

INTISARI

Evaluasi kinerja instalasi farmasi rumah sakit penting dilaksanakan terutama karena instalasi farmasi termasuk penyumbang pendapatan rumah sakit yang terbesar. Pengintegrasian *balanced scorecard* dengan *objective results*, dapat dijadikan sebagai fungsi evaluasi atau sistem umpan balik dan sistem analitik untuk mendapatkan data yang riil dan relevan dalam mengambil keputusan dan pemetaan strategi jangka panjang pada rumah sakit. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian *deskriptif kuantitatif dinarasikan secara imperatif* dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari survei kepuasan pasien rawat jalan serta wawancara dan survei dengan karyawan di instalasi farmasi. Data sekunder mengambil data retrospektif dengan menelaah dokumen dari tahun 2019 sampai 2021. Hasil penelitian dari perpektif keuangan *fixed asset turnover* pada tahun 2019, 2020 dan 2021 adalah 16,20%; 19,15% dan 21,29% artinya rumah sakit dari tahun ke tahun tercatat semakin efisien dalam menggunakan asetnya. Indeks kepuasan pasien berdasarkan perspektif pelanggan adalah 92,5%, meningkat 21,4% pada 2019, turun 20,3% pada 2020, dan meningkat kembali 22,2% pada 2021, mencapai 94.711 pasien. Bisnis internal rata-rata waktu tunggu obat jadi 29,57; 26,18 dan 14,13 menit serta untuk obat racikan 36,29; 32,95 dan 17,93 menit dari tahun 2019 hingga 2021. Pertumbuhan dan pembelajaran kerjasama antar bagian, karier, motivasi yang baik dari para karyawan merupakan indikator yang diukur. Indikator iklim kerja di instalasi farmasi banyak pegawai menilai netral terkait kualitas layanan, masukan, saran dan umpan balik perbaikan. Karyawan memahami dalam melakukan budaya kejujuran, selalu kerjasama dalam suatu tim kerja. Strategi integrasi antara *balanced scorecard* dan *objective & key results* harus disesuaikan dengan tujuan, sumber daya, dan kebutuhan spesifik dari instalasi farmasi. Dengan merancang OKR yang relevan dan terukur, instalasi farmasi dapat bekerja menuju pencapaian tujuan yang lebih jelas dan mendorong perbaikan berkelanjutan dalam kinerja.

Kata Kunci: *Balanced scorecard*, Indikator Kinerja, *Objective and Key Results*, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Evaluation of the performance of hospital pharmacy installations is important, especially because pharmaceutical installations are the largest contributor to hospital revenue. Integrating the balanced scorecard with objective results, can be used as an evaluation function or feedback system and analytical system to obtain real and relevant data in making decisions and mapping long-term strategies at the hospital. The type of research used is descriptive quantitative research narrated imperatively using primary and secondary data. Primary data were obtained from outpatient patient satisfaction surveys as well as interviews and surveys with employees in pharmaceutical installations. Secondary data takes retrospective data by reviewing documents from 2019 to 2021. The results from a financial perspective of fixed asset turnover in 2019, 2020 and 2021 are 16.20%; 19.15% and 21.29%, meaning that hospitals are becoming more efficient from year to year in using their assets. Patient satisfaction index based on customer perspective is 92.5%, increased 21.4% in 2019, decreased 20.3% in 2020, and increased again 22.2% in 2021, reaching 94,711 patients. Internal business, the average waiting time for finished drugs is 29.57; 26.18 and 14.13 minutes and for concoction drugs 36.29; 32.95 and 17.93 minutes from 2019 to 2021. Growth and learning of collaboration between departments, careers, good motivation of employees are the indicators measured. The working climate indicators in pharmaceutical installations are considered by many employees to be neutral in terms of service quality, input, suggestions and feedback for improvements. Employees understand in carrying out a culture of honesty, always working in a team. The integration strategy between the balanced scorecard and objective & key results must be adapted to the specific objectives, resources and needs of the pharmaceutical installation. By designing relevant and measurable OKRs, pharmaceuticals can work towards achieving clearer goals and driving continuous improvement in performance.

Keywords: Balanced scorecard, Performance Indicators, objective results, pharmaceutical services, hospital