

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD K.R.M.T  
WONGSONEGORO DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
*BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF PELANGGAN**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagai persyaratan

Mencapai gelar sarjana Farmasi



Oleh:

**Daniel Arofat**

**33101400276**

**PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2019**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD K.R.M.T WONGSONEGORO  
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA  
PERSPEKTIF PELANGGAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Daniel Arofah**

**33101400276**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 27 september 2019  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

Pembimbing I

Anggota Tim Penguji I



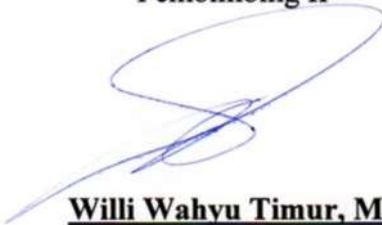
**Abdur Rosyid, M.Sc., Apt**

Pembimbing II



**Arifin Santoso, M.Sc., Apt**

Anggota Tim Penguji II



**Willi Wahyu Timur, M.Sc., Apt**



**Nisa Febrinasari, M.Sc., Apt**

Semarang 27 september 2019

Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran

Universitas Islam Sultan Agung

Dekan,



**Dr. dr. Setyo Trisnadi, SP.KF., SH**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Daniel Arofat

NIM : 33101400276

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD K.R.M.T  
WONGSONEGORO DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
BALANCED SCORECARD PADA PERSPEKTIF PELANGGAN**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 27 September 2019



Daniel Arofat

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Daniel Arofat

NIM : 33101400276

Program studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran

Alamat Asal :

No HP/ Email :

Dengan ini menyerahkan karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul :

### **ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD K.R.M.T WONGSONEGORO DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA PERSPEKTIF PELANGGAN**

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non Eklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh sungguh. Apabila di kemudian terbukti ada pelanggaran Hak Cipta Plagiarisme dalam karyatulis ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 27 September 2019

Yang Menyatakan



Daniel Arofat

## PRAKATA



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur yang senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala nikmat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dan penelitian ini. Sholawat dan salam selalu kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, yang kita nanti-nantikan syafaatnya di akhirat kelak, semoga kita termasuk dalam golongan umat Nabi Muhammad SAW, dan ditempatkan yang kita impikan selama hidup yaitu di Surga Firdaus.

Bismillahirohmanirohim dengan terselesainya Skripsi yang dilakukan selama ini berjudul **“ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD K.R.M.T WONGSONEGORO DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF PELANGGAN ”**

penulis dengan setulus hati menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu tersusunnya Skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Ir. Prabowo Setiawan, MT., Ph.D., Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang
2. Bapak DR. dr. H. Setyo Trisnadi, S.H., Sp. KF., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Abdur Rosyid, M.Sc., Apt., selaku Kepala Prodi Farmasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

4. Ibu Dr Naniek Widyaningrum, M.Sc., Apt, selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dari semester pertama untuk bisa lulus pada waktunya.
5. Bapak Abdur Rosyid, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing I dengan kebaikan dan ketulusannya telah banyak memberikan arahan, saran dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Willi Wahyu Timur, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing II dengan kebaikan dan ketulusannya telah memberikan arahan, saran dan semangat kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Arifin Santoso, M.Sc., Apt, selaku dosen penguji I yang telah meluangkan waktu dan telah banyak memberikan saran dan pengarahan dengan sabar dan penuh pengertian kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Ibu Nisa Febrinasari, M.Sc., Apt selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu dan telah memberikan kritik dan saran serta arahan dengan sabar dan penuh perhatian kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan
9. Pihak RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang yang telah membantu proses penelitian dalam pembuatan skripsi ini.
10. Ayahanda Munawar, Ibunda Siti khusnah. Terimakasih tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, dan pengorbanannya. Serta selalu memberi

dukungan baik moral maupun materil dan doa yang tak kunjung usai menyertai penulis dalam pembuatan skripsi ini.

11. Teman-teman satu angkatan 2014 “*Vetiveriae Radix*” prodi farmasi UNISSULA yang sudah banyak memberikan ilmu, kenangan, serta semangat di saat saya terpuruk.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantudalam penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari keterbatasan kemampuan yang peneliti miliki bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kemajuan dan kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya serta perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan pada khususnya pada bidang farmasi. Aamin.

Akhir kata, semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan keberkahan dan ridho dari Allah SWT.

***Jazzakumullah Khairan Katsira, Wassalamu’alaikum Wr. Wb.***

Semarang, September 2019

Penulis