

ANALISIS KINERJA APOTEK X MENGGUNAKAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA PERSPEKTIF KEUANGAN

Ilham Maulana^{1*}, Rahmadhani Tyas Angganawati², Azhari Firmansyah³, Nurlita Julianti⁴

^{1,2,3,4}Prodi S1 Farmasi, STIKes Bogor Husada

Email* : ilhammaulana.sbh@gmail.com

This study aims to analyze how the performance of pharmacies originating from city X using the Balanced Scorecard method from a financial perspective, namely, net profit margin, as well as pharmacy turnover and the number of customer visits to the pharmacy. This research uses descriptive and qualitative methods. The population in this study were all pharmacies in City X, as well as all pharmacy customers who came to visit pharmacies in City X. The research sample consisted of 3 pharmacies. The data were analyzed descriptively for each variable. The turnover data and the number of pharmacy visits obtained will be calculated on average every year to find out whether there is a difference from the beginning of the JKN program with the current JKN era. customer visits to pharmacies before and after the National Health Insurance program.

Keywords : Pharmacy performance, turnover, net profit margin

1. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, kualitas hidup manusia dalam keberlangsungan kegiatan yang dilakukan. Pembangunan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan keluarga masing-masing serta diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal yang mutlak dilakukan oleh manajemen untuk mengevaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan strategis di masa mendatang.

Undang-undang No. 40 tahun 2004 mengenai sistem jaminan sosial nasional (SJSN) mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh warga Indonesia. Pada bulan Januari tahun 2014 sistem kesehatan di Indonesia mulai diselenggarakan dengan nama program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dan yang menyelenggarakannya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan).

Dalam pelaksanaannya, Jaminan Kesehatan Nasional melibatkan pihak pemerintah dan swasta. Salah satu pihak swasta yang tergabung dalam

program ini adalah apotek swasta yang menjadi apotek rujukan. Pada peraturan Menteri Kesehatan No. 71 dalam pasal 3 disebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah sebagai pelayanan penunjang bagi pelayanan kesehatan. Partisipasi dalam sistem jaminan kesehatan nasional dapat dilakukan dengan menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama langsung dengan BPJS untuk menjamin kebutuhan obat rujuk balik, atau praktek dokter dan klinik.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian, tempat dilakukan praktek oleh apoteker. Apotek harus memiliki apoteker sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia yang memiliki kewajiban dalam menjalankan kegiatan pelayanan terhadap pelanggan dan tanggung jawab dalam menjalankan standar profesinya. Apotek yang telah bekerja sama dengan BPJS berkewajiban melayani dan menerima pasien yang terdaftar di BPJS dan melakukan upaya kesehatan secara komprehensif.

Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan berperan sebagai perusahaan pengecer (*retail*) barang farmasi, yang komoditasnya terdiri dari perbekalan farmasi (obat dan bahan obat) dan perbekalan kesehatan, serta sebagai tempat untuk

memperoleh informasi kesehatan. Pada perkembangannya, apotek tidak terlepas dari adanya persaingan yang semakin keras dan global.

Pada era JKN apotek dapat berperan sebagai apotek program rujuk balik (PRB) atau apotek jejaring dan apotek fasilitas kesehatan tingkat pertama(FKTP). Program rujuk balik di era JKN ini menjadi salah satu program unggulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta penderita penyakit kronis. Selain mempermudah akses pelayanan kepada penderita penyakit kronis, program rujuk balik membuat penanganan dan pengelolaan penyakit peserta JKN menjadi lebih efektif. Obat untuk penyakit kronis yang kondisinya sudah stabil dapat diberikan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama sebagai Program Rujuk Balik (PRB).

