

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM  
SULTAN AGUNG DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
*BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF PELANGGAN.**

**Skripsi**

untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai gelar Sarjana Farmasi



Oleh

Nasrul Mukhofif

33101200083

**PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2016**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM  
SULTAN AGUNG DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
BALANCED SCORECARD PADA PERSPEKTIF PELANGGAN.**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nasrul Mukhoffif

33101200083

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 18 Februari 2016

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

Pembimbing I

**Indriyati Hadi Sulistyaningrum, M.Sc**

Anggota Tim Penguji I

**Abdur Rosyid, M.sc.,Apt**

Pembimbing II

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

Anggota Tim Penguji II

**Nisa Febrinasari, M.sc.,Apt**

Semarang, 18 Februari 2016

Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran

Universitas Islam Sultan Agung

Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung



**Dr. H. Iwang Yusuf, M.Si**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawa ini:

Nama : Nasrul Mukhofif

NIM : 33101200083

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

**“ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM  
SULTAN AGUNG DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
BALANCED SCORECARD PADA PERSPEKTIF PELANGGAN”**

adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak akan 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 15 Februari 2016

Penulis



Nasrul mukhofif

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nasrul Mukhofif

NIM : 33101200083

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran

Alamat Asal : Rt 03/Rw 04, Desa Timbangreja, Kec. Lebaksiu, Kab. Tegal

No.HP/Email : 085742879431/nasrul.mukhofif@yahoo.co.id

Dengan ini menyatakan karya tulis berupa skripsi dengan judul :

**“ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PERSPEKTIF PELANGGAN”**

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif 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 dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiatisme dalam karya tulis ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang 24 Februari 2016

Yang menyatakan



Nasrul Mukhofif

## **PRAKATA**

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dalam bentuk skripsi sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Perspektif Pelanggan” ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar sarjana farmasi di Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung.

Terselesainya skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah mengizinkan, membimbing dan memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. H. Anis Malik Thoha, Lc., MA., Ph.D., Rektor Universitas Islam Sultan Agung.
2. dr. H. Iwang Yusuf, M.Si., Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung.
3. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung yang telah menbiayai penelitian ini.
4. dr. H. Joko Wahyu Wibowo, M.Kes. Kordinator Karya Tulis Ilmiah Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung.
5. Arifin Santoso, M.Sc.,Apt. Kepala Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung, beserta dosen dan staf

pegawai Program Studi Farmasi atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti program studi farmasi.

6. Ibu Indriyati Hadi Sulistyaningrum, M.Sc. selaku pembimbing I, Bapak Arifin Santoso, M.Sc.,Apt.selaku pembimbing II, Bapak Abdur Rosyid, M.sc.,Apt. selaku penguji I dan Ibu Nisa Febrinasari, M.sc.,Apt. selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, nasihat dan arahan kepada penulis.
7. dr H Masyhudi Am M Kes Direktur Utama Rumah Sakit Islam Sultan Agung dan Ibu Ida Ayu Ariessanti, S.Farm., Apt. Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung dan memberikan informasi dan data-data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi.
8. Kedua Orang tua beserta adik dan kakak penulis yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan program studi farmasi dengan baik.
9. Semua sahabat dan teman-teman angkatan 2012 farmasi CITO yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

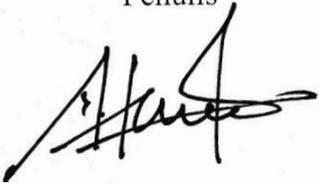
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi

penyempurnaan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Terima kasih

Semarang, 15 Februari 2016

Penulis



Nasrul Mukhofif