

PERSI AWARD 2012

EVALUASI.....

SIAPA

TAKUT ??

Internal Service Project

RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

ABSTRAK

Bagian Logistik merupakan unit yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan Rumah Sakit yang utuh, terpadu dan berorientasi kepada pelayanan pasien. Pelayanan logistik yang merupakan tanggung jawab dari Bagian Logistik ini, membutuhkan suatu manajemen logistik /pengelolaan yang baik dan efisien guna mensupport unit pelayanan lainnya di Rumah Sakit. Manajemen logistik merupakan bagian dari proses supply chain yang berfungsi untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan keefisienan dan keefektifan penyimpanan dan aliran barang, pelayanan dan informasi terkait dari titik permulaan (point of origin) hingga titik konsumsi (point of consumption) dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Terkait dengan fungsi pengadaan itulah maka Bagian Logistik harus mampu mengelola semua sumber daya yang terkait dari perencanaan, pengadaan dan pendistribusiannya. Salah satu sumber daya yang menjadi sorotan perhatian yaitu rekanan/supplier yang berkewajiban memasok kebutuhan barang guna memenuhi kebutuhan para pelanggan RS. Saat ini terdapat 128 rekanan barang umum dan investasi dan 135 rekanan perbekalan kesehatan. Untuk mencapai mutu pelayanan yang baik sesuai harapan maka perlu dilakukan evaluasi kinerja dari masing – masing rekanan yang memasok barang kebutuhan Rumah Sakit ini. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala oleh Bagian Logistik dan khusus untuk rekanan perbekalan kesehatan evaluasi dilakukan dua kali dalam setahun yaitu bulan April dan Oktober.

Penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui observasi langsung, yaitu melakukan pengisian formulir evaluasi kinerja rekanan berdasarkan data di lapangan.

Dari 58 rekanan supplier yang dievaluasi, yang memberikan nilai di atas standar mutu pelayanan yang ditetapkan (75%) adalah 31 rekanan (53,44%) dengan persentase pencapaian 75 % - 96 % dan 27 rekanan (46,55%) berada di bawah standar mutu pelayanan dengan persentase pencapaian 40 % - 74%.

Oleh sebab itu hasil evaluasi kinerja ini perlu ditindaklanjuti ke rekanan untuk mendapatkan tanggapan dan perbaikan guna pemecahan masalah di lapangan. Bentuk tindak lanjut yang dilakukan yaitu langsung dengan mengundang rekanan untuk pertemuan membahas masalah penilaian kinerja tersebut sehingga terjalin komunikasi antara kedua belak pihak untuk membahas masalah – masalah yang ada agar tidak terjadi kendala dalam hal penyediaan barang untuk kebutuhan RS.

DAFTAR ISI

Halaman Judul		
Abstrak	i
Daftar Isi	ii
BAB I. PENDAHULUAN		
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Metodologi	2
BAB II. HASIL PENGAMATAN		
2.1. Penyusunan Kriteria Penilaian	3
2.2. Pengisian Formulir Penilaian / Evaluasi	4
Rekanan		
2.3. Evaluasi Kinerja Rekanan	5
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	7
BAB IV PENUTUP		
4.1. Kesimpulan	10
4.2. Saran	10
DAFTAR TABEL		
Tabel 1 Data Perbekalan Kesehatan Yang Dievaluasi	5
Periode April 2012		
Tabel 2 : Data rekanan berdasarkan penilaian kinerja	10
DAFTAR LAMPIRAN		
Gambar 1 : Formulir Evaluasi Rekanan	v

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Bagian Logistik merupakan unit pelayanan yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan Rumah Sakit yang utuh, terpadu dan berorientasi kepada pelayanan pasien. Pelayanan logistik yang merupakan tanggung jawab dari Bagian Logistik ini, membutuhkan suatu manajemen logistik /pengelolaan yang baik dan efisien guna *support* unit pelayanan lainnya di Rumah Sakit. Manajemen logistik merupakan bagian dari proses *supply chain* yang berfungsi untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan keefisienan dan keefektivan penyimpanan dan aliran barang, pelayanan dan informasi terkait dari titik permulaan (*point of origin*) hingga titik konsumsi (*point of consumption*) dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP), Bagian Logistik merupakan salah satu unit kerja penunjang yang bertanggung jawab dalam hal pengadaan kebutuhan barang di RS baik barang umum, investasi maupun perbekalan kesehatan (perbekes). Terkait dengan fungsi pengadaan itulah maka Bagian Logistik harus mampu mengelola semua sumber daya yang terkait dari perencanaan, pengadaan dan pendistribusiannya. Salah satu sumber daya yang menjadi sorotan perhatian yaitu rekanan *supplier* yang berkewajiban memasok kebutuhan barang guna memenuhi kebutuhan para pelanggan RS.

