

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD
TUGUREJO PROVINSI JAWA TENGAH DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF PROSES
BISNIS INTERNAL**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagai persyaratan

Mencapai gelar sarjana Farmasi



Disusun Oleh:

Bella Nur Fitria

33101500360

**PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2020**

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD
TUGUREJO PROVINSI JAWA TENGAH DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF PROSES
BISNIS INTERNAL**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Bella Nur Fitria

33101500360

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 11 Maret 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing I

Anggota Tim Penguji


Arifin Santoso, M.Sc., Apt


Atma Rulin Dewi, M.Sc., Apt

Pembimbing II


Nisa Febrinasari, M.Sc., Apt


Farah Bintang Sabiti, M.Farm., Apt

Semarang, 11 Maret 2020

Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran

Universitas Islam Sultan Agung

Dekan,


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

SURAT PENYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bella Nur Fitria

NIM : 33101500360

Dengan ini saya nyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD TUGUREJO
PROVINSI JAWA TENGAH DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
BALANCED SCORECARD PADA PERSPEKTIF PROSES BISNIS
INTERNAL”**

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

Semarang, 11 Maret 2020

Yang menyatakan



Bella Nur Fitria

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik serta hidayah-Nya kepada kita semua. Sholawat serta salam tak lupa selalu tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang selalu kita semua harapkan syafaatnya hingga di hari kiamat. *Alhamdulillahirobbilalamin*, atas segala limpahan rahmat dan hidayah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD TUGUREJO PROVINSI JAWA TENGAH DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana farmasi di Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat sederhana dan jauh dari kata sempurna, baik di dalam penyajian maupun pembahasannya, dan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Untuk ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

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 Abdur Rosyid, M.Sc., Apt, selaku Ketua Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Bapak Willi Wahyu Timur, M.Sc., Apt selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dari semester pertama untuk bisa menempuh pendidikan S1 Farmasi dengan baik.
6. Bapak Arifin Santoso, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing I yang dengan kebaikannya telah banyak memberikan arahan, saran dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Nisa Febrinasari, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing II yang dengan sigap, penuh semangat telah membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan baik.
8. Ibu Atma Rulin Dewi M.Sc., Apt dan juga Ibu Farah Bintang Sabiti, M.Farm., Apt selaku dosen penguji I dan II yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan serta bimbingan sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
9. Pihak RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah yang telah membantu proses penelitian dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh jajaran dosen dan karyawan Program Studi Farmasi, yang selama ini telah berjasa dan membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

11. Ketiga orang tua, Mama, Papa, dan Ayah yang sangat saya cintai dan saya hormati, yang senantiasa memberi semangat agar segera terselesaikan skripsi ini.
12. Adik saya tercinta, Irvandianto Nugoho dan Trimulya Yudha Bachtiar yang menjadi alasan saya untuk tetap belajar menjadi kakak yang bertanggung jawab, kalian adalah anugerah dari tuhan yang terindah untuk menemani hidup saya
13. Sahabat saya tercinta yang sedang merantau, Setya Puspita dan juga Selvy Yunita yang selalu memberi support kepada saya sejauh saya melangkah.
14. Sahabat saya di kampus, Noor Hidayah, Nur Afni, dan Juga Nurul Syawani yang selalu menjadi pengingat spiritual saya ketika iman saya lemah.
15. Teman seperjuangan saya Fita, Muhim, Lailya, Leny yang senantiasa memberi arahan skripsi saya dengan tulus.
16. Sahabat saya Maratus Sabrina, Rizal Prahardinta, Fajar Ilmi yang selalu setia menemani dalam suka dan duka saya.
17. Rekan satu angkatan tahun 2015 "*Cocos fructus*" Prodi Farmasi Unissula yang telah banyak memberikan kenangan serta pelajaran berharga semasa perkuliahan.
18. Teman-teman yang baru saya kenal di Kepanitiaan maupun para Student Athlete Liga Mahasiswa Regional yang ada di Semarang maupun Yogyakarta, terimakasih banyak atas energi baiknya yang selalu disalurkan kepada saya.

19. Adik-adik tingkat saya, khususnya ngkatan 2018 “*Formicidae*” yang selalu memberi semangat kepada saya.

20. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan pembaca pada umumnya.

Jazzakumullah khairan Katsira,

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 11 Maret 2020

Penulis