

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini bebas plagiat, dan apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bojonegoro, 14 Juli 2023



Agustin Yuliana Dewi

NIM.1120190140

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Agustin Yuliana Dewi

Nim : 1120190140

Judul : Evaluasi Kinerja Apotek Nusa Cendana Jatirogo Dengan Pendekatan
Balanced Scorecard

Telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi.

Bojonegoro, 14 Juli 2023

Pembimbing I



Ainu Zuhriyah, S.Kep., Ns., M.Pd.

NIDN.0706047801

Pembimbing II



Abdul Basit, S.S., M.Pd.

NIDN.0715048502

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Agustin Yuliana Dewi
NIM : 1120190140
Judul : Evaluasi Kinerja Apotek Nusa Cendana Jatirogo Dengan Pendekatan
Balanced Scorecard
Telah dipertahankan di hadapan penguji pada tanggal 31 Juli 2023.

Dewan Penguji
Ketua Penguji



Dr. H. Yogi Prana Izza, Lc., Ma
NIDN. 0731127601

Tim Pembimbing
Pembimbing I



Ainu Zuhriyah., S.Kep., Ns., M.Pd.
NIDN. 0706047801

Penguji Utama



apt., Titi Agni Hutahaen, M,Farm,Klin.
NIDN. 0704028505

Pembimbing II



Abdul Basith, S.S., M.Pd.
NIDN. 0715048502

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Nawafila Februyani, M.Si.
NIDN. 0708029101