Saat ini terdapat 128 rekanan barang umum & investasi dan 135 rekanan perbekalan kesehatan. Semua rekanan ini berkewajiban untuk memasok barang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh RSIJCP. Untuk mencapai mutu pelayanan yang baik sesuai harapan maka perlu dilakukan evaluasi kinerja dari masing – masing rekanan yang memasok barang kebutuhan Rumah Sakit ini. Evaluasi kinerja ini dilakukan secara berkala oleh Bagian Logistik dan khusus untuk rekanan perbekalan kesehatan evaluasi dilakukan dua kali dalam setahun yaitu bulan April dan Oktober.

1.2. TUJUAN

1.2.1. Tujuan Umum

Tujuan umum adalah melakukan *sharing* ide dan pembelajaran antar rumah sakit mengenai evaluasi kinerja rekanan sehingga meningkatkan mutu pelayanan dan efisiensi.

1.2.2. Tujuan Khusus

- a. Memberikan penilaian terhadap kinerja rekanan yang memasok kebutuhan barang ke RS.
- b. Memberikan *reward dan punishment* kepada rekanan sehingga berdampak pada perbaikan mutu layanan.
- c. Sebagai acuan / dasar pemilihan rekanan penyediaan barang untuk kebutuhan tahun anggaran berikutnya.
- d. Membangun komunikasi yang baik dengan rekanan sehingga mencegah terjadinya salah informasi.

1.3. METODOLOGI

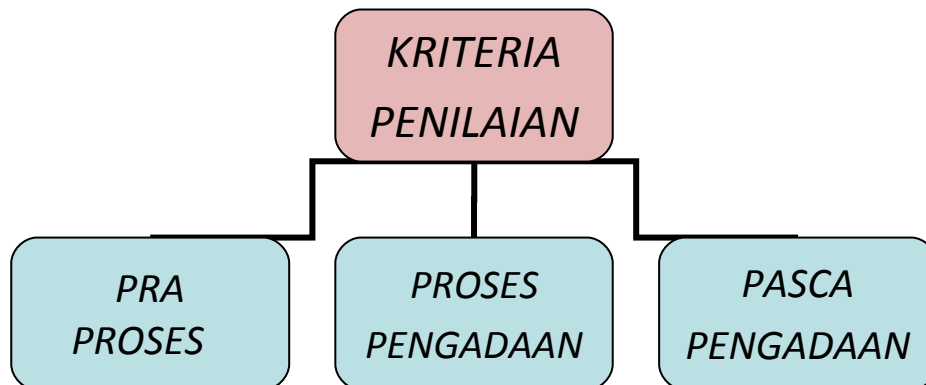
Metodologi yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui observasi langsung, yaitu melakukan pengisian formulir evaluasi kinerja rekanan berdasarkan data di lapangan.

BAB II

HASIL PENGAMATAN

2.1. PENYUSUNAN KRITERIA PENILAIAN

Penyusunan kriteria penilaian mencakup semua aspek mulai dari proses pengadaan sampai dengan proses penerimaan barang. Secara garis besar kriteria penilaian dibedakan atas 3 proses yaitu ;



Adapun tahap – tahap penyusunan kriteria penilaian yaitu ;

1. Mengidentifikasi aktivitas yang dilakukan pada masing – masing tahapan tersebut baik pra proses, *in* proses dan pascaproses pengadaan. Identifikasi masalah ini merupakan masukan dari Koordinator pengadaan dan Koordinator gudang.
2. Dibuat bobot penilaian dengan skala 1 – 5 untuk masing – masing aktivitas.
3. Setelah dilakukan tabulasi semua permasalahan yang ada, maka dibahas dalam KIE Bagian Logistik.
4. Hasil kesepakatan dituangkan dalam notulen KIE Logistik, jika ada masukan dilakukan revisi dan kemudian dilaporkan ke Direktur Penunjang Klinik untuk disetujui.

