	≤ 30 menit

Pada penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Klinik Muhammadiyah Siti Fatimah Pare mmenunjukan hasil dengan rata-rata *dispensing time* 17 menit untuk resep racikan dan 10 menit untuk resep non racikan yang berarti *dispensing time* pada Klinik Muhammadiyah Siti Fatimah Pare memenuhi standart permenkes no.76 tahun 2016.

b. Tingkat ketersediaan obat. Hasil presentase tingkat ketersediaan obat pada bulan November-Desember 2023 dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Presentase Tingkat Ketersediaan Obat

Keterangan	November 2024	Desember 2024
Rata-rata jumlah item obat (R/) yang diserahkan	182,76	94,19
Rata-rata jumlah item obat (R/) yang diresepkan	184,56	95,77
Persentase (%)	99,02	98,35

Berdasarkan data pada tabel 10, menunjukan bahwa tingkat ketersediaan obat pada bulan Desember 2024 menurun jika dibandingkan dengan bulan November 2024, Jika ditinjau dari laporan evaluasi menunjukan bahwa penyebab obat tidak terlayani di Instalasi Farmasi Klinik Muhammadiyah Siti Fatimah Pare yaitu obat tidak tersedia atau obat sedang kosong di PBF dan obat yang tidak tersedia di gudang farmasi.

3. Perspektif pelanggan

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti nyata. Hasil skor kepuasan pasien dilihat pada table 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Rata-Rata Skor Kepuasan Pasien Dari Lima Dimensi

Dimensi	Persentase (%)
Dimensi Kehandalan	71,35%
Dimensi Ketanggapan	64,25%
Dimensi Empati	76,25%
Dimensi Berwujud	71,85%
Dimensi Jaminan	72,3%
Total	356,2%

Maka, total persentase pada lima dimensi yaitu 382,15 dibagi 5 = 71,24%. Dan jika dibandingkan dengan *Range skala Likert*, total persentase memenuhi standart penilaian puas yang bernilai 61-80%.

4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

a. Kepuasan karyawan. Hasil dilihat pada tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5 Rata-Rata Kepuasan Karyawan

No.	Pertanyaan	Ratarata	Kategori
1.	Kepuasan anda terhadap uang jasa yang diperoleh	2,57	Tinggi
2.	Kepuasan anda pada pekerjaan	2,57	Tinggi
3.	Kepuasan anda terhadap pengawasan selama bekerja	2,71	Tinggi
4.	Kepuasan anda pada hubungan anda dengan kepala Instalasi Farmasi	2,71	Tinggi
5.	Kepuasan anda terhadap promosi jabatan	2,28	Rendah
6.	Kepuasan anda terhadap jam kerja	2,85	Tinggi
7.	Kepuasan anda terhadap pembagian tugas	2,57	Tinggi

Berdasarkan pada tabel 5 dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan karyawan Klinik Muhammadiyah Siti Fatimah Pare berada pada rentang tinggi yaitu 2,60. Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan kepuasan terhadap promosi jabatan, dan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan kepuasan terhadap jam kerja. Nilai rata-rata terendah pada pernyataan nomor 5 terjadi dikarenakan kurangnya kesempatan pengembangan karir dimana perusahaan tidak menyediakan program pelatihan atau jalur promosi yang jelas, sehingga karyawan merasa stagnan.

b. Semangat kerja karyawan. Hasil dilihat pada tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6 Hasil Skor Semangat Kerja Karyawan

No.	Pertanyaan	Ratarata	Kategori
1.	Saya berangkat kerja dengan hati yang tidak mantap	2,85	Tinggi
2.	Saya memikirkan cara agar hasil kerja saya menjadi lebih baik	2,28	Rendah
3.	Kadang-kadang saya jengkel dengan pekerjaan saya yang disini	2,71	Tinggi
4.	Saya tidak pernah berfikir untuk pindah tempat kerja	2,85	Tinggi
5.	Sebelum bekerja pikiran saya sulit untuk terpusat pada pekerjaan	2,85	Tinggi

6.	Kalau dapat, sebenarnya saya lebih suka pekerjaan ini	2,85	Tinggi
7.	Saya merasa bahwa teman-teman saya disini tidak dapat diajak bekerja sama	2,71	Tinggi

Berdasarkan pada tabel 6 dapat dilihat bahwa rata-rata nilai semangat kerja karyawan Klinik Muhammadiyah Siti Fatimah Pare berada pada rentang tinggi yaitu 2,72. Nilai terendah terdapat pada pernyataan nomor 2, dan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 1,3, 4, 5, dan 6. Nilai rata-rata terendah pada pernyataan nomor 2 dikarenakan : (1) Kurangnya motivasi intrinsik pada karyawan akibat beban kerja yang terlalu tinggi atau lingkungan kerja yang tidak mendukung inovasi sehingga karyawan cenderung memilih fokus menyelesaikan tugasnya alih-alih melakukan peningkatan, (2) Tidak adanya apresiasi atau *reward* dari perusahaan atas peningkatan kinerja membuat karyawan merasa tidak dihargai dan enggan berinisiatif, (3) Keterbatasan sumber daya atau pelatihan, dimana mungkin karyawan ingin meningkatkan kinerja tetapi tidak memiliki akses ke alat, pelatihan, atau bimbingan yang memadai.

Kesimpulan

Kinerja perspektif keuangan menunjukkan nilai ITOR pada tahun 2023 sudah di atas standar yaitu 14 kali. Kinerja perspektif bisnis internal menunjukkan tingkat ketersediaan obat dan dispensing time di farmasi rawat jalan sudah memenuhi standar permenkes no.76 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Kinerja perspektif pelanggan menunjukkan skor tertinggi dari kepuasan pasien ada pada dimensi empati dan skor terendah ada pada dimensi ketanggapan. Kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kepuasan karyawan dan semangat kerja karyawan memiliki skor tinggi.

Daftar Pustaka

- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Dian, I.(2019) Analisis dalam rangka penyusunan peta strategi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Airlangga Jombang dengan pendekatan *Balance Scorecard*.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Mulyadi, M. (2014). *Sistem Akuntansi*. Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Permenkes RI. (2014). *Klinik*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.