Mengetahui,
Ketua Program Studi



apt., Titi Agni Hutahaen, M,Farm,Klin.
NIDN. 0704028505

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

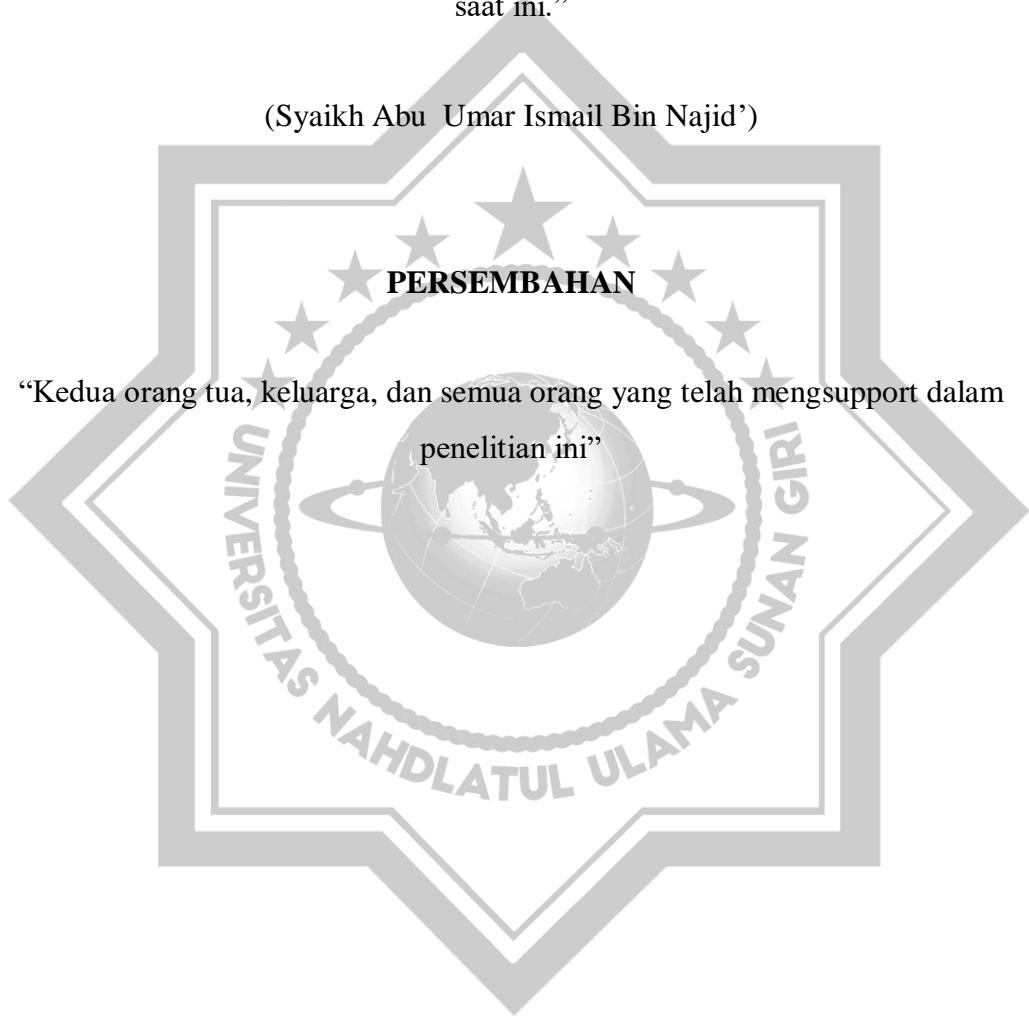
MOTTO

“Musibah bagi seorang hamba ialah merasa cukup atas apa yang telah ia capai saat ini.”

(Syaikh Abu Umar Ismail Bin Najid’)

PERSEMBAHAN

“Kedua orang tua, keluarga, dan semua orang yang telah mensupport dalam penelitian ini”



UNUGIRI

KATA PENGANTAR

Segala puji kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Proposal Skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Apotek Nusa Cendana Jatirogo Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*” dapat selesai dengan baik. Keberhasilan proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Melalui lembar ini, penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak KM. Jauharul Ma'arif, M.Pd.I. Selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
2. Bapak Dr. H. M. Ridlwan Hambali, Lc., MA. Selaku Wakil Rektor I Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
3. Bapak Dr. H. Yogi Prana Izza, Lc., MA. Selaku Wakil Rektor II Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
4. Bapak Dr. Nurul Huda, M.H.I. Selaku Wakil Rektor III Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
5. Ibu Dr. Hj. Ifa Khoiria Ningrum, S.E., M.M. Selaku Wakil Rektor IV Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
6. Ibu AINU Zuhriyah, S.Kep., Ns., M.Pd. selaku Direktur Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Kesehatan dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi bantuan, arahan serta bimbingan selama mengerjakan proposal skripsi
7. Ibu Nawafilla Februyani, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
8. Ibu apt., Titi Agni Hutahaen, M, Farm, Klin selaku Ketua Program Studi Farmasi
9. Bapak Abdul Basith, S.S., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan memudahkan penyusunan penulisan proposal skripsi dengan baik
10. Bapak/ Ibu dosen beserta seluruh staff Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri, dan
11. Bapak, Ibuk ,Keluarga dan Guru tercinta yang telah mendukung dan memberi

doa agar bisa semangat dalam menulis skripsi ini.

12. Kepada diri saya sendiri, terimakasih telah berhasil berdiri sampai dititik ini, meski sering kali dipatahkan oleh tekanan batin dan ekonomi, puji syukur akhirnya bisa menangis atas pencapaian yang tertunda.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih kurang sempurna sehingga kepada pembaca, kiranya dapat memberikan saran yang sifatnya membangun agar kekurangan-kekurangan yang ada dapat dapat diperbaiki.

Akhir kata semoga proposal skripsi ini dapat diterima dan dilanjutkan sebagai penelitian skripsi yang dapat memberikan manfaat dan sumbangsih pemikiran untuk perkembangan pengetahuan bagi penulis maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Bojonegoro, 14 Juli 2023

Penulis



UNUGIRI

ABSTRACT

Dewi, Agustin Yuliana.2023. Evaluation of the Performance of the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy Using the Balanced Scorecard Approach. Thesis, Pharmacy Study program, Faculty of Health Sciences, Nahdlatul Ulama Sunan Giri University. Principal Advisor Ainu Zuhriyah, S.Kep., Ns., M.Pd and Assistant Advisor Abdul Basith, S.S., M.Pd.

