

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul:

**PENGUKURAN KINERJA TENAGA KEFARMASIAN INSTALASI
FARMASI RSUD PROF. DR. H. ALOEI SABOE DENGAN PENDEKATAN
BSC PADA PERSPEKTIF KEUANGAN DAN PELANGGAN**

Oleh:

**SRI WAHYUNI ILANUNU
NIM: 821414011**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1



Madania, S.Farm., M.Sc., Apt
NIP. 19830518201012 2 005

Pembimbing 2



Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si, M.Si., Apt
NIP. 19711219 200012 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Farmasi



Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si, M.Si., Apt
NIP. 19711219 200012 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

**PENGUKURAN KINERJA TENAGA KEFARMASIAN INSTALASI
FARMASI RSUD. PROF. DR. H. ALOEI SABOE DENGAN
PENDEKATAN BSC PADA PERSPEKTIF KEUANGAN DAN
PELANGGAN**

Oleh

**SRI WAHYUNI ILANUNU
NIM: 821414011**

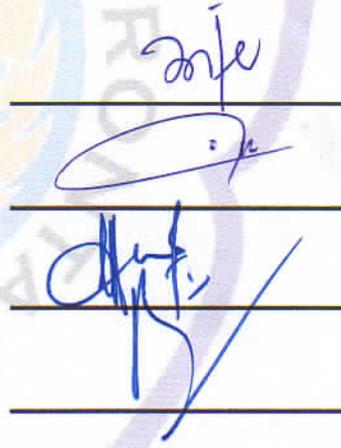
Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari / Tanggal : Jumat / 27 Juli 2018

Waktu : 13.00 - Selesai

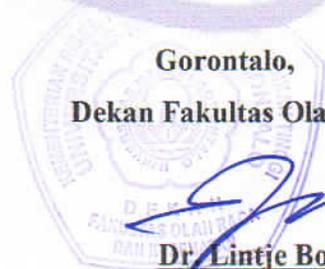
Penguji :

1. Nur Ain Thomas, S.Si, M.Si., Apt
NIP. 198218921231 200801 2 012
2. Juliyanti Akuba S.Farm, M.Sc., Apt
NIDK. 8855820016
3. Madania, S.Farm., M.Sc., Apt
NIP. 19830518201012 2 005
4. Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si, M.Si., Apt
NIP. 19711217 200012 2 001



Gorontalo, Juli 2018

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan



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

ABSTRAK

Sri Wahyuni Ilanunu. 2018. Pengukuran Kinerja Tenaga Kefarmasian Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. Hi. Aloi Saboe dengan Pendekatan BSC pada Perspektif Keuangan dan Pelanggan. Skripsi. Program Studi S1. Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Madania S. Farm., M.Sc., Apt. dan Pembimbing II Dr. Widysusanti Abdulkadir M.Si., Apt.

Pengukuran kinerja tenaga kefarmasian perlu dilakukan di Instalasi Farmasi. Balanced Scorecard menawarkan solusi untuk mengevaluasi hasil pengukuran kinerja yang lebih menyeluruh dan komprehensif baik dari segi keuangan maupun pelanggan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi kinerja Tenaga Kefarmasian Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. Hi. Aloi Saboe dengan pendekatan Balanced Scorecard (BSC) pada perspektif keuangan dan pelanggan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasi dengan analisis kuantitatif. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada pasien, dan data sekunder diperoleh dari data keuangan laporan tahunan Instalasi farmasi dan data kunjungan pasien RSUD Prof. Dr. Hi. Aloi Saboe 2016-2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada perspektif keuangan, ditinjau dari jumlah hari perputaran persediaan mengalami perbaikan pada tahun 2016 yaitu 9,2 hari dan tahun 2017 6,1 hari. Untuk TOR sudah efisien yaitu sebesar 8,59 kali. Pada perspektif pelanggan untuk pertumbuhan pelanggan mengalami kenaikan dari tahun 2016-2017 dengan presentase sebesar 2%, kemudian pada keterjaringan pasien rawat jalan dengan rata-rata presentase yaitu 80,9% hal ini belum optimal, dan untuk kepuasan pelanggan tergolong dalam kategori puas dengan presentase sebesar 77,61%.

Kata Kunci: BSC, Keuangan, Pelanggan, Instalasi Farmasi

ABSTRACT

Sri Wahyuni Ilanunu. 2018. Performance Measurement of Pharmaceutical Personnel in The Pharmacy Installation of RSUD Prof. Dr. Hi. Aloe Saboe using Balanced Scorecard (BSC) Approach on The Financial and Customer Perspectives. Undergraduate Thesis. Bachelor Program Study. Pharmaceutical Department, Faculty of Sports and Health, Gorontalo State University. Advisor I Madania S. Farm., M.Sc., Apt. and Advisor II Dr. Widysusanti Abdulkadir M.Si., Apt.

Performance measurement of pharmaceutical personnel should be conducted at Pharmacy Installation. Balanced Scorecard offers solution more comprehensive to evaluate performance measurement results in terms of both financial and customer. The purpose of this study is to evaluate the pharmaceutical personnel performance in the Pharmacy Installation of RSUD Prof. Dr. Hi. Aloe Saboe using Balanced Scorecard (BSC) approach on the financial and customer perspectives. This research is an observational research with quantitative analysis. The primary data obtained from questionnaires given to the patients, and the secondary data obtained from financial data of annual report in the Pharmacy Installation and from the patients' visiting data in the period of 2016-2017. The results show that on the financial perspective, on terms of the days number of inventory turnover, it has improved in 2016 of 9.2 days and in 2017 of 6.1 days. For TOR, it is already efficient of 8.59 times. On the customer perspective for customer growth, it has increased during the period of 2016-2017 with the percentage of 2%. On the outpatients network, the average percentage is 80.9% and it is considered as not optimal, but for the customers' satisfaction, it is in the category of satisfied with the percentage of 77.61%.

Keywords : Balanced Scorecard, Financial, Customer, Pharmacy Installation