

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Rumah Sakit	8
1. Sejarah Rumah Sakit Santo Yusup Boro Kulon Progo	8
2. Visi, misi, dan falsafah Rumah Sakit Santo Yusup Boro Kulon Progo	9
B. Instalasi Farmasi	10
C. Balanced Scorecard	12
D. Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard	14
1. Perspektif keuangan	15
2. Perspektif pelanggan	16
3. Perspektif proses bisnis internal	18
4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	20
E. Perubahan Lingkungan	25

F. Analisis SWOT	27
1. Analisis eksternal.....	29
2. Analisis internal.....	30
G. Pemetaan Strategi.....	32
1. Hubungan sebab akibat	34
2. Faktor pendorong kinerja	34
3. Keterkaitan dengan masalah finansial	35
H. Keterangan Empiris	35
I. Kerangka Konsep.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian	37
B. Subjek Penelitian.....	38
1. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	38
2. Perspektif proses bisnis internal	39
3. Perspektif pelanggan.....	40
4. Perspektif keuangan.....	42
5. Analisis lingkungan internal dan eksternal	42
C. Alat Penelitian	43
1. Kuesioner	43
2. Lembar kerja	43
3. Pedoman wawancara	44
D. Jalannya Penelitian	44
1. Tahap persiapan.....	44
2. Tahap pelaksanaan.....	44
E. Variabel Penelitian.....	53
1. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	53
2. Perspektif proses bisnis internal	53
3. Perspektif pelanggan.....	54
4. Perspektif keuangan.....	54
5. Analisis lingkungan eksternal	54
6. Analisis lingkungan internal	54

F. Definisi Operasional	54
G. Analisis Data.....	57
1. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	57
2. Perspektif proses bisnis internal	61
3. Perspektif pelanggan.....	62
4. Perspektif keuangan.....	63
5. Analisis lingkungan eksternal dan internal	64
6. Pemetaan strategi.....	67
H. Keterbatasan Penelitian	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Uji Validitas dan Reliabilitas	69
1. Kepuasan pelanggan	69
2. Budaya organisasi.....	70
3. Kepemimpinan	72
4. Kepuasan kerja karyawan	73
5. Keselarasan	75
6. Kerja tim	76
B. Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	77
1. Human capital.....	77
2. Organization capital.....	84
3. Information capital.....	89
C. Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	89
1. Dispensing time	89
2. Ketersediaan obat	92
3. Kepatuhan formularium.....	93
4. Persentase stok mati.....	94
5. Persentase persediaan farmasi ED dan rusak.....	94
6. Analisis UDD	95
D. Kinerja Perspektif Pelanggan.....	96
1. Kepuasan pelanggan	96
2. Keterjaringan pelanggan	100

3. Pertumbuhan pelanggan.....	101
E. Kinerja Perspektif Keuangan	102
1. Inventory turn over ratio (ITOR)	102
2. Pertumbuhan pendapatan IFRS	103
F. Analisis SWOT	106
1. Lingkungan eksternal.....	106
2. Lingkungan internal.....	116
3. Matriks SWOT	120
G. Pemetaan Strategi.....	134
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	137
A. Kesimpulan	137
B. Saran	138
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN	142
RINGKASAN TESIS.....	203
SUMMARY	204
NASKAH PUBLIKASI.....	205