Secara detail kriteria tersebut :

1. Kesesuaian spesifikasi barang.
2. Kemudahan pengecekan fisik barang dalam kemasan pengiriman.
3. Sistem *delivery*.
4. Sikap / keramahan pengantar barang.
5. Identitas diri pengantar barang.
6. Kelengkapan sarana pengiriman barang khusus (suhu 2 - 8 C°).

7. Informasi dokumen.
8. Informasi ketersediaan barang.
9. Kelengkapan dokumen (kesesuaian diskon).
10. Kecepatan pengantaran pesanan cito.
11. Ketepatan / kemudahan koneksi alat komunikasi.
12. Sikap/ keramahan salesmen.
13. Identitas diri salesmen.
14. Pengetahuan salesmen tentang produk yang dijual.
15. Dokumen pembayaran.
16. Pelayanan purnajual.
17. Informasi perubahan harga.

2.2. PENGISIAN FORMULIR PENILAIAN / EVALUASI REKANAN

Pengisian formulir evaluasi rekanan dilakukan oleh petugas yang terkait dengan proses pengadaan dan proses penerimaan barang yaitu ;

1. Koordinator Pengadaan Perbekes
2. Koordinator Gudang Perbekes

Pengisian formulir evaluasi rekanan tersebut dilakukan berdasarkan pengamatan langsung di lapangan dan berdasarkan semua dokumen pendukung yang digunakan di dalam proses pelayanan seperti :

- a. Buku ketidaksesuaian, yaitu sebuah catatan yang berisi data ketidaksesuaian yang ditemukan di lapangan seperti barang yang dikirim oleh rekanan tidak sesuai dengan spesifikasinya.
- b. Surat Pesanan pembelian (SPP) yang diterbitkan oleh RSIJCP untuk rekanan sebagai bukti transaksi pemesanan.
- c. Faktur penjualan.
- d. Formulir *return* pengadaan sebagai bukti serah terima barang dengan pihak rekanan.

2.3. EVALUASI KINERJA REKANAN

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan adalah menjalin komunikasi dengan rekanan dalam bentuk evaluasi kinerja rekanan yang memasok kebutuhan barang terutama obat dan alkes.

Evaluasi kinerja rekanan dilakukan secara periodik 2 kali dalam setahun yaitu bulan April dan Oktober. Evaluasi dilakukan terhadap rekanan perbekalan kesehatan yang memasok obat dan alkes ke RSIJCP. Diantara 135 rekanan, evaluasi dilakukan pada 58 rekanan. Adapun pelaksanaan evaluasi berdasarkan pertimbangan sebagai berikut :

1. Omset pembelian terbesar.
2. Kebutuhan barang yang *fast moving*.
3. Mampu laksana di lapangan.

**Tabel 1 : Daftar Rekanan Perbekalan Kesehatan Yang Dilakukan Evaluasi
Periode April 2012**

NO.	NAMA DISTRIBUTOR	NILAI PEMBELIAN (RP)
1	ANUGERAH PHARMINDO LESTARI. PT	13,423,013,435
2	ANUGRAH ARGON MEDICA PT	12,274,357,523
3	ENSEVAL PUTERA MEGATRADING	9,941,283,690
4	MERAPI UTAMA PHARMA PT	6,044,257,426
5	ANTARMITRA SEMBADA PT	4,815,359,221
6	PARIT PADANG GLOBAL PT	4,430,845,854
7	KEBAYORAN PHARMA PT.	3,676,408,454
8	DOS NI ROHA PT.	2,408,215,163
9	MENSA BINA SUKSES PT. (ALKES)	2,397,529,945
10	ANDALAS PRIMA SENTOSA CV.	2,070,346,785
11	TEMPO PT.	1,970,653,197
12	SABA INDOMEDIKA PT	1,641,918,478
13	ALIA MANDIRI	1,566,077,973
14	SINAR RODA UTAMA PT.	1,407,503,157
15	PENTA UTAMA	1,376,894,984
16	UNITED DICO CITAS PT.	1,352,589,320
17	BINA SAN PRIMA PT	1,334,213,983
18	PARAZELSUS PT	1,043,845,186
19	MENSA BINA SUKSES PT.	941,083,879
20	SURGIKA ALKESINDO PT.	838,121,700
21	INDOFARMA GLOBAL MEDIKA	821,930,293
22	CAKRAMAS BANGUN NIAGA CV.	736,613,750
23	KIMIA FARMA PT (CAB.MATRAMAN)	565,031,582
NO.	NAMA DISTRIBUTOR	NILAI PEMBELIAN (RP)
24	KARINDO ALKESTRON. PT	515,457,600
25	WIDYA MITRA PERSADA D/H PANDUSAKA PERSADA	475,676,000
26	ALAM PUTRA SAKTI (d/h PRIMACO)	419,870,000
27	KALLISTA PRIMA PT.	352,544,233
28	MADESA SEJAHTERA UTAMA PT.	350,848,469
29	MILLENIUM PHARMA CON INT'L	349,092,471
30	PENTA VALENT	334,525,257

