

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi peneliti	5
1.4.2 Bagi RS Islam Sultan Agung	5
1.4.3 Bagi pihak lain	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengukuran Kinerja	6

2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit	7
2.3 Rumah Sakit	9
2.4 Profil RS Islam Sultan Agung	11
2.5 <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.6 Jenis-jenis Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.7 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.8 Kerangka Teori	21
2.9 Kerangka Konsep Penelitian	22
2.10 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian	23
3.2 Variabel dan Definisi Operasional	24
3.2.1 Variabel	24
3.2.2 Definisi Operasional	24
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.4 Instrumen dan bahan Penelitian	27
3.4.1 Instrumen Penelitian	27
3.4.2 Bahan Penelitian.....	28
3.5 Cara Penelitian	29
3.5.1 Tahap Persiapan dan Pengurusan Izin Penelitian.....	29
3.5.2 Tahap Penelitian.....	30
3.5.3 Metode Pengambilan Data	31
3.5.3.1 Metode <i>Sampling</i> \.....	31

3.5.3.2 Ukuran Sampel	31
3.6 Tempat dan Waktu	32
3.7 Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Kepuasan Pasien	34
4.1.2 Pertumbuhan Pelanggan	35
4.2 Pembahasan	36
4.2.1 Kepuasan Pasien	36
4.2.2 Pertumbuhan Pelanggan	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	46

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BSC	= <i>Balanced Scorecard</i>
EVA	= <i>Economic Value Added</i>
IFRS	= Instalasi Farmasi Rumah Sakit
IGD	= Instalasi Gawat Darurat
IPTEK	= Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Komunikasi
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
Ka.	= Kepala
KM	= Kilometer
KPI	= <i>Key Performance Indicator</i>
r	= <i>reliabel</i>
ROI	= <i>Return On Investment</i>
RS	= Rumah Sakit
RSU	= Rumah Sakit Umum
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	= Sumber Daya Manusia
SPSS	= <i>statistic program for social science</i>
UU	= Undang-undang
WHO	= <i>World Health Organization</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tingkat Kepuasan Pasien IFRS Islam Sultan Agung.....	34
Tabel 4.2. Tingkat Pertumbuhan pelanggan IFRS Islam Sultan Agung	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai suatu sistem manajemen kerja (Kaplan dan Norton, 1992)	15
Gambar 2.2. Kerangka Teori	21
Gambar 2.3. Kerangka Konsep Penelitian	22
Gambar 3.1. Diagram Metodologi Perancangan Sistem Kerja Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> di RS Islam Sultan Agung	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Resep Di IFRS Islam Sultan Agung	46
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan	51
Lampiran 3. Surat Perizinan Penelitian	71
Lampiran 4. <i>Ethical Clearance</i>	72
Lampiran 5. Surat Keterangan Pengambilan Data Penelitian	73