

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengukuran Kinerja	5

2.2 Rumah Sakit	6
2.2.1 Profil RSI Sultan Agung	8
2.2.2 Visi & Misi RSI Sultan Agung	9
2.2.3 Instalasi Farmasi Rumah Sakit	9
2.3 <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.4 Jenis-Jenis Pengukuran Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.5 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.6 Kerangka Teori	20
2.7 Kerangka Konsep	20
2.8 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	21
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	21
3.2.1 Variabel	21
3.2.1.1 Variabel Bebas	21
3.2.1.2 Variabel Tergantung	22
3.2.2 Definisi Operasional	22
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel	23
3.4 Instrumen dan Bahan Penelitian	26
3.4.1 Instrumen	26
3.4.2 Bahan Penelitian	26

3.5	Cara Penelitian	26
3.5.1	Tahap Persiapan dan Pengurusan Izin Penelitian	26
3.5.2	Tahap Penelitian	27
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.6.1	Tempat	28
3.6.2	Waktu Penelitian	28
3.7	Alur Penelitian	29
3.8	Analisa Hasil	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Hasil Penelitian	31
4.2	Pembahasan	33
4.2.1	<i>Dispensing Time</i>	33
4.2.2	Tingkat Ketersediaan Obat	38
4.2.3	Tingkat Keterjaringan Pasien	39
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	42
	DAFTAR PUSTAKA	43
	LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Nilai hasil <i>dispensing time</i>	31
Tabel 4.2 Nilai hasil tingkat ketersediaan obat	32
Tabel 4.3 Nilai hasil tingkat keterjaringan pasien	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai sesuatu manajemen kinerja.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	20
Gambar 3.1 Diagram metodologi perancangan sistem kerja menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> di RSI Islam Sultan Agung	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Wawancara Mendalam	46
Lampiran 2. Rata-Rata Lama Waktu <i>Dispensing</i> Obat	46
Lampiran 3. Tingkat Ketersediaan Obat	47
Lampiran 4. Tingkat Keterjaringan Pasien	47
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian	48
Lampiran 6. <i>Ethical Clearance</i>	49
Lampiran 7. Surat telah melakukan pengambilan data	50
Lampiran 8. Contoh hasil pengamatan <i>dispensing time</i>	51
Lampiran 9. Contoh hasil tingkat ketersediaan obat	52
Lampiran 10. Penghitungan tingkat ketersediaan obat	53
Lampiran 11. Penghitungan tingkat keterjaringan pasien	53
Lampiran 12. Hasil <i>dispensing time</i> (Non racikan)	54
Lampiran 13. Hasil <i>dispensing time</i> (Racikan)	59
Lampiran 14. Hasil tingkat ketersediaan obat	59
Lampiran 15. Hasil tingkat keterjaringan pasien	65