31	JANTRA REKA SAKSANAMAS PT.	288,390,000
32	KIMIA FARMA OB	268,321,390
33	MUFIDACH	261,798,396
34	VIONE DIPANTARA d/h VASINDO CIPTA LESTARI	217,744,190
35	EVA SURYA PRATAMA PT.	207,616,734
36	UNIRA ELCARONA	195,814,584
37	BINABAKTI NIAGAPERKASA PT.	178,292,720
38	BRATACO PT.	168,613,883
39	IDS MARKETING	163,607,057
40	DISTRIVERSA BUANAMAS	158,147,082
41	TIARA KENCANA	153,005,884
42	BUDI MULYA MANDIRI	151,175,011
43	MULTI HUSADA FARMA PT.	148,875,815
44	L A B O R A	139,610,366
45	DAYA MUDA AGUNG PT.	133,383,378
46	MENJANGAN PT.	130,980,000
47	MEDIKA TEKNIK BAHAMATAMA PT.	130,224,997
48	PERUSAHAAN PERDAGANGAN INDONESIA PT.	129,998,213
49	SENTRACO	129,565,792
50	RAJAWALI NUSINDO PT.	128,318,333
51	GUNA ABDI WISESA PT.	127,339,820
52	HASANAH DARA MANDIRI. CV	116,368,456
53	RS. ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI	97,916,974
54	DEMKA SAKTI PT.	96,945,459
55	CHICI AGUNG	93,988,640
56	APOTIK TITI MURNI	88,551,050
57	PRIMERO INDOMEDICO CV.	87,879,999
58	ENDO MEDICA NUSANTARA PT.	84,052,025

Data yang diperoleh dari pengisian formulir evaluasi kinerja rekanan diolah menggunakan *spread sheet* (microsoft excel).

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

RSIJCP sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien sesuai dengan standar mutu pelayanan yang tertuang dalam standar Akreditasi RS dan standar mutu ISO 9001 : 2008, begitu pula halnya dengan Bagian Logistik. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Bagian Logistik yaitu melakukan evaluasi kinerja terhadap rekanan yang memasok barang ke RSIJCP guna memenuhi kebutuhan para pelanggan, terutama rekanan perbekalan kesehatan karena terkait penyediaan obat – obatan dan alat kesehatan yang langsung dirasakan oleh pasien. Evaluasi kinerja rekanan ini dilakukan oleh Bagian Logistik secara periodik yaitu dua tahun sekali yaitu pada bulan April dan Oktober. Evaluasi kinerja bertujuan untuk menjalin komunikasi dengan rekanan sehingga tidak terjadi masalah yang mengakibatkan terganggunya penyediaan barang oleh rekanan.

Evaluasi kinerja rekanan merupakan serangkaian proses yang saling berkesinambungan satu sama lain yaitu dimulai dari penentuan kriteria penilaian rekanan, pengisian formulir evaluasi rekanan, pengolahan data, pelaporan dan tindak lanjut penyampaian hasil evaluasi ke rekanan serta *feedback* ke RSIJCP. Penentuan kriteria rekanan merupakan langkah awal sebagai penentu keberhasilan evaluasi kinerja rekanan, karena pada tahap ini diidentifikasi masalah – masalah yang menjadi acuan penilaian mulai dari pra proses pengadaan, proses pengadaannya sendiri dan pascaproses pengadaan. Masalah – masalah tersebut menjadi kriteria dalam penilaian yang diberi bobot dengan skala 1 -5. Pembobotan ini berdasarkan pengamatan dan data pendukung di lapangan. Adapun kriteria tersebut meliputi :

1. Kesesuaian spesifikasi barang.
2. Kemudahan pengecekan fisik barang dalam kemasan pengiriman
3. Sistem *delivery*.
4. Sikap / keramahan pengantar barang.
5. Identitas diri pengantar barang.
6. Kelengkapan sarana pengiriman barang khusus (suhu 2 - 8 C°).
7. Informasi dokumen.
8. Informasi ketersediaan barang.