Keyword: Evaluation, Pharmacy Performance, Balanced Scorecard

Measuring pharmacy performance is very important to see the overall development of performance in a certain period. The benefits of performance measurement include influencing employee salary policies, as well as being the basis for determining future policies by evaluating weaknesses in the past period. This study aims to evaluate the performance of the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy with the Balanced Scorecard approach at the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy. The type and design of this research is a non-experimental case study research with a descriptive approach. The population in this study were all service activities by officers at the Nusa Cendana Pharmacy and all customers who came to the Nusa Cendana Pharmacy. While the sample is service activities that refer to the balanced scorecard at the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy with an accidental sampling technique. The results showed that the performance of the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy was good. From a customer perspective, the average level of customer satisfaction with the criteria of Satisfaction, with an average number of visitors of 132 people per day and can be said to be quite busy. Then the level of drug availability at the Nusa Sandalwood pharmacy is quite complete with categories both packaged and safe at the expiration level. From a learning and growth perspective, the Nusa Sandalwood pharmacy is good, because the person in charge of the pharmacy already has a good planning structure to support learning and growth for employees and the pharmacy itself through meetings, evaluations and seminars.

The logo for UNUGIRI, featuring a stylized 'U' shape above the word 'UNUGIRI' in a bold, sans-serif font.

ABSTRAK

Dewi, Agustin Yuliana. 2023. Evaluasi Kinerja Apotek Nusa Cendana Jatirogo Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. Skripsi, Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri. Pembimbing Utama Ainu Zuhriyah, S.Kep., Ns., M.Pd dan Pembimbing Pendamping Abdul Basith, S.S., M.Pd.

Kata Kunci :Evaluasi, Kinerja Apotek, *Balanced Scorecard*

Pengukuran kinerja apotek sangat penting dilaksanakan untuk melihat perkembangan secara menyeluruh kinerja dalam periode tertentu. Manfaat pengukuran kinerja antara lain ialah mempengaruhi kebijakan gaji karyawan, serta sebagai dasar penentuan kebijakan kedepan dengan mengevaluasi kelemahan diperiode lalu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengevaluasi kinerja Apotek Nusa Cendana Jatirogo dengan pendekatan *Balanced Scorecard* di Apotek Nusa Cendana Jatirogo. Jenis dan desain penelitian ini adalah penelitian studi kasus non eksperimental dengan pendekatan deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah semua kegiatan pelayanan oleh petugas di Apotek Nusa Cendana dan semua pelanggan yang datang ke Apotek Nusa Cendana. Sedangkan sampelnya adalah ialah kegiatan pelayanan yang mengacu pada *balanced scorecard* di Apotek Nusa Cendana Jatirogo dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental* atau berdasarkan kebetulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kinerja Apotek Nusa Cendana Jatirogo sudah baik. Dari perspeektif pelanggan tingkat kepuasan pelanggan rata-rata dengan kriteria Puas, dengan jumlah pengunjung rata-rata 132 orang perhari dan dapat dikatakan cukup ramai. kemudian Tingkat ketersediaan obat di Apotek Nusa Cendana cukup lengkap dengan kategori baik secara kemasan dan aman secara tingkat kadaluarsa. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang ada pada Apotek Nusa Cendana sudah baik, karena dari penanggung jawab apotek sudah memiliki struktur perencanaan yang baik untuk penunjang pembelajaran dan pertumbuhan bagi karyawan maupun apotek itu sendiri melalui rapat, evaluasi dan seminar.

