

***CUSTOMER PERSPECTIVE AND LEARNING AND GROWTH PERSPECTIVE IN  
MEASURING PERFORMANCE OF PHARMACY INSTALLATION AT MANADO ADVENT  
HOSPITAL WITH BALANCED SCORECARD METHOD***

**PERSPEKTIF PELANGGAN DAN PERSPEKTIF PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN  
DALAM MENGUKUR KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ADVENT  
MANADO DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD***

**Mikhael C. Agow<sup>1)</sup>, Gayatri Citraningtyas<sup>1)</sup>, Erladys M. Rumondor<sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup>Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado, 95115

\*mikhael.agow@gmail.com

**ABSTRACT**

*Performance measurement used Balanced Scorecard with customer perspective and learn and growth perspective offers comprehensive solution to found how customers value products or services and how companies improved the resources of human quality become competent workers and able to produce excellent performance for the organization. This studied aims to determine the performance of Pharmacy Installation at Manado Advent Hospital based on the customer perspective and learning and growth perspective. The typed of research was non-experimental research with descriptive evaluative design. Data were obtained prospectively and retrospectively. The criteria of data were qualitative and quantitative. Qualitative data form an observation data and interviews. Quantitative data form questionnaire. The results customer perspective has 83.45% of patient satisfied to performed of Pharmacy Installation at Manado Advent Hospital. Learning and growth perspective got results the employees has high satisfaction of job and spirit worked with value 3.05 and 3.06. The employee training of Pharmacy Installation at Manado Advent Hospital was never been implemented. The conclusions good performed on patient satisfaction based on costumer perspective. Learn and growth perspective has good performance from work spirit and employee job satisfaction but poor performance that must be improved was employee trained.*

**Keywords :** *Performance, Pharmacy Installation, Balanced Scorecard, Customer Perspective, Learning and Growth Perspective.*

**ABSTRAK**

Pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* dengan perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menawarkan solusi menyeluruh untuk mengetahui bagaimana pelanggan menilai produk atau jasa serta cara perusahaan meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk menjadi pekerja yang kompeten dan mampu menghasilkan kinerja yang prima bagi organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado berdasarkan perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif evaluatif. Data diperoleh secara prospektif dan retrospektif. Kriteria data berupa data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif berupa data observasi dan wawancara langsung. Data kuantitatif berupa kuesioner. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu kinerja perspektif pelanggan yaitu 83,45 % pasien menyatakan puas terhadap kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memperoleh hasil karyawan memiliki semangat kerja dan kepuasan kerja yang tinggi yaitu 3,05 dan 3,06. Pelatihan karyawan Instalasi Rumah Sakit Advent Manado belum pernah dilakukan. Kesimpulan yang diperoleh yaitu kinerja yang baik pada kepuasan pasien, semangat kerja dan kepuasan kerja karyawan. Kinerja kurang baik yang harus diperbaiki yaitu pelatihan karyawan.

**Kata kunci :** *Kinerja, Instalasi Farmasi, Balanced Scorecard, Perspektif Pelanggan, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.*

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun belakangan ini industri rumah sakit Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan undang-undang yang bertujuan untuk mendorong terciptanya kondisi bisnis dan jasa rumah sakit yang lebih berkualitas dari segi pelayanan. Seiring berkembangnya zaman rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dengan memerhatikan pembiayaan agar dapat bersaing dengan rumah sakit yang lain (Sulistiyaningrum, 2013).

Instalasi farmasi rumah sakit sebagai salah satu divisi rumah sakit mempunyai pengaruh besar pada perkembangan profesional rumah sakit dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien untuk memberikan pelayanan kefarmasian. Pemberian pelayanan yang bermutu dapat dicapai melalui peningkatan kinerja yang berkesinambungan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Santoso, 2017). Kualitas pelayanan yang bermutu yang diberikan oleh instalasi farmasi rumah sakit dapat diukur dengan alat manajemen yang dikenal dengan *Balanced Scorecard*. Konsep *balanced scorecard* sangat relevan untuk mengukur kinerja instalasi farmasi rumah sakit saat ini karena konsep tersebut dapat digunakan sebagai analisis untuk memetakan masalah manajemen yang terjadi sehingga instalasi farmasi rumah sakit dapat menemukan solusi dari masalah untuk mencapai keberhasilan dari rumah sakit (Sulistiyaningrum, 2013).