9. Kelengkapan dokumen (kesesuaian diskon).
10. Kecepatan pengantaran pesanan cito.
11. Ketepatan / kemudahan koneksi alat komunikasi.
12. Sikap/ keramahan salesmen.
13. Identitas diri salesmen.
14. Pengetahuan salesmen tentang produk yang dijual.
15. Dokumen pembayaran.
16. Pelayanan purnajual.
17. Informasi perubahan harga.

Setelah kriteria penilaian ini dibuat maka tahapan selanjutnya pengisian formulir evaluasi kinerja rekanan yang dilakukan oleh petugas yang berinteraksi langsung selama proses pelayanan meliputi proses pengadaan dan proses penerimaan barang di gudang. Oleh sebab itulah maka diberikan tanggung jawab pengisian formulir kepada Koordinator Pengadaan dan Koordinator Gudang selaku penanggung jawab aktivitas tersebut. Pengisian formulir evaluasi rekanan tersebut dilakukan berdasarkan pengamatan langsung di lapangan dan berdasarkan semua dokumen pendukung yang digunakan di dalam proses pelayanan seperti :

1. Buku ketidaksesuaian, yaitu sebuah catatan yang berisi data ketidaksesuaian yang ditemukan di lapangan seperti barang yang dikirim oleh rekanan tidak sesuai dengan spesifikasinya.
2. Surat Pesanan pembelian (SPP) yang diterbitkan oleh RSIJCP untuk rekanan sebagai bukti transaksi pemesanan.
3. Faktur penjualan.
4. Buku catatan *return* pembelian ke rekanan.
5. Formulir *return* pengadaan sebagai bukti serah terima barang dengan pihak rekanan.

Tahapan evaluasi selanjutnya adalah tahapan pengolahan data secara sederhana dengan menggunakan Microsoft excel, sehingga didapatkanlah persentase pencapaian kinerja rekanan seperti yang terlihat pada tabel 2 dalam lampiran. Dari 135 rekanan logistik perbekalan kesehatan, baru 58 rekanan *supplier* yang dievaluasi. Pelaksanaan evaluasi berdasarkan pertimbangan sebagai berikut :

1. *Omset* pembelian terbesar
2. Kebutuhan barang *fast moving*
3. Mampu laksana di lapangan

Dari 58 rekanan *supplier* yang dievaluasi, yang memberikan nilai di atas standar mutu pelayanan yang ditetapkan (75%) adalah 31 rekanan (53,44%) dengan persentase pencapaian 75 % - 96 % dan 27 rekanan (46,55%) berada di bawah standar mutu pelayanan dengan persentase pencapaian 40 % - 74%. Jika dilihat dari persentase pencapai standar mutu pelayanan hanya 53,44 % rekanan yang nilainya di atas standar mutu dan 46,55 % nilainya berada di bawah standar mutu pelayanan, ini menggambarkan bahwa kinerja rekanan *supplier* ini belum maksimal. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa masalah yang diberi bobot kecil (1 – 3) yang menggambarkan banyaknya masalah di lapangan yang perlu ditangani secara serius sehingga tidak mengganggu proses pelayanan pengadaan di lapangan. Oleh sebab itu hasil evaluasi kinerja ini perlu ditindaklanjuti ke rekanan untuk mendapatkan tanggapan dan perbaikan guna pemecahan masalah di lapangan. Upaya tindaklanjut dilakukan dengan pengiriman hasil evaluasi kinerja rekanan ke rekanan melalui Pimpinan perusahaan.