UNUGIRI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Apotek	7
2.1.1 Pengertian Apotek	7
2.1.2 Tugas Dan Fungsi Apotek	7
2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek	8
2.1.4 Tugas Dan Tanggung Jawab Tenaga Teknis Kefarmasian	10
2.1.5 Pengelolaan Apotek	10
2.1.6 Sarana Dan Prasarana Pada Apotek	14
2.2 Evaluasi	15
2.2.1 Pengertian Evaluasi	15

2.2.2 Tujuan Dan Fungsi Evaluasi	17
2.2.3 Jenis-Jenis Evaluasi	17
2.2.4 Metode Evaluasi	18
2.3 Kinerja	19
2.4 Evaluasi Kinerja Apotek	20
2.5 Manfaat Evaluasi Kinerja Apotek	21
2.6 Evaluasi Kinerja Apotek Dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.7 Perspektif Dalam Pendekatan BSC	24
2.8 Hubungan Antara Perspektif	36
2.9 Keunggulan Dan Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	36
2.10 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	38
2.11 Cara Pengukuran Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	39
2.12 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> Dengan Visi, Misi Dan Strategi	40
2.13 Kerangka Konsep	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Dan Desain Penelitian	43
3.2 Subjek Penelitian	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel	44
3.3 Waktu Dan Lokasi Penelitian	44
3.3.1 Waktu	44
3.3.2 Lokasi	44
3.4 Variabel Dan Definisi Operasional	45
3.5 Instrumen Penelitian	47
3.6 Pengumpulan Data	52
3.7 Metode Analisis Data	53
3.7.1 Analisis Data Nilai Kuesioner Kepuasan Pelanggan	53
3.7.2 Analisis Data Rata-Rata Jumlah Pelanggan	54
3.7.3 Analisis Data Tingkat Ketersediaan Obat	54
3.7.4 Analisis Data Inovasi Apotek	54
3.7.5 Analisis Data Jam Kerja Petugas	55
3.7.6 Analisis Data <i>Dispensing Time</i>	55

3.7.7 Analisis Data Pelayanan Apoteker Sesuai Kemenkes	56
3.7.8 Analisis Data Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.1.1 Apotek Nusa Cendana Jatirogo.....	58
4.1.2 Struktur Organisasi Apotek Nusa Cendana jatirogo.....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Evaluasi Kinerja Apotek Dalam Pererspektif Pelanggan.....	59
4.2.2 Evaluasi Kinerja Apotek Dalam Pererspektif Bisnis Internal.....	64
4.2.3 Evaluasi Kinerja Apotek Dalam Pererspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan.....	78
4.3 Pembahasan	79
4.3.1 Evaluasi Kinerja Apotek Dalam Pererspektif Pelanggan.....	79
4.3.2 Evaluasi Kinerja Apotek Dalam Pererspektif Bisnis Internal.....	82
4.3.3 Evaluasi Kinerja Apotek Dalam Pererspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	95

UNUGIRI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Evaluasi Kinerja Apotek Nusa Cendana Jatirogo Dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	45
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 3.3 Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 3.4 Rekapitulasi Data Kegiatan <i>Dispensing Time</i> Petugas	55
Tabel 3.5 Kriteria Nilai Pelayanan Sesuai Kemenkes	57
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Apotek Nusa Cendana Tahun 2023	60
Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Jumlah Pelanggan Di Apotek Nusa Cendana Tahun 2023.....	63
Tabel 4.3 Data Ketersediaan Obat Di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023	65
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Kegiatan <i>Dispensing Time</i> Petugas	75
Tabel 4.5 Data Hasil Pelayanan Apoteker Sesuai Kemenkes Di Apotek Nusa Cendana Tahun 2023	77

