

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN PUSKESMAS  
HALMAHERA KOTA SEMARANG DENGAN MENGGUNAKAN  
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF  
PELANGGAN**

**Skripsi**

untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai gelar sarjana farmasi



Oleh :

**Fitri Handayanti**

**33101500367**

**PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2019**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS  
HALMAHERA KOTA SEMARANG DENGAN MENGGUNAKAN  
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF  
PELANGGAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Fitri Handayanti**  
33101500367

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal, 30 September 2019  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

Pembimbing I,



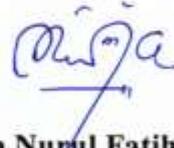
Arifin Santoso, M. Sc., Apt

Pembimbing II,

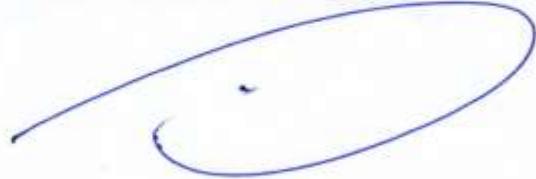


Nisa Febrinasari, M.Sc., Apt

Anggota Tim Penguji



Chilmia Nurul Fatiha, M. Sc., Apt



Meki Pranata, M. Farm., Apt

Semarang, 30 September 2019  
Fakultas Kedokteran  
Universitas Islam Sultan Agung  
Dekan,



Dr. dr. H. Setyo Trisnadi, Sp.KF., SH

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitri Handayanti

NIM : 33101500367

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN PUSKESMAS  
HALMAHERA KOTA SEMARANG 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

  
Fitri Handayanti

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fitri Handayanti

NIM : 33101500367

Program studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran

Alamat Asal : Desa Ngelowetan Rt 02 Rw 05 Kecamatan Mijen  
Kabupaten Demak

No HP/ Email : 088806699252 / [Fitrihandayanti3@gmail.com](mailto:Fitrihandayanti3@gmail.com)

Dengan ini menyerahkan karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul :

### **ANALISIS KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN PUSKESMAS HALMAHERA KOTA SEMARANG DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF PELANGGAN**

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memeberikan 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



Fitri Handayanti

## PRAKATA



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, dengan segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga selalu dilimpahkan oleh Allah SWT kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, semoga syafaatnya kelak dapat kita peroleh di yaumul kiyamah. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik material dan spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT yang dengan kemurahan hatinya telah memberikan kelancaran kepada hamba untuk bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Prabowo Setiawan, MT., Ph.D., Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Bapak Dr. dr. Setyo Trisnadi, Sp.KF., SH, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung.
4. Bapak Arifin Santoso, M. Sc., Apt dan Ibu Nisa Febrinasari, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Chilmia Nurul Fatiha, M. Sc., Apt dan Bapak Meki Pranata, M. Farm., Apt selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Willi Wahyu Timur, M.Sc., Apt selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi serta semangat dari semester pertama untuk bisa lulus tepat waktu.
7. Seluruh dosen dan admin Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu selama menempuh pendidikan.
8. Pihak Puskesmas Halmahera Semarang yang telah membantu proses penelitian dalam pengambilan data, yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sucipto, Ibu Sumiyatun, adik saya tersayang Bayu andriyanto dan Muhammad Wibowo yang telah memberikan kasih sayang, selalu mendoakan tiada henti, dukungan, dan fasilitas kepada saya.
10. Teman terdekat Moh Widian Nugroho yang selalu menjadi penyemangat, selalu memberikan dukungan atau bantuan dalam bentuk apapun serta yang selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis.
11. Teman-teman yang membantu dalam penelitian Wilujeng Siti Fatmala, Nila Kusumawati, Aditya Dwi Meilani, Rizky Norma Syafitri, Uswatun Khasanah,

Fita, Ika, Peggy Anastiadewi, Wahyu, yang sudah membantu dan menyemangati penyusunan skripsi.

12. Angkatan *Cocos Fructus* 2015 yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik materi dan spiritual dalam penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan di bidang Farmasi.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Semarang, 24 September 2019

Penulis