Dengan adanya evaluasi kinerja yang dilakukan oleh Bagian Logistik terhadap rekanan *supplier* didapatkan *benefit* yang didapatkan oleh RSIJCP, yaitu :

- a. Alhamdulillah ada respon yang baik dari pihak *principle* untuk evaluasi kinerja yang dilakukan. Hal ini terbukti dengan adanya surat balasan dari pihak rekanan ke RSIJCP seperti yang terdapat dalam lampiran gambar 6.
- b. Terjalannya komunikasi dua arah antara RSIJCP dengan pihak rekanan sehingga masalah dapat diantisipasi dan dapat dicegah hal – hal yang tidak diinginkan.
- c. Terjadinya peningkatan kinerja rekanan *supplier* yang dapat dibuktikan dari kriteria yang ada masalah mengalami perbaikan dan masalah yang ada dapat diantisipasi dengan baik. Perbaikan kinerja rekanan, terlihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2 : Data Rekanan Berdasarkan Penilaian Kinerja

NO	DISTRIBUTOR	Pencapaian	
		Okt 2011	Maret 2012
1	ALAM PUTRA SAKTI	74	76%
2	ALIA MANDIRI	69	69%
3	AMPM		88%
4	ANDALAS PRIMA SENTOSA		77%
5	ANTAR MITRA SEMBADA	87	91%
6	ANUGRAH ARGON MEDICA	80	84%
7	BINA BAKTI N	61	72%
8	BINA SAN PRIMA	66	71%
9	BRATACO	71	77%
10	BUDI MULIA MANDIRI	74	80%
11	CITRA MEDIKA L		74%
12	DEMKA SAKTI		82%
13	DISTRIVERSA BUANA MAS	79	83%
14	DOS NI ROHA	71	77%
15	ENDO MEDICA	58	64%
16	ENSEVAL PUTERA MT	85	96%
17	EVA SURYA PRATAMA	67	74%
18	IDS MARKETING		75%
19	INDOFARMA GLOBAL M	67	71%
20	KARINDO A	56	63%
21	KEBAYORAN PHARMA	68	78%
22	KIMIA FARMA	75	76%
23	LABORA	51	61%
24	MEDQUEST JAYA		69%
25	MENSA BINA SUKSES	75	82%
26	MENSA BINA SUKSES ALKES	67	88%
27	MULTI HUSADA FARMA	72	76%
28	PARIT PADANG GLOBAL	82	90%
29	PENTA UTAMA	71	87%
30	PENTA VALENT	72	77%
31	RAJAWALI NUSINDO	68	81%
32	RAVINDRA P		67%
33	SENTRACO		83%
34	SURGIKA ALKESINDO	61	76%
35	UNITED DICO CITAS	84	84%
36	WIDYA MITRA P		65%

BAB IV PENUTUP

4.2. KESIMPULAN

1. Evaluasi Kinerja Rekanan dilakukan secara periodik, yaitu dua kali setahun pada bulan April dan Oktober.
2. Dari 58 rekanan supplair yang dievaluasi, yang memberikan nilai di atas standar mutu pelayanan yang ditetapkan (75%) adalah 31 rekanan (53,44%) dengan persentase pencapaian 75 % - 96 % dan 27 rekanan (46,55%) berada di bawah standar mutu pelayanan dengan persentase pencapaian 40 % - 74%.
3. Hasil evaluasi kinerja rekanan yang dilakukan RSIJCP disampaikan ke pihak rekanan sehingga besar harapan adanya tanggapan dan perbaikan untuk kriteria penilaian yang masih menjadi masalah di lapangan. Bentuk tindak lanjut yang dilakukan yaitu langsung dengan mengundang rekanan untuk pertemuan membahas masalah penilaian kinerja tersebut.

4.2. SARAN

1. Bagian Logistik sebaiknya melakukan evaluasi kinerja untuk semua rekanan *supplier* yang ada sehingga terjalin komunikasi antara kedua belah pihak dan mencegah terjadinya salah informasi yang berakibat pada terganggunya penyediaan barang.
2. Bagian Logistik juga melakukan evaluasi kinerja rekanan *principle* (produsen) sehingga juga bisa memperbaiki komunikasi dan mutu pelayanan.
3. RS lain sebaiknya juga melakukan evaluasi terhadap kinerja rekanan *supplier* secara periodik dan jika sudah agar lebih ditingkatkan sehingga terjalin komunikasi yang baik dan mewujudkan kelancaran penyediaan barang.

