

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Profil RSPON Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono	12
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	15
C. Manajemen Obat	16

D.	Balanced Scorecard	18
1.	Keunggulan dan Kelemahan <i>Balance scorecard</i>	19
2.	Keberhasilan <i>Balance Scorecard</i>	20
3.	Perhitungan <i>Balance scorecard</i>	21
4.	Startegi.....	23
E.	<i>Objective and Key Results (OKRs)</i>	24
1.	Penggunaan OKR dan <i>Balance scorecard</i> bersama.....	25
2.	Indikator Pengelolaan Obat	26
F.	Evaluasi Kinerja	30
1.	Definisi Kinerja dan Evaluasi Kinerja.....	30
2.	Pengukuran Kinerja	32
G.	Kerangka Konsep	33
H.	Kerangka Empiris.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
A.	Jenis Penelitian.....	35
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	36
1.	Lokasi Penelitian	36
C.	Populasi dan Sampel	36
D.	Metode Pengumpulan Data	36
1.	Data Primer.....	36

2. Data Sekunder	37
E. Langkah Kerja Penelitian	38
F. Variabel Penelitian	40
G. Definisi Operasional	41
H. Analisis Data	45
1. Perspektif Keuangan	45
2. Perspektif Pelanggan	47
3. Perspektif Bisnis Internal	50
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Perspektif Keuangan	54
1. Alokasi dana pengadaan	54
2. Biaya obat per kunjungan resep	57
3. TOR (<i>Turn Over Ratio</i>)	57
4. <i>Fixed asset turnover, return on fixed asset, return of equity, inventory turnover</i>	59
B. Perspektif Pelanggan	61
C. Bisnis Internal	78
D. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	84
E. Objective Key Result's	114

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	124
SURAT PERNYATAAN.....	167