Pada saat ini usaha di bidang farmasi termasuk dalam perapotekan mempunyai dua profil yaitu pada tangan satu merupakan suatu institusi profesi yang memerankan peranan penting sebagai anggota tim kesehatan dan pada tangan yang lain merupakan pengusaha dalam perdagangan obat. Apoteker atau farmasis sebagai pengelola apotek tidak cukup hanya dengan berbekal ilmu teknis kefarmasian saja. Melainkan harus dibekali pula dengan pengetahuan tentang ekonomi termasuk manajemen pemasaran farmasi, karena mengelola sebuah apotek sama halnya dengan mengelola sebuah perusahaan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kualitatif, yang pengumpulan datanya menggunakan metode survey kepada seluruh responden dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, pengambilan data dilakukan di beberapa apotek yang bekerja sama dengan JKN di kota X. Penelitian dilaksanakan pada bulan April-Juni 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh apotek yang bekerja sama dengan JKN di kota X, serta seluruh pelanggan apotek yang datang berkunjung ke apotek yang bekerja sama dengan JKN. Data dianalisis secara deskriptif terhadap setiap variabel. Data omset dan jumlah kunjungan apotek yang diperoleh akan di hitung rata-rata setiap tahunnya untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan dari awal adanya program JKN dengan era JKN sekarang ini. Data perspektif keuangan akan dihitung dan dicari angka *net profit margin*nya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota X didapatkan sebagai berikut, apotek RSUD sebanyak 49 atau (9%), apotek RSIA sebanyak 20 (4%), apotek puskesmas sebanyak 46 atau (9%), apotek swasta klinik sebanyak 181 (34%), apotek

swasta non klinik non JKN sebanyak 220 atau (41%) dan apotek JKN sebanyak 15 atau sekitar (3%).

Berdasarkan Omset rata-rata per bulan terdapat 27 apotek dengan omset 0-35 juta per bulan atau sekitar (44%) dan 21 apotek ber omset 35-70 juta atau sekitar (21%), dan 13 apotek ber omset 70-150 juta atau sekitar (21%).

Karakteristik Pelanggan Apotek

Berdasarkan jenis kelamin responden terdapat 52 berjenis kelamin laki-laki atau sekitar (51,49)% dan 47 berjenis kelamin perempuan atau sekitar (48,51%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung ke apotek yaitu laki-laki sebesar (51,49%) sesuai dengan populasi penduduk di kota X yang penduduknya berjenis kelamin laki-laki lebih banyak sedikit dibandingkan dengan penduduk berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan rentan usia responden yang sering berkunjung ke apotek di kota X paling besar berada pada usia dewasa 18-49 tahun sebanyak 62 orang atau sekitar (63,37%), 20 orang memiliki usia 49 tahun ke atas atau sekitar (19,80%), 17 orang memiliki usia remaja 13-17 tahun atau sekitar (16,83). Berdasarkan rentan usia responden mayoritas pelanggan yang berkunjung ke apotek memiliki usia yang produktif.

Berdasarkan pendidikan terakhir, pendidikan SD sebesar 7 orang atau sekitar (6,93%), 19 orang memiliki pendidikan SMP atau sekitar (18,81%), 41 orang memiliki pendidikan SMA atau sekitar (42,57%), 32 orang memiliki pendidikan Perguruan Tinggi / akademi atau sekitar (31,68%). Berdasarkan pendidikan terakhir responden sebagian besar pelanggan yang berkunjung ke apotek memiliki pendidikan SMA yang diharapkan responden mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam menjawab butir pernyataan yang ada dalam kuesioner.

Berdasarkan pekerjaan sebagian besar pelanggan yang berkunjung ke apotek memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 29 orang atau sekitar (30,69%), kemudian memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 20 orang atau sekitar (20,79%), 14 orang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa/mahasiswi atau sekitar (15,84%), 27 orang memiliki pekerjaan sebagai PNS / TNI / POLRI atau sekitar (28,71%), 7 orang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga atau sekitar (6,93%), dan 2 orang memilih pekerjaan dan lain-lain atau sekitar (1,98%). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan apotek di kota X sebagian besar bekerja sebagai karyawan di perusahaan atau perkantoran.

Berdasarkan tingkat penghasilan, sebagian besar pelanggan yang berkunjung ke apotek memiliki penghasilan sebesar diatas Rp. 5.000.000,00 sebanyak 44 orang atau sekitar (43,56%), 38 orang

berpenghasilan Rp. 1.000.000,00 – Rp. 5.000.000,00 atau sekitar (38,61%), 17 orang memiliki penghasilan sebesar dibawah Rp. 1.000.000,00 atau sekitar (17,82%).

Berdasarkan frekuensi melakukan kunjungan ke apotek sebagian besar responden melakukan kunjungan ke apotek 2-5 kali sebanyak 46 orang atau sekitar (45,54%), sedangkan responden yang >5 kali sebanyak 31 orang atau sekitar (30,69%) dan responden yang baru pertama kali berkunjung ke apotek sebesar 22 orang atau sekitar (23,76%).

Berdasarkan peruntukan resep 65 orang responden atau sekitar (64,36%) membeli obat /menebus obat untuk anak/ keluarganya, sedangkan 25 orang atau

sekitar (24,75%) membeli obat / menebus obat untuk diri sendiri, dan 9 orang atau sekitar (6,93%) membeli obat / menebus obat untuk orang lain.

