

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul:

**PENGUKURAN KINERJA KERJA INSTALASI FARMASI RSUD TOTO
KABILA DENGAN PENDEKATAN BSC PADA PERPEKTIF KEUANGAN
DAN PELANGGAN TAHUN 2016**

Oleh

**MOH. NUR RIZKY RAUF
821413056**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1



**Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si., Apt
NIP. 19711219 200012 2001**

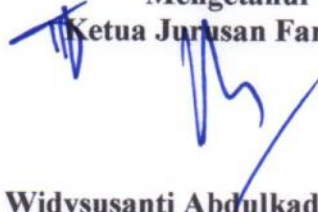
Pembimbing 2



**Madania S.Farm., M.Sc., Apt
NIP. 19830518 201012 2 005**

Mengetahui

Ketua Jurusan Farmasi



**Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si., Apt
NIP. 19711219 200012 2001**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengukuran Kinerja Kerja Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila dengan pendekatan BSC Pada Perspektif Keuangan Dan Pelanggan tahun 2016

Oleh Moh. Nur Rizky Rauf
Telah dipertahankan di depan dewan Penguji

Hari/ Tanggal : **Jumat 21 Juli 2016**
Waktu : **10.00-11.00 WITA**

Penguji:

1. **Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si, Apt**
NIP. 198002202 008012 007
2. **Moh. Adam Mustapa, S.Si., M.Sc**
NIP. 19770422 200604 1 003
3. **Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si, Apt**
NIP. 19711217 200012 2 001
4. **Madania, S.Farm, M.Sc, Apt**
NIP. 19830518 201012 2 005

[Handwritten signatures of the four examiners over dotted lines]

Gorontalo, Juli 2017

**Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan
Universitas Negeri Gorontalo**



Dr. Lintje Boekoesoe, M.Kes
NIP. 19590110 198603 2 003

ABSTRAK

Moh. Nur Rizky Rauf. 2017. Pengukuran Kinerja Kerja Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila Dengan Pendekatan BSC Pada Perspektif Keuangan Dan Pelanggan Tahun 2016. Skripsi, Program Studi S1, Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si.,Apt dan Pembimbing II Madania S.Farm., M.Sc.,Apt

Pengukuran kinerja menggunakan BSC menawarkan solusi pengukuran kinerja yang lebih menyeluruh dan komprehensif baik segi keuangan maupun pelanggan dalam suatu organisasi publik di antaranya Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kinerja Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila dengan pendekatan balanced scorecard (BSC) pada perspektif keuangan dan pelanggan tahun 2016. Penelitian ini merupakan penelitian *Observatif* bersifat *Cross Sectional*. Data primer yang diperoleh melalui pembagian kuesioner, wawancara dengan kepala Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila, dan observasi langsung. Data sekunder diperoleh dari arsip kepegawaian rumah sakit, laporan keuangan dan dokumen Farmasi RumahSakit Toto Kabila. Hasil penelitian pengukuran kinerja Instalasi Farmasi RSUD Toto kabila pada perspektif keuangan ditinjau dari tingkat persediaan obat mengalami peningkatan tiap tahunnya, Untuk TOR mengalami perputaran keuangan yang masih rendah yaitu sebesar 7,19 kali, pada perspektif pelanggan untuk tingkat keterjaringan pasien mengalami peningkatan dari tahun 2015-2016 dengan rata-rata presentase sebesar 94,73 %, untuk kepuasan pelanggan tergolong dalam kategori puas dengan presentase sebesar 79,23 %, dan untuk pertumbuhan pelanggan mengalami peningkatan dengan presentase sebesar 8,2 %.

Kata Kunci : Balanced Scorecard, Keuangan, Pelanggan, Instalasi Farmasi.

ABSTRACT

Moh. Nur Rizky Rauf. 2017. Work Performance Measurement in The Pharmacy Installation of Toto Kabila Regional Public Hospital Using BSC Approach on The Perspective of Financial and Customers in 2016. Undergraduate Thesis. Pharmaceutical Department. Faculty of Sport and Health. Gorontalo State University. Supervisor I Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si., Apt and Supervisor II Madania S.Farm., M.Sc., Apt

The performance measurement using BSC offers a more comprehensive performance measurement solution in terms of both financial and customer in a public organization such as Hospital Pharmacy Installation. The purpose of this study was to measure the performance of Pharmacy Installation of Toto Kabila Regional Public Hospital with the Balanced Scorecard (BSC) approach on the financial and customer perspective in 2016. This research was a Cross Sectional Observational research. Primary data obtained through the distribution of questionnaires, interview with the head office of Pharmacy Installation of Toto Kabila Regional Public Hospital and direct observation. The secondary data was obtained from the hospital staffing archive, and from the financial and documents reports of the Pharmacy Installation of Toto Kabila Regional Public Hospital. The result of the measurement of Pharmacy Installation of Toto Kabila Regional Public Hospital from financial perspective in terms of the income level had increased every year, but for TOR, it experienced of low financial turnover that was equal to 7.77 times. On the customers perspective for the level of network of patients, it had increased from 2015-2016 with the average percentage of 94.73%, and for the customers which classified in the category of satisfied, they were satisfied with the percentage of 79.23%, and for the customer growth, it increased with the percentage of 8.2%.

Keywords : Balanced Scorecard, Financial, Customer, Pharmacy Installation.

FARHAMNA COURSE

TOGETHER WE SPEAK TO THE WORLD
Jl. PALU' IA NO. 32, KEL. LILAU'WO, GORONTALO