

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Keaslian Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengukuran Kinerja	9
B. <i>Balanced Scorecard</i> dalam Pengukuran Kinerja.....	10
1. Perspektif keuangan	11
2. Perspektif pelanggan.....	11
3. Perspektif proses bisnis internal	13
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	14

C. <i>Balanced Scorecard</i> dalam Penyusunan Peta Strategi	17
D. Rumah Sakit	19
1. Definisi	19
2. Tugas dan fungsi	19
3. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depati Hamzah Kota Pangkalpinang	19
E. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	22
1. Definisi	22
2. Tugas dan tanggung jawab	22
3. Instalasi Farmasi RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang	22
F. Kerangka Konsep	24
G. Keterangan Empiris	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	26
B. Subjek Penelitian	26
C. Alat Penelitian	32
1. Kuesioner	32
2. Lembar kerja	37
D. Jalannya Penelitian	38
1. Tahap persiapan	38
2. Tahap uji coba penelitian	38
3. Tahap pelaksanaan	40
4. Pengolahan dan analisis data	44
5. Pembahasan, kesimpulan, dan saran	45
E. Variabel Penelitian	46

F. Definisi Operasional	46
G. Analisis Data	50
1. Perspektif keuangan	50
2. Perspektif pelanggan	50
3. Perspektif proses bisnis internal	52
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	53
H. Keterbatasan Penelitian.....	55
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pengukuran Kinerja	56
1. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	56
2. Perspektif proses bisnis internal	81
3. Perspektif pelanggan	89
4. Perspektif keuangan	104
5. Keseluruhan hasil pengukuran kinerja Instalasi Farmasi RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.....	110
B. Penyusunan Peta Strategi	115
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	126
RINGKASAN	208
SUMMARY	209
NASKAH PUBLIKASI	210