

Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Kabupaten pada Dinas Kesehatan Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan dengan Menggunakan *Balanced Scorecard*

(Performance Analisis of Pharmaceutical Installation Regency in Enrekang Regency Health Office Of South Sulawesi Using The *Balanced Scorecard*)

Oleh : Indawan
Program Studi : Magister Manajemen Farmasi
Instansi Asal : Dinas Kesehatan Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan
Pembimbing I : Prof. Dr. Marchaban, DESS., Apt.
Pembimbing II : Dr. Satibi, M.Si., Apt.
Tanggal Wisuda :

INTISARI

Instalasi Farmasi Kabupaten (IFK) Enrekang sebagai organisasi pemerintah bertanggungjawab terhadap pengelolaan obat publik yang bermutu, aman dan tersedia baik jumlah maupun jenisnya saat dibutuhkan di puskesmas. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Instalasi Farmasi Kabupaten Enrekang melalui empat perspektif dalam *Balanced Scorecard*: pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis internal, pelanggan, dan keuangan.

Rancangan penelitian ini adalah studi kasus non eksperimental dengan metode deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh dari kuisioner maupun wawancara dan data kuantitatif diperoleh dari laporan operasional IFK Enrekang. Teknik analisis kuantitatif digunakan untuk menjelaskan perhitungan efisiensi bisnis seperti rasio yang diukur dalam kinerja IFK Enrekang, dan teknik analisis kualitatif, membandingkan data yang diperoleh melalui kuisioner yang diberikan kepada pelanggan dan karyawan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja dan pelanggan IFK Enrekang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Instalasi Farmasi Kabupaten Enrekang pada perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan: tingkat kepuasan kerja 2,73, *organization capital* 2,85, *human capital* 2,83, produktivitas setiap karyawan 5,5%, dan *informational capital* masih rendah. Pada perspektif proses bisnis internal: kesesuaian item obat dengan DOEN/Fornas 70,87%, ketersediaan obat dengan kebutuhan 75,37%, ketepatan perencanaan 100,79%, tingkat ketersediaan obat 20,22 bulan, persentase jenis obat dengan tingkat ketersediaan aman 47,95%, waktu kekosongan obat 8,66%, kekosongan jenis obat 28,57%, *inventory accuracy* 77,52%, persentase obat kadaluarsa dan rusak 8,57%, nilai obat yang kadaluarsa 2,06%, obat stok mati 9,90%, *perfect order rate* 64,18%, *back order rate* 39,42%. Perspektif pelanggan: gap kepuasan pelanggan -0,89. Perspektif keuangan: alokasi dana obat terhadap kebutuhan 96%, persentase dana obat terhadap total anggaran kesehatan 3,01% dan nilai ITOR 1,92 kali dalam setahun.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, analisis kinerja, Instalasi Farmasi Kabupaten, Kabupaten Enrekang, organisasi publik

Performance Analisis of Pharmaceutical Installation Regency in Enrekang Regency Health Office Of South Sulawesi Using The Balanced Scorecard

(Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Kabupaten pada Dinas Kesehatan Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan dengan Menggunakan *Balanced Scorecard*)

Oleh : Indawan
Program Studi : Magister Manajemen Farmasi
Instansi Asal : Dinas Kesehatan Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan
Pembimbing I : Prof. Dr. Marchaban, DESS., Apt.
Pembimbing II : Dr. Satibi, M.Si., Apt.
Tanggal Wisuda :

ABSTRACT

Pharmacy Installation Regency (IFK) Enrekang as a government organization that responsible in managing of quality of public drug, safe and available both in quantity and kind when needed in public health services (puskesmas). the aim of this study will measure the performance of Pharmacy Instalation Regency (IFK) Enrekang through four perspectives in Balanced Scorecard: learning and growth, internal business process, customer, and financial.

The design of this study was non-experimental case study with descriptive method. The type of data used are qualitative and quantitative data. Quantitative analysis techniques are used to explain the calculation of the efficiency ratio of business as measured in IFK Enrekang performance, and qualitative analysis techniques, comparing the data obtained through a questionnaire given to customers and employees to determine the level of job satisfaction and customer IFK Enrekang

The results showed that the performance of IFK Enrekang on Learning and growth perspective: the level of job satisfaction 2,73, 2,85 capital organization, human capital was 2.83, the productivity of each employee 5.5%, and informational capital is still low. In the internal business process perspective: drug item complies with DOEN/Fornas 70,87%, the availability of drugs as needs 75,37%, precision of drugs planning 100.79%, rate of drug availability 20.22 month, percentage of savety stock of drugs 47.95%, average time of drugs stock out 8,66%, percentage of items of drugs stock out 28,57%, inventory accuracy 77.52%, the percentage of damaged and expired of drugs 8,57%, value of damaged and expired of drugs are 2.06%, percentage of dead stock of drug 9.90 %, perfect order rate is 64.18%, back order rate 39.42%. The customer perspective: gap value of customer satisfaction are -0.89. Financial perspective: the allocation of needs of drugs funds are 96%, the percentage of drug funds to the health budget are 3.01% and ITOR value are 1.92 times a year.

Keywords: Balanced Scorecard, performance analysis, Pharmacy Installation Regency, Enrekang, public organization



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Kabupaten pada Dinas Kesehatan Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan dengan Menggunakan Balanced Scorecard

INDAWAN, S.Si., Prof. Dr. Marchaban, DESS., Apt.; Dr. Satibi, M.Si., Apt.

Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>