Perspektif yang digunakan untuk mengukur kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado yaitu perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penggunaan perspektif pelanggan digunakan untuk mengetahui bagaimana kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan digunakan untuk mengetahui semangat kerja dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado serta mengetahui karyawan yang mengikuti pelatihan.

Pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* belum pernah dilakukan di Instalasi

Farmasi Rumah Sakit Advent Manado. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengukuran kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado dengan metode *Balanced Scorecard* berdasarkan perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado pada bulan Desember 2019 – Januari 2020.

### Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental yang bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*.

### Alat dan Bahan

#### Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat tulis menulis, lembar kuesioner dan kamera.

#### Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari dua data yaitu data primer dan data sekunder

##### 1. Data Primer

Data primer yang digunakan yaitu kuesioner untuk pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado, kuesioner untuk karyawan Rumah Sakit Advent Manado, wawancara dan observasi langsung.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan yaitu data jumlah pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado selama satu bulan dan data jumlah karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini berdasarkan perspektif pelanggan yaitu pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado dan berdasarkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu karyawan

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado dan berdasarkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado. Rumus Slovin untuk menentukan besaran sampel (Sugiyono, 2013).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ditolerir dengan nilai 0,05 atau 5 %.

Data dikumpulkan menggunakan observasi langsung, wawancara dan kuesioner. Kuesioner kepuasan pasien, kuesioner kepuasan kerja karyawan dan kuesioner semangat kerja karyawan diuji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS. Data dari kuesioner diolah menjadi skor dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk menilai jawaban responden dengan 4 tingkat penilaian dan diberi bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1
2. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
3. Jawaban setuju diberi bobot 3
4. Jawaban sangat setuju diberi bobot 4

Penilaian dengan skala *Likert* dilakukan analisis distribusi skor pada setiap kuesioner (kuesioner kepuasan pasien, kuesioner kepuasan kerja dan kuesioner semangat kerja karyawan). Data tersebut dijumlahkan dan diambil rata – rata. Penilaian skor rata – rata kuesioner dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.** Range Skor Kuesioner

Range Skor	Kriteria Penilaian
$1,0 \leq x \leq 1,75$	Sangat Rendah
$1,75 \leq x \leq 2,5$	Rendah
$2,5 \leq x \leq 3,25$	Tinggi
$3,25 \leq x \leq 4,0$	Sangat Tinggi

Analisis yang digunakan untuk menghitung total kualitas pelayanan menggunakan model *Weighted Servqual* sebagai berikut :

$$I_{kj} = \sum_{i=0}^n (P_{ij} - E_{ij})$$

Keterangan :

I<sub>kj</sub> = Indeks total kualitas pelayanan

P<sub>ij</sub> = *Performance* I pada objek J

E<sub>ij</sub> = *Expectance* harapan atribut objek J

n = Jumlah pernyataan

Berdasarkan hasil dari indeks total kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berikut :

1. Indeks Nol  
Situasi yang menyatakan bahwa tingkat harapan pelanggan sama dengan kinerja yang dihasilkan perusahaan.
2. Indeks Negatif  
Situasi yang menyatakan bahwa tingkat harapan pelanggan lebih besar dari kinerja aktual yang dihasilkan perusahaan.
3. Indeks Positif  
Situasi yang menyatakan bahwa tingkat harapan pelanggan lebih kecil dari kinerja yang dihasilkan perusahaan.

Data selanjutnya dianalisis dengan pengukuran *customer satisfaction index* untuk menentukan presentase nilai kepuasan dengan mencari rata – rata dari tingkat harapan dan kenyataan dengan skala 0 – 25 berarti sangat tidak puas, 26 – 50 berarti tidak puas, 51 – 75 berarti puas dan 76 – 100 berarti sangat puas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perspektif Pelanggan

#### a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian di Instalasi Rumah Sakit Advent Manado meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

**Tabel 2.** Karakteristik Pasien Rawat Jalan IFRS Advent Manado

No.	Karakteristik Responden	N	(%)
<b>1.</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	103	33,3
	Perempuan	206	66,7
<b>2.</b>	<b>Usia (Depkes, 2009)</b>		
	17 - 25 Tahun (Masa Remaja Akhir)	39	12,7
	26 - 35 Tahun (Masa Dewasa Awal)	63	20,4
	36 - 45 Tahun (Masa Dewasa Akhir)	83	26,8
	46 - 55 Tahun (Masa Lansia Awal)	75	24,3
	56 - 65 Tahun (Masa Lansia Akhir)	41	13,3
	> 65 Tahun (Masa Manula)	8	2,5
<b>3.</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	51	16,5
	SLTP	70	22,7
	SLTA	105	34
	Perguruan Tinggi	83	26,8
<b>4.</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS	68	22
	Wiraswasta	59	19,1
	Petani	50	16,2
	Ibu Rumah Tangga	105	34
	Lainnya	27	8,7

