

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul :

**“Analisis Pengukuran Kinerja Apotek “WF” Kota Gorontalo dengan Metode
Balanced Scorecard Periode 2017-2018 ”**


Oleh
Mohamad Besn Manno
NIM : 62144501

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Madania, S.Farm., M.Sc., Apt
NIP. 19830518 201012 2 005


Mahdalena Sy. Pakaya, S.Farm., M.Si., Apt.
NIP. 19840626 201803 2 001

Mengetahui
Plt. Ketua Jurusan Farmasi


Dr. Teti Sutriyati Tuloli, S. Farm., M.Si., Apt.
NIP. 19800220 200801 2 007

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Pengukuran Kinerja Apotek "WF" Kota
Gorontalo dengan Metode Balanced Scorecard Periode 2017-2018 "

Oleh
MOHAMAD RESKI MANNO
NIM. 621415018

Hari/ Tanggal : Senin / 29 Juli 2019

Waktu : 02 s/d selesai

Pembimbing dan Penguji :

1. A. Mu'thi Andy Suryadi, M.Farm., Apt
NIP. 19880109 201212 1 001
2. Juliyanti Akuba, M.Sc., Apt
NIP. 19890728 201903 2 001
3. Madania, S.Farm., M.Sc., Apt
NIP. 19830518 201012 2 005
4. Mahdalena S. Pakaya, M.Si., Apt
NIP. 19860616 2018032 001

Gorontalo, Juli 2019

Mengetahui

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan
Universitas Negeri Gorontalo



Dt. Lantie Boekoesoe, M.Kes
NIP. 19590110 198603 2 003

ABSTRAK

Mohamad Reski Manno. 2019. Analisis Pengukuran Kinerja Apotek “WF” Kota Gorontalo dengan Metode *Balanced Scorecard* Periode 2017-2018. Skripsi, Program Studi S1, Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Madania, S.Farm., M.Sc., Apt dan Pembimbing II Mahdalena Sy. Pakaya, S.Farm., M.Si., Apt.

Pengukuran kinerja menjadi hal yang sangat penting bagi apotek dalam mengevaluasi performa dan perencanaan dimasa mendatang sehingga BSC (Balanced Scorecard) dapat digunakan sebagai alat ukur yang lebih menyeluruh, seimbang dan komprehensif baik segi keuangan maupun non keuangan dalam suatu organisasi diantaranya apotek. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kinerja apotek “WF” Kota Gorontalo dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan pendekatan deskriptif. Metode retrospektif digunakan untuk mendapatkan data keuangan dan rekam medis apotek. Metode konkuren digunakan untuk data dengan kuesioner, wawancara, dan pengamatan langsung. Data kuantitatif diperoleh melalui observasi langsung, survei terhadap resep dan data keuangan. Data kualitatif diperoleh berdasarkan kuesioner dengan skala yang diisi oleh responden dan wawancara mendalam dengan kepala apotek. Hasil pengukuran kinerja dari perspektif kuangan apotek ditinjau dari tingkat pengembalian investasi mengalami penurunan. Untuk NPM (Net Profit Margin) telah malampaui batas rata-rata tetapi mengalami penurunan. Pengukuran kinerja pada perspektif pelanggan diukur dari tingkat kepuasan pelanggan yang tergolong dalam kategori puas dan untuk retensi pelanggan dikategorikan sangat baik. Lalu pengukuran kinerja perspektif bisnis internal diukur dari tingkat ketersediaan obat yang menunjukkan hasil yang sangat baik. Untuk rata-rata waktu penyediaan obat dinilai baik dan untuk rata-rata waktu pemberian informasi obat juga dinilai baik. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur dari tingkat kepuasan karyawan tergolong dalam kategori sangat puas. Untuk tingkat perputaran pegawai dinilai sangat baik. Kemudian untuk tingkat absensi ketidakhadiran karyawan apotek dalam kondisi yang sangat baik.

Kata Kunci : BSC, Kinerja, Apotek.

ABSTRACT

Mohamad Reski Manno. 2019. An Analysis of Pharmacy Performance Measures “WF” of Gorontalo City using Balanced Scorecard Method in 2017-2018. Skripsi, Bachelor Study Program of Pharmacy, Department of Pharmacy, Faculty of Sport and Health Sciences, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Madania, S.Farm., M.Sc., Apt, and the co-supervisor is Mahdalena Sy. Pakaya, S.Farm., M.Si., Apt.

Performance measurement is very important in evaluating performance and planning in the future, therefore, BSC can be used as a more comprehensive, balanced and overall tool, both financial and non-financial in an organization, one of them is a pharmacy. This research aimed to measure pharmacy performance “WF” of Gorontalo City using a Balanced Scorecard approach. The research was a non-experimental method employing a descriptive approach. The financial and pharmacy medical record data obtained from a retrospective method. And the concurrent method used to questionnaire, interview, and observation. Quantitative data were obtained from observation and survey of recipes and financial data. Qualitative data were obtained from questioner filled out by respondents and deep interview of pharmacy owner. The results of performance measurement from the pharmacy's financial perspective in terms of the level of return on investment have decreased. The NPM has passed the average limit value, yet decreased respectively. Performance measures of infringement perspective measured by customer satisfaction level category and customers retention categorized at a good level. Performance measures of internal business perspective measured by the level of drug availability and time to provide drug information also in good category. In the learning and growth perspective measured by employees satisfaction levels. And employees turnover levels are well assessed. And absenteeism of employee absence was in good category.

Keywords: BSC, Performance, Pharmacy.

