

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ARTI SINGKATAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Batasan Penelitian	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Keaslian Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Instalasi Farmasi Kabupaten.....	16
B. Pengukuran Kinerja.....	19
C. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	23
D. <i>Balanced Scorecard</i>	25
E. <i>Balanced Scorecard</i> pada Organisasi Publik	42
F. Landasan Teori	49
G. Kerangka Konsep Penelitian	52
H. Keterangan Empiris	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Rancangan Penelitian	54
B. Lokasi Penelitian	55

C. Subyek Penelitian	55
D. Variabel Penelitian	57
E. Definisi Operasional	58
F. Alat Penelitian	63
G. Data Penelitian	65
H. Jalannya Penelitian	67
I. Metode Pengolahan dan Analisis Data	68
J. Kesulitan Penelitian	85
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	86
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	86
B. Pengukuran Kinerja Instalasi Farmasi Kabupaten (IFK) Enrekang pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	89
C. Pengukuran Kinerja Instalasi Farmasi Kabupaten Enrekang pada Perspektif Proses Bisnis Internal	106
D. Pengukuran Kinerja Instalasi Farmasi Kabupaten (IFK) Enrekang pada Perspektif Pelanggan	128
E. Pengukuran Kinerja Instalasi Farmasi Kabupaten Enrekang pada Perspektif Keuangan	136
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	140
A. Kesimpulan	140
B. Saran	142
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN	147
RINGKASAN TESIS	212
SUMMARY	213
NASKAH PUBLIKASI	214