

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi Yang Berjudul

**PENGUKURAN KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD TOTO KABILA  
BONE BOLANGO DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCE SCORECARD*  
PADA PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL, PEMBELAJARAN DAN  
PERTUMBUHAN**

oleh

**MUHAMMAD TAUFIK  
NIM: 821413074**

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji:

Pembimbing 1



Madania, M.Sc., Apt  
NIP: 19830518 201012 2 005

Pembimbing 2



Ekawaty Prasetya, S.Si., M.Kes  
NIP: 19810227 200812 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Farmasi



Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si., Apt  
NIP: 19711217 200012 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi Yang Berjudul:

**PENGUKURAN KINERJA INSTALASI FARMASI RSUD TOTO KABILA BONE  
BOLANGO DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCE SCORECARD* PADA PERSPEKTIF  
BISNIS INTERNAL, PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN**

Oleh

**MUHAMMAD TAUFIK**

**NIM: 821413074**

Telah Dipertahankan di depan dewan penguji

**Hari/Tanggal : Minggu, 30 Juli 2017**

**Waktu : 12.45- Selesai**

**Penguji:**

1. **Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si, Msi., Apt** .....  
**NIP. 19711217 200012 2 001**
2. **Mahdalena Sy. Pakava, S.farm., M.Si., Apt** .....  
**NIDN : 0916069601**
3. **Madania S.Farm., M.Sc. Apt** .....  
**NIP : 19830518 201012 2 005**
4. **Ekawaty Prasetya, S.Si., M.Kes** .....  
**NIP : 19810227 200812 2 01**

Gorontalo, Juli 2017

**Dekan Fakultas Olahraga Dan Kesehatan**

**Universitas Negeri Gorontalo**



**Dr. Lintje Boekoesoe, M.Kes**

**NIP-19590110 198603 2 003**

## ABSTRAK

**Muhammad Taufik, 2017. Pengukuran kinerja Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila dengan menggunakan *Balance Scorecard* pada perspektif bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan. Skripsi, Program Studi S1 Farmasi, Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo, Pembimbing I Madania, S,Farm.,M.Sc.,Apt dan Pembimbing II Ekawaty Prasetya, S.Si.,M.Kes**

*Balance scorecard* (BSC) merupakan alat pengukur kinerja yang tidak hanya mengukur kinerja dari segi keuangan saja tetapi juga dari segi non keuangan yang terdiri dari 4 perspektif yang saling melengkapi dan mempunyai hubungan sebab-akibat. Penelitian ini bertujuan melakukan pengukuran kinerja Instalasi Farmasi di RSUD Toto Kabila dengan menggunakan *balance scorecard* pada perspektif bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian observatif bersifat cross sectional. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diolah dengan menggunakan skala *likert* dan pengamatan secara langsung meliputi tingkat ketersediaan obat, rata-rata waktu penyediaan obat, kelengkapan komponen informasi obat, tingkat produktivitas karyawan dan semangat kerja karyawan, kepuasan karyawan. Hasil penelitian pada perspektif bisnis internal: tingkat ketersediaan obat 99,49%, rata-rata waktu penyediaan obat non racikan 7,32 menit dan racikan 22,5 menit, kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada pasien masih belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Kepmenkes No 1027/MENKES/SK/IX/2014. Perpektif pembelajaran dan pertumbuhan: tingkat produktivitas pada shift I (81,51%), karyawan semangat kerja 77,76 % (puas) dan kepuasan karyawan 73,26 % (puas).

**Kata kunci :** RSUD Toto Kabila, *Balance Scorecard*, bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan

## ABSTRACT

**Muhammad Taufik, 2017. Work Performance Measurement in Pharmacy Installation of Toto Kabila Hospital using Balance Scorecard on The Perspective of Internal Business, and Learning and Growth. Undergraduate Thesis. Pharmaceutical Department. Faculty of Sport and Health. Gorontalo State University. Supervisor I Madania, S.Farm., M.Sc., Apt and Supervisor II Ekawaty Prasetya, S.Si., M.Kes**

Balance scorecard (BSC) is a performance measurement tool not only measures the performance from the aspect of financial but also the non-financial consisting of 4 complementary perspectives and have causal relationship. This study aimed to measure the performance of Pharmacy Installation in Toto Kabila Hospital using Balance Scorecard tool on the perspective of internal business and learning and growth. This research use cross sectional observative research design. Primary data were obtained by using questionnaires processed by using Likert scale and direct observation which included the level of drug availability, median time of drug supply, completeness of drug information component, employee productivity level, employee morale, and employee satisfaction. The result of the research on internal business perspective showed that drug availability level was 99.49%, mean time of non-concoction drug supply was 7,32 minutes and concoction drug was 22,5 minutes, completeness of drug information given to patient still not in accordance with the standard set by Ministry Health No. 1027/MINISTER OF HEALTH/Decree/IX/2014. Learning and growth perspective showed that the productivity level was at the shift I (81,51%), employee morale was 77,76% (satisfied) and employee satisfaction was 73,26% (satisfied).

**Keywords: Toto kabila Regional Public Hospital, Balanced Scorecard, Internal Bussiness Perspective, Learning and Growth Perspective**