UNUGIRI

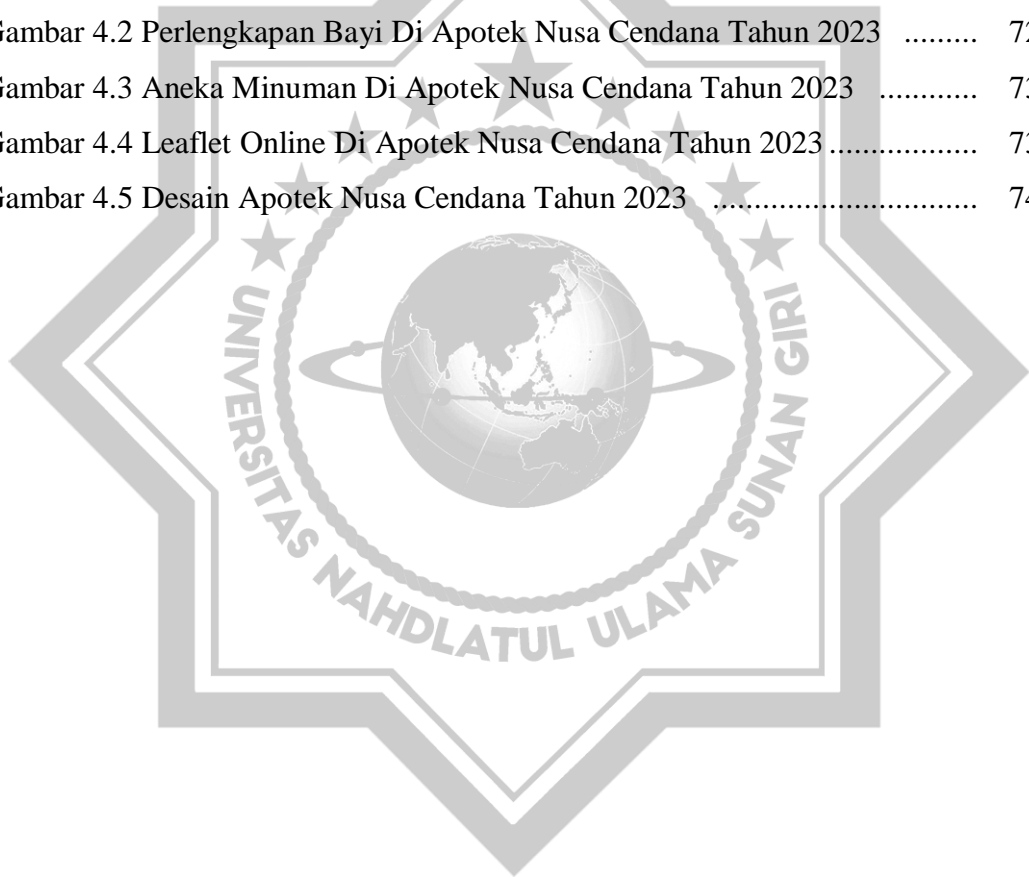
DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konsep Evaluasi Kinerja Apotek Nusa Cendana Jatirogo Dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> Tahun 2023	42
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Apotek Nusa Cendana Jatirogo 2023.....	59



