

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa praktik kefarmasian meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenkes, 2014). Apotek dipimpin oleh seorang Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang telah diberi ijin mengelola apotek. Dalam mengelola apotek, Apoteker dibantu oleh beberapa Asisten Apoteker (AA) (Kepmenkes, 2004).

Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Bisnis farmasi, khususnya apotek tidak lepas dari persaingan yang semakin keras dan global. Untuk itu kalangan farmasi hendaknya melakukan reevaluasi dan menentukan strategi manajemen yang tepat dalam upaya meningkatkan kinerja farmasi apotek. Evaluasi dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran kinerja.

Apotek A merupakan salah satu tempat untuk melakukan kegiatan bisnis obat-obatan yang ada di Kabupaten Gorontalo Utara. Dalam menjalankan usahanya apotek ini melayani penjualan langsung dan melayani resep dokter. Apotek ini dipimpin oleh tenaga apoteker sehingga dapat melayani informasi obat dengan baik dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan dalam diri pelanggan mengenai informasi obat. Dengan berkembangnya jumlah apotek yang ada di Gorontalo Utara, maka persaingan antara apotek pun semakin ketat. Sehingga apotek A perlu meningkatkan kualitas dan kinerjanya agar mampu bersaing dengan apotek lain yang ada di Kabupaten Gorontalo Utara.

Pengukuran kinerja adalah faktor terpenting, sebagai acuan dalam menentukan berhasilnya sebuah organisasi bisnis, sehingga dapat membantu

pihak manajemen untuk evaluasi hasil-hasil kinerja yang telah dilakukan. Dalam dunia usaha, penilaian kinerja sangat berperan penting, karena dengan adanya pengukuran kinerja akan diketahui seberapa baik strategi dan manajemen apotek dalam jangka waktu tertentu, serta mampu melihat kekurangan atau kelemahan yang ada dalam apotek, sehingga bisa diperbaiki dimasa mendatang. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang mencakup semua aspek. Metode *Balanced Scorecard* merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja baik dari aspek keuangan maupun non keuangan. Pengukuran kinerja dengan *balanced scorecard* memandang unit bisnis dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis dalam perusahaan, serta proses pembelajaran dan pertumbuhan (Yuwono dkk, 2002).

Penelitian ini mengukur kinerja dengan menggunakan perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis dalam perusahaan, serta proses pembelajaran dan pertumbuhan. Pengukuran kinerja ini sangat komprehensif yang mencakup ukuran finansial dan nonfinansial, serta menghubungkan perspektif satu sama lain.

Berdasarkan penelitian Satibi dkk tahun 2007 tentang “Evaluasi kinerja suatu apotek X di Yogyakarta dengan pendekatan *Balanced Scorecard*” menyatakan bahwa kondisi Apotek X kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator keuangan: ROI Apotek X pada tahun 2003-2005 berada dibawah rata-rata (1,45.%, 0.% dan 0.%),. Net Profit Margin untuk apotek X (0,80.%, 0.% dan 0.%). Nilai Turn Over Ratio untuk Apotek X (4,86 x, 4,48 x dan 3,85.x). Untuk perspektif customer, customer merasa puas namun jumlah konsumen pembeli obat dengan resep mengalami penurunan. perspektif pembelajaran – pertumbuhan : semangat kerja dan produktifitas karyawan tinggi; kinerja dari perspektif proses bisnis internal : tingkat ketersediaan obat 86,21.%, rata-rata waktu penyediaan obat racikan 16,97 menit dan non racikan 4,78 menit, kelengkapan komponen informasi obat belum sesuai dengan standar Kepmenkes No.1027/MENKES/SK/IX/2004, identifikasi Drug Related Problems : dosis kurang 29.%, dosis berlebih 7.%, interaksi obat 64.%.

Berdasarkan penelitian Anwarudin dkk pada tahun 2013 memperoleh hasil pengukuran laporan keuangan Unit Bisnis Apotek PD Farmasi Ciremai periode

tahun 2009/2010 dan 2010/2011 secara umum sudah menunjukkan rata-rata kinerja keuangan yang baik, karena berada diatas rata-rata industri ROI (10,86%), kecuali nilai NPM (4,26%) masih di bawah rata-rata industri. Pada perspektif pelanggan, secara keseluruhan tingkat pelayanan kepada pelanggan di Unit Bisnis Apotek PD Farmasi Ciremai sudah baik, kondisi ini tercermin dari skor rata-rata tingkat kepuasan pelanggan 3,70 (tinggi), skor rata-rata retensi pelanggan 47,50% (baik). Pada perspektif bisnis internal, jika dibandingkan dengan hasil penelitian Noviatun (2008), rata-rata tingkat ketersediaan obat di Unit Bisnis Apotek PD Farmasi Ciremai 88,41%, tergolong tinggi, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk penyediaan obat 15,97 menit (baik) untuk resep racikan dan 7,96 menit (baik) untuk resep non racikan, rata-rata waktu pemberian informasi pada saat obat diserahkan 8,10 detik (kurang baik). Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, terjadi penurunan nilai ketidakhadiran 2,18% (baik), kenaikan nilai Turn Over Rate sebesar 0,08% (baik), secara keseluruhan skor nilai kepuasan karyawan 3,23 (sedang).

Berdasarkan hasil observasi awal melalui wawancara pada apoteker penanggung jawab apotek terdapat beberapa masalah yaitu, ketersediaan obat yang mengalami kekosongan akibat keterlambatan pengiriman stok obat dari pedagang besar farmasi, sehingga pasien banyak membeli di apotek lain karena kurang lengkapnya stok obat serta ada obat-obat yang sampai kadaluarsa (*expired date*). Tentunya hal tersebut dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan juga dari segi keuangan apotek yang akan mengalami fase naik turun setiap bulan. Sehingga berdasarkan observasi awal tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai pengukuran kinerja dari Apotek A dengan pendekatan *balanced scorecard*, menggunakan empat perspektif.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengukuran kinerja apotek A dengan metode *balanced scorecard* di Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengukur kinerja apotek A dengan metode *balanced scorecard* di Kabupaten Gorontalo Utara.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu :

1. Mengukur kinerja dari apotek A Kabupaten Gorontalo Utara dilihat dari perspektif keuangan.
2. Mengukur kinerja dari apotek A Kabupaten Gorontalo Utara dilihat dari perspektif pelanggan.
3. Mengukur kinerja dari apotek A Kabupaten Gorontalo Utara dilihat dari perspektif proses bisnis perusahaan.
4. Mengukur kinerja dari apotek A Kabupaten Gorontalo Utara dilihat dari perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terutama di bidang farmasi yang berkaitan dengan pengukuran kinerja apotek dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain khususnya dalam materi pengukuran kinerja apotek.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dapat mengetahui gambaran tentang kinerja dari apotek dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan dan mengevaluasi sistem pelayanan farmasi yang berkualitas di apotek.