

Abstract

Pharmacy retail is one of very competitive industry in Indonesia. Based on the minister of health of the republic of Indonesia, the number of pharmacies amounted 30199 pharmacies, 9752 drug stores, 3533 medical device distributors. Not only competitive industry, pharmacy retail sector also recognized as one of the highly regulated-industry. Community pharmacists should re-evaluate and determine appropriate pharmacy management strategies in an effort to improve pharmacy performance. Evaluation can be done by measuring performance. This study aims to measure of organizational performance using balanced scorecard approach.

This study uses non experimental study design, qualitative descriptive method, to evaluate organizational performance using primary and secondary data. The primary data comes from semi-structured interview with managers and directors of PT Unisia Polifarma. The secondary data uses financial report, prescription, and customer satisfaction data for 2021 to 2023. This study is intended to conduct after receiving ethical clearance, within 1-2 months period of collecting data.

The evaluation results show that PT Unisia Polifarma has a fluctuating company performance over the past 3 years, from 2021 to 2023. The main indicator of the financial perspective used by the company is the net profit margin, with the acquisition of 2.44%, 3.83% and 0.6% respectively. The evaluation results of the customer perspective refer to the value of customer satisfaction with a score > 4 which indicates that customers are satisfy on the services provided with the highest value in the empathy aspect. Furthermore, from the internal business process perspective, it shows good service speed performance, but has a high frequency of rejection. Furthermore, from the learning and growth perspective, it shows that the percentage of employees who are trained is low, and no assessment has been made of employee satisfaction and motivation. However, the company has a good work culture, which refers to the company's vision and mission and is supported by adequate information technology capital.

Keyword: Organizational Performance Measurement, Balanced Scorecard, Pharmacy

Intisari

Ritel farmasi merupakan salah satu industri yang sangat kompetitif di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, jumlah apotek di Indonesia mencapai 30.019 apotek, 9.752 toko obat, dan 3533 distributor alat kesehatan. Tidak hanya industri yang kompetitif, sektor ritel farmasi juga dikenal sebagai salah satu industri dengan regu. Apoteker komunitas harus mengevaluasi kembali dan menentukan strategi pengelolaan apotek yang tepat dalam upaya meningkatkan kinerja apotek. Evaluasi dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja organisasi dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian non eksperimental, metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer berasal dari wawancara semi terstruktur dengan manajer dan direktur PT Unisia Polifarma. Data sekunder menggunakan data laporan keuangan, resep dan kepuasan pelanggan dari 2021 hingga 2023. Penelitian ini dilakukan setelah mendapatkan ethical clearance.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa PT Unisia Polifarma memiliki kinerja perusahaan yang fluktuatif selama 3 tahun terakhir, yaitu dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023. Indikator utama dari perspektif keuangan yang digunakan perusahaan adalah margin laba bersih, dengan perolehan dari tahun 2021 hingga 2023 masing-masing sebesar 2,44%, 3,83%, dan 0,6%. Hasil evaluasi dari perspektif pelanggan mengacu pada nilai kepuasan pelanggan dengan skor > 4 yang menunjukkan bahwa pelanggan puas atas layanan yang diberikan, dengan nilai tertinggi pada aspek empati. Selanjutnya dari perspektif proses bisnis internal menunjukkan kinerja kecepatan layanan yang baik, namun memiliki frekuensi penolakan yang tinggi. Selanjutnya, dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, menunjukkan bahwa persentase karyawan yang dilatih rendah, dan tidak ada penilaian yang dilakukan terhadap kepuasan dan motivasi karyawan. Namun demikian, perusahaan memiliki budaya kerja yang baik, yang mengacu pada visi dan misi perusahaan dan didukung oleh modal teknologi informasi yang memadai.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja Organisasi, *Balanced Scorecard*, Apotek