DAFTAR GAMBAR

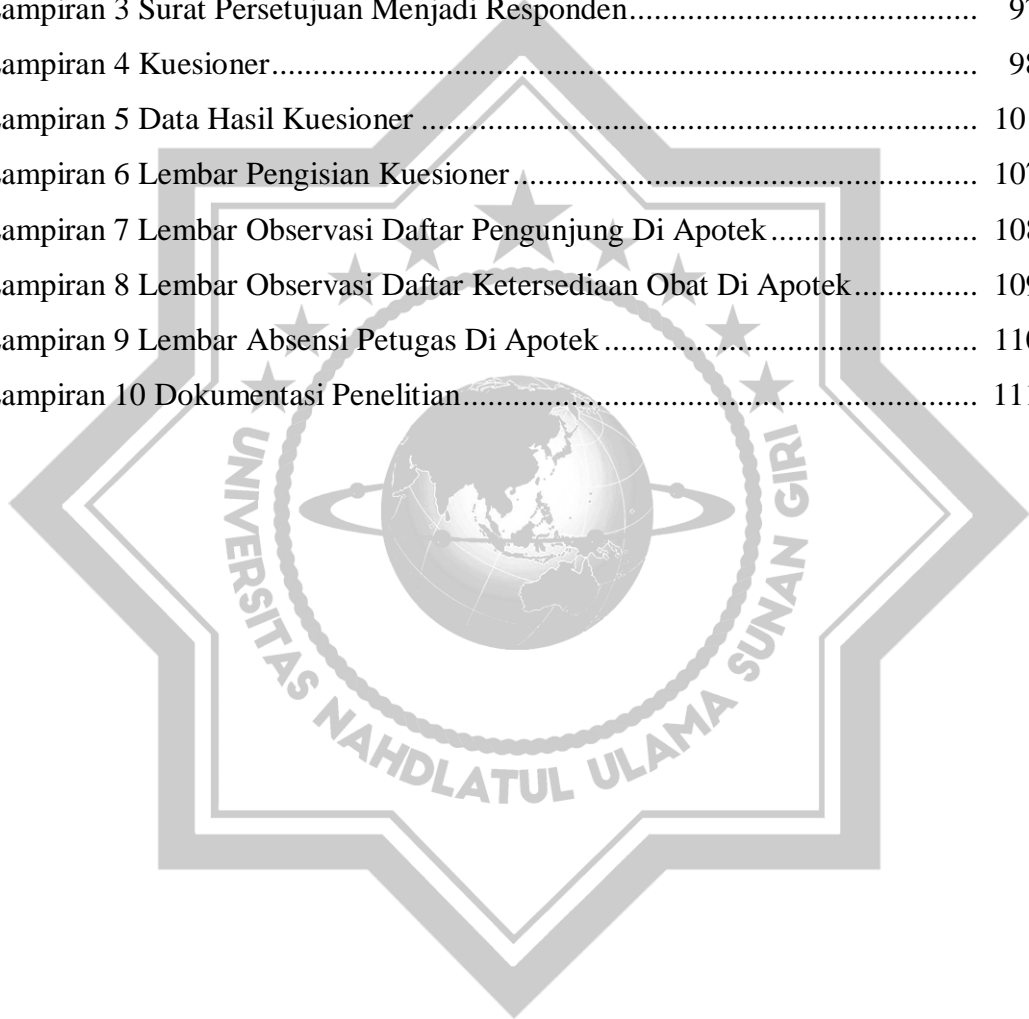
Gambar 3.1 Lembar Observasi Jumlah Pelanggan Diapotek	48
Gambar 3.2 Lembar Daftar Ketersediaan Obat Diapotek	49
Gambar 3.3 Lembar Absensi Petugas Diapotek	50
Gambar 3.4 Lembar Observasi <i>Dispensing Time</i> Petugas Diapotek	51
Gambar 3.5 Lembar Penilaian Kegiatan Petugas Diapotek	52
Gambar 4.1 Apotek Nusa Cendana Jatirogo tahun 2023	58
Gambar 4.2 Perlengkapan Bayi Di Apotek Nusa Cendana Tahun 2023	72
Gambar 4.3 Aneka Minuman Di Apotek Nusa Cendana Tahun 2023	73
Gambar 4.4 Leaflet Online Di Apotek Nusa Cendana Tahun 2023	73
Gambar 4.5 Desain Apotek Nusa Cendana Tahun 2023	74



UNUGIRI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	95
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Di Apotek Nusa Cendana Jatirogo.....	96
Lampiran 3 Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	97
Lampiran 4 Kuesioner.....	98
Lampiran 5 Data Hasil Kuesioner	101
Lampiran 6 Lembar Pengisian Kuesioner.....	107
Lampiran 7 Lembar Observasi Daftar Pengunjung Di Apotek.....	108
Lampiran 8 Lembar Observasi Daftar Ketersediaan Obat Di Apotek.....	109
Lampiran 9 Lembar Absensi Petugas Di Apotek	110
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....	111



UNUGIRI