LAMPIRAN

Contoh Form Evaluasi Rekanan

RS. ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

BAGIAN LOGISTIK

EVALUASI REKANAN

NAMA DISTRIBUTOR : Gudang Obat & Alkes (A s.d G)
 PERIODE : Pengadaan (H s.d Q)

A KESESUAIAN SPESIFIKASI BARANG

- 5 Tidak pernah ada kesalahan spesifikasi barang (Jenis, ukuran, jumlah) dalam pengiriman
- 4 1 s.d 5 x Kesaiahan dalam spesifikasi barang (Jenis, ukuran, jumlah) dalam pengiriman
- 3 6 s.d 10 x Kesalahan dalam spesifikasi barang (Jenis, ukuran, jumlah) dalam pengiriman
- 2 11 s.d 15 x Kesalahan dalam spesifikasi barang (Jenis, ukuran, jumlah) dalam pengiriman
- 1 >15 x Kesalahan dalam spesifikasi barang (Jenis, ukuran, jumlah) dalam pengiriman

B KEMUDAHAN PENGECEKAN FISIK BARANG DALAM KEMASAN PENGIRIMAN

- 5 Mudah dalam pengecekan, karena setiap barang yang tertera dalam satu faktur berada dalam satu kemasan (setiap jenis barang ada dalam satu kesatuan)
- 4 Mudah dalam pengecekan, karena setiap barang yang tertera dalam satu faktur berada dalam satu kemasan (setiap jenis barang ada dalam satu kesatuan) tetapi kemasan mudah robek
- 3 Barang dikirim dalam wadah dus (barang dalam satu kesatuan)
- 2 Barang dikirim dalam wadah dus (barang tercampur / tidak beraturan)
- 1 Pengiriman barang menggunakan dus tercampur dengan barang untuk pengiriman ketempat lain

C SISTEM DELIVERY

- 5 Tepat waktu dalam pengiriman (maksimal pk 17.00)
- 4 Pengiriman terlambat (>PK 17.00) 1 s.d 5 X
- 3 Pengiriman terlambat (>PK 17.00) 6 s.d 10 X
- 2 Pengiriman terlambat (>PK 17.00) 11 s.d 15 X
- 1 Pengiriman terlambat (>PK 17.00) > 15 X

D SIKAP / KERAMAHAN PENGANTAR BARANG

- 5 Sangat Baik
- 4 Baik
- 3 Sedang
- 2 Cukup
- 1 Buruk

E IDENTITAS DIRI PENGANTAR BARANG

- 5 Pengantar barang menggunakan seragam dengan kartu identitas
- 4 Pengantar barang menggunakan seragam tanpa kartu identitas
- 3 Pengantar barang menggunakan kartu identitas tidak menggunakan seragam
- 2 Pengantar barang tidak menggunakan seragam dan kartu identitas tetapi dikenali
- 1 Pengantar barang tidak menggunakan seragam dan kartu identitas dan tidak dikenali

F KELENGKAPAN SARANA PENGIRIMAN BARANG KHUSUS (SUHU 2-8 DERAJAT C)

- 5 Pengiriman menggunakan cool box+ pengukur suhu, suhu selalu 2-8 derajat celsius+ Form CCP
- 4 Pengiriman menggunakan cool box+ pengukur suhu, suhu selalu 2-8 derajat C tanpa Form CCP
- 3 Pengiriman menggunakan wadah bukan cool box+ pengukur suhu, suhu selalu 2-8 derajat C
- 2 Pengiriman selalu menggunakan cool box tanpa pengukur suhu.
- 1 Pengiriman tidak menggunakan cool box + pengukur suhu

G INFORMASI DOKUMEN

- 5 Dokumen faktur asli dan tembusan tercetak sangat jelas dan informatif
- 4 Dokumen faktur asli tercetak jelas tetapi tembusan kedua dan ketiga buram
- 3 Dokumen faktur asli tercetak jelas tetapi tembusan pertama ,kedua dan ketiga buram
- 2 Dokumen faktur menggunakan jenis cetakan terlalu kecil dan rapat sehingga sulit dibaca
- 1 Dokumen faktur menggunakan tulisan tangan dengan penulisan nama barang tidak baku (ber-ubah2)

H INFORMASI KETERSEDIAAN BARANG

- 5 Selalu ada informasi tentang keadaan barang
- 4 Informasi (keadaan barang) diterima > Pk. 14.00 hari pesanan
- 3 Informasi (keadaan barang) diterima setelah 1 hari
- 2 Informasi (keadaan barang) diterima setelah 2 hari
- 1 Tidak pernah ada informasi