Tabel 2 menunjukkan responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 206 pasien (66,7%). Karakteristik responden berdasarkan usia yang menjadi responden terbanyak berada pada kelompok usia 36-45 tahun (masa dewasa akhir) yaitu berjumlah 83 orang (26,8 %). Karakteristik responden berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 105 orang (34 %). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang menjadi responden terbanyak yaitu ibu rumah tangga sebanyak 105 orang (34 %).

#### b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner Pelanggan di validasi dengan program SPSS dengan membandingkan nilai uji r hitung dan r tabel yaitu 0,361. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari

kuesioner valid karena memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari pada r tabel (0,361) menyatakan bahwa kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui tingkat kepercayaan dari pernyataan dari pernyataan kuesioner yang valid dengan nilai > 0,6 tidak baik, > 0,7 dapat diterima dan > 0,8 sangat baik. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kuesioner reliabel karena memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,6.

#### c. Keseluruhan Analisis Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado

Tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado

dapat dinilai dengan menghitung indeks total kualitas pelayanan dengan melihat selisih antara

tingkat kenyataan dan harapan dari keusioner.

**Tabel 3.** Penilaian dan Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado

Dimensi	Item	Harapan	Kenyataan	Rata - Rata Harapan	Rata - Rata Kenyataan	Ikj	Rata - Rata per Dimensi	Peringkat
<b>Berwujud (<i>Tangibles</i>)</b>	1	1000	1007	3.23	3.25	0.02	0,01	4
	2	1083	1091	3.51	3.53	0.02		
	3	966	971	3.12	3.14	0.02		
	4	1039	1028	3.36	3.33	- 0.03		
	5	992	999	3.21	3.23	0.02		
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>	6	1045	1051	3.38	3.4	0.02	0,04	1
	7	1010	1037	3.27	3.35	0.08		
	8	1060	1070	3.43	3.46	0.03		
	9	1042	1060	3.37	3.43	0.06		
	10	1047	1055	3.38	3.41	0.03		
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>	11	1039	1042	3.36	3.37	0.01	0,005	5
	12	1025	1027	3.31	3.32	0.01		
	13	1013	1019	3.27	3.29	0.02		
	14	1031	1021	3.33	3.31	- 0.02		
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	15	1019	1022	3.29	3.31	0.02	0,03	2
	16	1032	1036	3.34	3.35	0.01		
	17	1023	1026	3.31	3.32	0.01		
	18	1036	1066	3.35	3.45	0.1		
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>	19	1041	1044	3.36	3.38	0.02	0,02	3
	20	1006	1017	3.25	3.29	0.04		
	21	1003	1009	3.24	3.26	0.02		
	22	981	989	3.17	3.2	0.03		
<b>Total</b>						0,53		
<b>Nilai Rata - rata keseluruhan</b>						0.02		

Tingkat kepuasan pasien ditunjukkan pada tabel 16 secara keseluruhan. Tabel di atas menyatakan nilai Ikj tertinggi berada pada dimensi

kehandalan (*reliability*) dan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memiliki nilai Ikj paling rendah. Nilai Ikj dari dimensi kehandalan (*reliability*)

memiliki rata – rata tertinggi yaitu 0,04 hasil tersebut dianalisis dengan membandingkan tingkat kenyataan dan harapan dari kuesioner yang di isi oleh responden. Nilai Ikj dimensi kehandalan (*reliability*) berada direntang positif yang menyatakan tingkat harapan pasien lebih kecil dari kenyataan pelayanan yang diterima artinya pasien puas dengan pelayanan dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado. Total nilai keseluruhan kepuasan pasien dari item pernyataan setiap dimensi memiliki nilai 0,53 dan rata – rata secara keseluruhan 0,02 dengan interpretasi bahwa tingkat kepuasan pasien berada di indeks positif dimana tingkat harapan pasien lebih kecil dari kenyataan yang diterima. Keadaan ini menandakan bahwa tingkat kepuasan yang diterima pasien

terhadap pelyanan kefarmasian di Rumah Sakit Advent Manado memuaskan.

