

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul :

**ANALISIS KINERJA APOTEK "AF" KOTA GORONTALO DENGAN  
PENDEKATAN BALANCED SCORECARD  
PERIODE 2017-2018**

Oleh

**DEVI DWI HARDIYANTI**

**NIM : 821415039**

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. 19860616 201803 2 001

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Farmasi**

Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si., M.Si., Apt  
NIP. 19711217 200012 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Apotek “Af” Kota Gorontalo Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Periode 2017-2018”

Oleh

**DEVI DWI HARDIYANTI**

**NIM : 821415039**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

**Hari/ Tanggal : Kamis / 18 Juli 2019**

**Waktu : 11.00 s/d selesai**

**Penguji dan Pembimbing :**

1. Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si., M.Si., Apt.  
NIP. 19711217 200012 2 001
2. Nur Ain Thomas, S.Si., M.Si., Apt.  
NIP. 19821231 200801 2 012
3. Madania, S.Farm., M.Sc., Apt  
NIP. 19830518 201012 2 005
4. Mahdalena Sv. Pakaya, M.Si., Apt  
NIP. 19860616 201803 2 001

Gorontalo, Juli 2019

Mengetahui

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan



**Dr. Lintje Boekoesoe, M.Kes**

**NIP. 19590110 198603 2 003**

## ABSTRAK

**Devi Dwi Hardiyanti. 2019. Analisis Kinerja Apotek “AF” Kota Gorontalo Dengan Pendekatan 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.**

Pentingnya pengukuran kinerja di Apotek karena penilaian kinerja dapat mendeteksi kelemahan atau kekurangan yang masih terdapat dalam apotek, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan dimasa mendatang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja Apotek AF Kota Gorontalo dengan pendekatan *Balanced Scorecard* berdasarkan empat perspektif, keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus non-eksperimental dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian yaitu data keuangan dan kunjungan pasien, untuk sampel 99 responden dan 38 resep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi Apotek AF jika ditinjau dari perspektif keuangan diukur dari perputaran persediaan apotek sudah optimal, untuk penghasilan bersih dan tingkat pengembalian investasi apotek juga sudah maksimal. Perspektif pelanggan, dari kepuasan pelanggan tergolong dalam kategori puas, untuk pertumbuhan pelanggan mengalami peningkatan, serta pada tingkat keterjaringan pelanggan dengan persentasi 94,6% belum maksimal. Perspektif bisnis internal yang sudah optimal rata-rata waktu penyediaan dan persentasi stok mati, sedangkan tingkat ketersediaan obat, kelengkapan pemberian informasi obat dan persentasi obat *expired date* belum optimal masih perlu ditingkatkan Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran kepuasan karyawan tergolong dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 85,4%, hasil untuk tingkat turn over karyawan tidak terdapat karyawan yang *resign*. Pelatihan dan pengembangan karyawan, sebanyak 2 orang dari total karyawan 3 orang.

**Kata Kunci : BSC, Kinerja, Apotek.**

## ABSTRACT

**Devi Dwi Hardiyanti. 2019. The Analysis of "AF" Drugstore Performance in Gorontalo City using Balanced Scorecard Approach from 2017 to 2018. Skripsi, Bachelor Study Program of Pharmacy, Department of Pharmacy, Faculty of Sports and Health, 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.**

The importance of the measurement of drugstores performance is that it can detect the weaknesses of the drugstores, which then can be improved. The research was aimed at measuring the performance of AF Drugstore in Gorontalo City using Balanced Scorecard based on four perspectives; financial, customers, internal business process, and growth and learning. It was a non-experimental case study research with descriptive approach. The research objects were the data of financial and patients' visits. The samples were 99 respondents and 38 medical prescriptions. Findings revealed that the condition of AF drugstore if observed from the financial perspective, which is measured from the drugstore inventory turnover had been optimal. The net income and the return on investment had been maximal. The customers' perspective analysis result showed that the customers were in the satisfaction category, the growth of customers was improving, and the attainable level of customers was 94,6%, which is not yet maximal. The internal business perspective result showed that the average of supply time and the dead stock was optimal, the completeness of drugs information and expired date of drugs were not optimal, hence it needed improvement. The perspective of growth and learning analysis result showed that the employees' satisfaction as in very satisfactory category for 85,4%. The turnover analysis result showed that there was no employee who resigned. There two out of 3 employees who followed the training and development of the employee.

**Keywords: BSC, Performance, Drugstore**