I KELENGKAPAN DOKUMEN (KESESUAIAN DISKON)

- 5 Dokumen selalu lengkap
- 4 Dokumen tidak lengkap 1 s.d 20 x
- 3 Dokumen tidak lengkap 21 s.d 40 x
- 2 Dokumen tidak lengkap 41 s.d 60 x
- 1 Dokumen tidak lengkap > 60 x

J KECEPATAN PENGANTARAN PESANAN CITO

- 5 Pesanan Cito diantar sesuai jam yang dijanjikan (disepakati)
- 4 Pesanan Cito diantar terlambat 2 jam dari yang dijanjikan (disepakati)
- 3 Pesanan Cito diantar terlambat 4 jam dari jam yang dijanjikan (disepakati)
- 2 Pesanan Cito diantar terlambat 6 jam dari jam yang dijanjikan (disepakati)
- 2 Pesanan Cito yang akan diantar sesuai jam yang dijanjikan (disepakati) tidak diantar

K KECEPATAN / KEMUDAHAN KONEKSI ALAT KOMUNIKASI

- 5 Sangat mudah untuk tersambung ke customer service
- 4 Untuk dapat tersambung ke customer service diperlukan 2 kali menghubungi
- 3 Untuk dapat tersambung ke customer service diperlukan 3 kali menghubungi
- 2 Untuk dapat tersambung ke customer service diperlukan 4 kali menghubungi
- 1 Sangat sulit untuk bisa tersambung ke customer service

L SIKAP / KERAMAHAN SALESMAN

- 5 Sangat Baik
- 4 Baik
- 3 Sedang
- 2 Cukup
- 1 Buruk

M IDENTITAS DIRI SALESMAN

- 5 Salesman menggunakan seragam dengan kartu identitas
- 4 Salesman menggunakan seragam tanpa kartu identitas
- 3 Salesman menggunakan kartu identitas tidak menggunakan seragam
- 2 Salesman tidak menggunakan seragam dan kartu identitas tetapi dikenali
- 1 Salesman tidak menggunakan seragam dan kartu identitas dan tidak dikenali

N PENGETAHUAN SALESMAN TENTANG PRODUK YANG DIJUAL

- 5 Salesman mengetahui semua tentang hal yang berkaitan dengan produk yang dijual
- 4 Salesman hanya mengetahui produk-produk yang biasa dibeli oleh RS Islam Jakarta saja
- 3 Salesman hanya mengetahui sebahagian produk yang tersedia di distributor
- 2 Untuk memastikan tentang suatu produk Salesman perlu menanyakan dahulu ke distributor
- 1 Banyak produk yang tidak dipahami oleh Salesman sehingga harus selalu membuka katalog

O DOKUMEN PEMBAYARAN

- 5 Pengurusan dokumen pembayaran dilakukan dengan cepat , sehingga pembayaran bisa tepat waktu
- 4 Pembayaran menjadi mundur karena keterlambatan mengurus dokumen 1 s.d 5 x
- 3 Pembayaran menjadi mundur karena keterlambatan mengurus dokumen 6 s.d 10 x
- 2 Pembayaran menjadi mundur karena keterlambatan mengurus dokumen 11 s.d 15 x
- 1 Pembayaran menjadi mundur karena keterlambatan mengurus dokumen > 15 x

P PELAYANAN PURNA JUAL

- 5 Tidak ada masalah dalam proses pengembalian barang
- 4 Proses pengembalian barang perlu negosiasi berulang ulang
- 3 Proses pengembalian barang terkendala salesman jarang datang
- 2 Proses pengembalian barang terkendala salesman tidak pernah datang
- 1 Barang menjadi kadaluarsa

Q INFORMASI PERUBAHAN HARGA

- 5 Ada informasi harga tertulis jika akan ada kenaikan harga
- 4 Ada informasi harga secara lisan jika akan ada kenaikan harga
- 3 Ada informasi harga tertulis bila ditanyakan saja
- 2 Kenaikan harga baru diketahui dari faktur
- 1 Tidak pernah ada informasi tentang perubahan harga

CATATAN LAIN-LAIN

MENGETAHUI

JAKARTA

MANAJER LOGISTIK

KASI. LOGISTIK OBAT & ALKES