**d. Penilaian Total Indeks Kepuasan Pasien**

*(Customer Satisfaction Index)*

Indeks kepuasan pasien (*Customer Satisfaction Index*) diimplementasikan untuk menilai seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado. Nilai Indeks kepuasan pasien dapat dilihat berdasarkan tabel dibawah ini.

**Tabel 4.** Total Penilaian *Customer Satisfaction Index*

Item	MIS	MSS	WF	WS	WT	CSI
1	3.23	3.25	4,43	14,39	333,8	83,45
2	3.51	3.53	4,82	17,01		
3	3.12	3.14	4,28	13,43		
4	3.36	3.33	4,61	15,35		
5	3.21	3.23	4,40	14,12		
6	3.38	3.4	4,64	15,77		
7	3.27	3.35	4,49	15,04		
8	3.43	3.46	4,71	16,29		
9	3.37	3.43	4,62	15,84		
10	3.38	3.41	4,64	15,82		
11	3.36	3.37	4,61	15,53		
12	3.31	3.32	4,54	15,07		
13	3.27	3.29	4,49	14,77		
14	3.33	3.31	4,57	15,12		
15	3.29	3.31	4,51	14,92		
16	3.34	3.35	4,58	15,34		
17	3.31	3.32	4,54	15,07		
18	3.35	3.45	4,6	15,87		
19	3.36	3.38	4,61	15,58		
20	3.25	3.29	4,46	14,67		
21	3.24	3.26	4,44	14,47		
22	3.17	3.2	4,35	14,42		
Total	72.84	73.38				

Pembuatan interval nilai *Customer Satisfaction Index* untuk menggambarkan nilai tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado dengan rentang nilai yang terbagi dalam Sangat Tidak Puas 0 – 25, Tidak Puas 25 – 50, Puas 50 – 75 dan Sangat Puas 76 – 100. Hasil total indeks kepuasan pasien menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent manado sebesar 83,45 % yang berada pada rentang 75 – 100. Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien terhadap kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebesar 83,45 % dengan interpretasi sangat puas. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa secara keseluruhan bahwa pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado merasa sangat puas dengan kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado.

## 2. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas kuesioner kepuasan dan semangat kerja di uji dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan membandingkan nilai uji  $r$  hitung dan  $r$  tabel yaitu 0,432. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari kuesioner valid karena memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari pada  $r$  tabel (0,432) menyatakan bahwa kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui tingkat kepercayaan dari pernyataan dari pernyataan kuesioner yang valid dengan nilai  $> 0,6$  tidak baik,  $> 0,7$  dapat diterima dan  $> 0,8$  sangat baik. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kuesioner reliabel karena memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ .

### b. Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado dapat diketahui berdasarkan kuesioner Kepuasan Kerja. Berikut adalah hasil rata – rata kepuasan kerja karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 5.** Rata – rata Kepuasan Kerja Karyawan Instalasi Farmasi Rumah

No.	Pernyataan	Nilai Rata – Rata	Kategori
1	Kepuasan terhadap uang jasa	2,86	Tinggi
2	Kepuasan pada pekerjaan	3,13	Tinggi
3	Kepuasan terhadap pengawasan selama bekerja	3	Tinggi
4	Kepuasan pada hubungan dengan kepala instalasi	3,23	Tinggi
5	Kepuasan terhadap promosi jabatan	3,04	Tinggi
6	Kepuasan terhadap pembagian tugas kerja	3,18	Tinggi
7	Kepuasan terhadap jam kerja	2,91	Tinggi
8	Kepuasan pada hubungan dengan teman – teman	3,09	Tinggi
Total		24,44	
Rata – Rata		3,06	Tinggi

Tabel 5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado yaitu berada pada kategori tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Syahrudin (2019) tentang kepuasan kerja karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit H. M. Djafar Harun menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan sebesar 90,47 %.

