

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PENYATAAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1. Tujuan Umum	4
1.3.2. Tujuan Khusus	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.1. Pengertian Kinerja.....	6
2.1.2. Penilaian Kinerja.....	7
2.2. Rumah Sakit	8
2.2.1. Pengertian Rumah Sakit.....	8
2.2.2. Profil RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah	8

2.2.3. Visi-Misi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.....	9
2.2.4. Instalasi Farmasi	9
2.3. <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.4. Jenis-Jenis Pengukuran Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.5. Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.5.1. Perspektif Keuangan	14
2.5.2. Perspektif Pelanggan.....	15
2.5.3. Proses Bisnis Internal.....	16
2.5.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	18
2.6. Kerangka Teori.....	21
2.7. Kerangka Konsep	21
2.8. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian.....	22
3.2. Variabel dan definisi operasional	22
3.1.1. Variabel	22
3.1.2. Definisi operasional	23
3.3. Populasi dan Sampel	25
3.3.1. Populasi.....	25
3.4. Instrumen dan Bahan Penelitian.....	27
3.4.1. Instrumen Penelitian	27
3.4.2. Bahan Penelitian	27
3.5. Cara Penelitian	28
3.5.1. Tahap Persiapan dan Pengurusan Izin Penelitian	28
3.5.2. Tahap Penelitian.....	28
3.6. Tempat dan Waktu	30
3.7. Alur Penelitian.....	31
3.8. Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Hasil Penelitian.....	33
4.2. Pembahasan	36

4.2.1. <i>Dispensing time</i>	37
4.2.2. Tingkat Ketersediaan Obat.....	40
4.2.3. Tingkat Keterjaringan Pasien.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1. Kesimpulan.....	45
5.3. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR SINGKATAN

BLUD	:	Badan Layanan Umum Daerah
DO	:	Definisi Operasional
EVA	:	<i>Economic Vaue Added</i>
IFRJ	:	Instalasi Farmasi Rawat Jalan
IFRS	:	Instalasi Farmasi Rumah Sakit
PBF	:	Pabrik Besar Farmasi
ROI	:	<i>Return On Investment</i>
RSU	:	Rumah Sakit Umum
RSUD	:	Rumah Sakit Umum Daerah
UFRJ	:	Unit Farmasi Rawat Jalan
WHO	:	<i>World Health Organisation</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1. Dispensing Time di UFRS RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Bulan Agustus	33
Tabel 4. 2. Dispensing Time di UFRS RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Bulan September	34
Tabel 4. 3. Tingkat Ketersediaan Obat di UFRJ RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Bulan Agustus 2019.....	35
Tabel 4. 4. Tingkat Ketersediaan Obat di UFRJ RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Bulan September 2019	35
Tabel 4. 5. Tingkat Keterjaringan Pasien di UFRJ RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Bulan Agustus 2019.....	36
Tabel 4. 6. Tingkat Keterjaringan Pasien di UFRJ RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Bulan September 2019	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Teori.....	21
Gambar 2. 2. Kerangka Konsep	21
Gambar 3. 1. Alur Penelitian	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar	50
Lampiran 2. Ethical Clearance	51
Lampiran 3. Surat Pengantar	52
Lampiran 4. Surat Pernyataan	53
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian	54
Lampiran 6. Lembar Kerja	55
Lampiran 7. Hasil Dispensing time bulan Agustus 2019 (Non-Racikan).....	59
Lampiran 8. Hasil Dispensing time bulan September (Non-Racikan).....	61
Lampiran 9. Hasil Dispensing Time Bulan Agustus (Racikan)	63
Lampiran 10. Hasil Dispensing Time Bulan September (Racikan)	64
Lampiran 11. Hasil Tingkat Ketersediaan Obat Bulan Agustus	65
Lampiran 12. Hasil Tingkat Ketersediaan Obat Bulan September	68
Lampiran 13. Hasil Keterjaringan Pasien Bulan Agustus.....	70
Lampiran 14. Hasil Keterjaringan Pasien Bulan Setember.....	72