

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul

**PENGUKURAN KINERJA APOTEK "A" DENGAN METODE
BALANCED SCORECARD DI KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh:

MUZDALIFA MOHAMAD

NIM: 821417016

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1




Madania, S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 198305182010122005

Pembimbing 2



Dr. Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt
NIP. 197505132008122001

 Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Farmasi



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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul

**PENGUKURAN KINERJA APOTEK "A" DENGAN METODE
BALANCED SCORECARD DI KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh:

MUZDALIFA MOHAMAD
NIM : 821417016

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Senin/ 13 Desember 2021

Waktu : 10.00 - Selesai

Penguji:

1. Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si., Apt
NIP. 198002202008012007



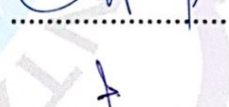
2. Juliyanty Akuba, S.Farm., M.Sc., Apt
NIP. 198907282019032019



3. Madania, S.Farm., M.Sc., Apt
NIP. 198305182010122005



4. Dr. Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt
NIP. 197505132008122001




Gorontalo, Desember 2021

Mengetahui

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan




Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes.
NIP. 19631001 198803 2 002

ABSTRAK

Muzdalifa Mohamad. 2021. Pengukuran Kinerja Apotek “A” Dengan Metode *Balanced Scorecard* Di Kabupaten Gorontalo Utara. Skripsi, Program Studi S1, Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Madania, S.Farm., M.Sc., Apt dan Pembimbing II Dr. Nur Rasdianah, S.Si., 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 dari segi keuangan maupun non keuangan dalam suatu apotek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja apotek “A” Kabupaten Gorontalo Utara dengan pendekatan *Balanced Scorecard* berdasarkan empat perspektif. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan pendekatan deskriptif. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode retrospektif dan prospektif. Metode retrospektif digunakan untuk melihat data laporan yang telah ada, seperti data keuangan dari Apotek A. Sedangkan metode prospektif digunakan untuk mendapatkan data kuesioner, pengamatan langsung serta wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja dari perspektif keuangan apotek ditinjau dari tingkat pengembalian investasi dan untuk penghasilan bersih sudah maksimal. Pengukuran kinerja pada perspektif pelanggan diukur dari tingkat kepuasan pelanggan yang tergolong dalam kategori puas dan untuk pertumbuhan pelanggan mengalami peningkatan. Perspektif bisnis internal yang sudah optimal rata-rata waktu penyediaan dan persentasi stok mati, sedangkan tingkat ketersediaan obat dan persentasi obat *expired date* belum optimal masih perlu ditingkatkan. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur dari tingkat kepuasan karyawan tergolong dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 92,70% dan untuk pelatihan dan pengembangan karyawan, sebanyak 1 orang dari total karyawan 4 orang.

Kata Kunci : BSC, Kinerja, Apotek.

ABSTRACT

Muzdalifa Mohamad. 2021. The Performance Measurement Pharmacy “A” by Applying Balanced Scorecard in Gorontalo Utara Regency. Undergraduate Thesis, Bachelor’s Degree Program, 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 Dr. Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt.

The performance measurement is essential for pharmacy in evaluating the performance and planning in the future. BSC (Balanced Scorecard) can be used as a measuring instrument that is more exhaustive, balanced, and comprehensive both in terms of financial and non-financial in a pharmacy. Therefore, the study aims at measuring the performance of pharmacy “A” in Gorontalo Utara Regency by applying a Balanced Scorecard based on the four perspectives. This is non-experimental research with a descriptive approach, while the data collection is done through retrospective and prospective methods. Specifically, the retrospective method is used to identify available report data, such as the financial data of pharmacy “A.” In contrast, the prospective method is utilized to collect the data involving questionnaires, direct observation, and interviews. Finding unveils that the performance measurement from pharmacy financial perspective reviewed from return on investment and net income have been optimal. The performance measurement from the customer perspective indicates that the level of customers satisfaction is in the satisfied category, and the customer growth has been improved. From the internal business perspective, it is known that the lead time and percentage of dead stock have been optimal, while the drug inventory rate and the percentage of expired drugs have not been optimal and need to be improved. Lastly, the measurement performance from the learning and growth perspective unveils that employees’ satisfaction level is in the very satisfied category with a percentage of 92.70%. Besides, there is one out of four total employees who require training and development.

Keywords: BSC, Performance, Pharmacy