Kepuasan kerja yang tinggi dari karyawan tersebut dapat dilihat dari kepuasan terhadap uang dan jasa, pekerjaan, pengawasan, hubungan dengan kepala instalasi, promosi jabatan, jam kerja dan tugas kerja. Dengan kepuasan kerja yang tinggi dari karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kualitas

pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

**c. Semangat Kerja Karyawan**

Semangat kerja karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado dapat diketahui berdasarkan kuesioner semangat kerja. Berikut adalah hasil rata – rata semangat kerja karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 6.** Rata – rata Semangat Kerja Karyawan

No.	Pernyataan	Nilai Rata – Rata	Kategori
1	Saya masuk kerja tepat waktu	3,09	Tinggi
2	Saya pulang kerja tepat pada waktunya	3,04	Tinggi
3	Saya mematuhi tata tertib yang di tetapkan oleh rumah sakit	3,22	Tinggi
4	Dapat bekerja sama dengan atasan maupun rekan kerja	3,27	Sangat Tinggi
5	Bersedia memberi dan menerima kritik dan saran dari atasan maupun sesama rekan kerja	3	Tinggi
6	Saya melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab	2,91	Tinggi
7	Bersedia untuk menanggung resiko dalam setiap pekerjaan yang dilakukan	2,94	Tinggi
8	Saya Mengerjakan dan menyelesaikan tugas dengan teliti	2,77	Tinggi
9	Saya merasa keahlian saya sesuai dengan pekerjaan yang saya jalani	3,18	Tinggi
10	Sarana dan prasarana IFRS memberikan kenyamanan bagi karyawan	2,86	Tinggi
11	Saya mengerjakan tugas setelah mendapat perintah dan pengawasan	2,81	Tinggi
12	Saya menyiapkan segala keperluan sebelum mulai bekerja	3,13	Tinggi
13	Selalu berkonsentrasi saat melakukan pekerjaan	3,27	Sangat Tinggi
14	Saya merasa puas dengan uang dan jasa yang saya terima	2,91	Tinggi
15	Saya nyaman bekerja ditempat ini	3,36	Sangat Tinggi
Total		45,76	
Rata – Rata		3,05	Tinggi

Semangat kerja karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado yang ditunjukkan pada tabel 6 menunjukkan bahwa karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado memiliki semangat kerja yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Syahrudin (2019) menyatakan bahwa semangat kerja karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit H. M. Djafar Harun menyatakan

bahwa semangat kerja karyawan sebesar 83,45 % atau sangat tinggi. Semangat kerja yang tinggi dipengaruhi oleh faktor – faktor seperti memiliki motivasi, semangat, komitmen dan rasa cinta akan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi semangat kerja seseorang. Semangat kerja yang tinggi dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado dapat menggambarkan komitmen dan motivasi

karyawan dalam bekerja, mampu menerima dukungan secara positif dan mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam meningkatkan kinerja di lingkungan kerjanya.

#### d. Pelatihan Karyawan

Hasil pengukuran terhadap pelatihan yang pernah diikuti oleh karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado menunjukkan bahwa karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado belum pernah mengikuti pelatihan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Mulia (2019) menunjukkan bahwa persentase karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya yang mengikuti pelatihan sebesar 40 % pada tahun 2018. Karyawan yang mengikuti pelatihan terdiri dari tiga orang apoteker dan empat orang tenaga teknis kefarmasian. Pelatihan karyawan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan ketrampilan karyawan agar dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu kepada pasien.

#### KESIMPULAN

Pengukuran kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado diukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* berdasarkan Perspektif Pelanggan dan Persepektif Pertumbuhan dan Pembelajaran. Berdasarkan hasil penelitian kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado ditinjau dari perspektif pelanggan yaitu 83,45 % pasien menyatakan puas terhadap kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menyatakan bahwa karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado memiliki semangat kerja dan kepuasan kerja yang tinggi yaitu 3,05 dan 3,06. Untuk Pelatihan karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado belum pernah dilakukan.

#### SARAN

Perlu dilakukan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan

kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kepuasan pasien. Kinerja yang sudah baik hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan lagi karena hal ini merupakan kekuatan bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Advent Manado untuk dapat berkompetisi di masa depan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kemenkes RI 2009. *Kategori Umur*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Mulia, S. D. 2019. Evaluasi Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya Kalimantan Tengah Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. *Jurnal Surya Medika*. **4 (2)** : 72 - 73.
- Santoso, A., Sulistyningrum, I. H., dan Wirastuti. 2017. Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. *Media Farmasi Indonesia*. **12 (2)** : 1811 – 1266.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfa Beta, Bandung.
- Sulistyningrum, I. H., Satibi., dan Tri, M. A. 2013. Perspektif *Customer* dalam Mengukur Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. *Sains Medika*, **5 (2)** : 90 – 93.
- Syahrudin, M. 2019. Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Perspektif Pelanggan Pada Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Jurnal Surya Medika*. **5 (1)** : 42 - 43.