Omset Apotek

Dalam penelitian ini terdapat 5 apotek yang berhasil didapatkan data omset penjualan apotek tahun 2014-2018. Apotek-apotek ini adalah apotek telah bekerja sama dengan JKN sejak lama atau bisa dibilang yang terlama. Sedangkan beberapa apotek lain baru mulai bekerja sama dengan JKN pada tahun 2019.

Tabel 1. Persentase Omset Apotek Tahun 2018 atas Tahun 2014

No	Nama Apotek	% Omset Tahun 2018 atas 2014
1	AJKN 1	-55%
2	AJKN 2	-36%
3	AJKN 3	101%

Ket : (-) Artinya omset apotek tahun 2018 menurun dibandingkan tahun 2014

Tabel 2. Jumlah Kunjungan Pelanggan Apotek

No	Nama Apotek	Jumlah Pelanggan Apotek Per Tahun					% Peningkatan/ Penurunan
		2014	2015	2016	2017	2018	
1	APOTEK AJKN1	41.200	41.900	47.700	44.100	47.800	16%
2	APOTEK AJKN2	61.100	55.400	50.100	57.400	52.700	-14%
3	APOTEK AJKN3	15.800	26.300	39.100	47.400	63.100	299%

Ket : (-) Artinya jumlah kunjungan pelanggan tahun 2018 menurun dibandingkan tahun 2014

Berdasarkan tabel 1. Diatas terdapat 5 apotek yang bekerja sama dengan JKN. Terdapat 2 apotek yang mengalami penurunan jumlah omset penjualan pada tahun 2018 atas tahun 2014 yaitu apotek AJKN 1 sebesar 55% dan AJKN 2 sebesar 36%. Turunnya daya beli pelanggan ke apotek tersebut juga mempengaruhi turunnya jumlah omset penjualan ke apotek tersebut, selain itu perbedaan harga produk dengan apotek lain merupakan salah satu pengaruh pelanggan tidak lagi membeli obat di apotek tersebut. Namun, apotek tersebut sering mengadakan promosi untuk menarik lebih lagi pelanggan serta juga program pelayanan kefarmasian yang di tawarkan juga berbeda dengan apotek swasta.

Sedangkan 1 apotek lainnya mengalami kenaikan jumlah omset penjualan apotek tahun 2018 atas tahun 2014 yaitu apotek AJKN 3 sebesar 101%.

Kenaikan ini dipengaruhi oleh beberapa hal seperti terkenalnya apotek tersebut di masyarakat dengan ciri khasnya itu membuat animo pelanggan yang datang ke apotek bertambah. Serta pelanggan JKN yang juga banyak datang ke apotek kami untuk menebus obat. Meningkatnya omset apotek AJKN 3 pada tahun 2018 mencapai 2 kali lipat hal itu dipengaruhi juga oleh meningkatnya jumlah kunjungan pelanggan umum, serta banyaknya pelanggan JKN yang datang ke apotek tersebut, dan apotek tersebut merupakan pusat sehingga banyak pelanggan yang diarahkan untuk ke apotek tersebut. Selain itu rekomendasi dokter untuk ke apotek tersebut juga cukup banyak membawa pelanggan untuk kesana.

Jumlah Kunjungan Pelanggan

Berdasarkan tabel 2. Diatas terdapat 3 apotek yang bekerja sama dengan JKN yang dimana ketiga apotek tersebut menerima pelangggan umum dan pasien JKN. 2 apotek merupakan apotek jejaring yang sudah memiliki nama besar di kota X dan 1 apoteknya adalah apotek swasta. Dalam penelitian ini terdapat 1 apotek yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pelanggan yaitu apotek AJKN 2 sebesar 14% di tahun 2018 atas tahun 2014. Penurunan itu terjadi karena turunnya daya beli ke apotek AJKN 2 yang dimana terjadi persaingan antar apotek di wilayah dekat apotek AJKN 2 tersebut, seperti adanya apotek yang baru muncul dan jam operasionalnya 24 jam dengan menjual obat yang harganya lebih murah. Dikarenakan banyak

pelanggan yang mencari murah serta yang ada promosinya sehingga hal itu mempengaruhi di apotek tersebut.

Dan untuk apotek AJKN 1 mengalami kenaikan sebesar 16 %, sedangkan apotek AJKN 3 mengalami kenaikan yang sangat signifikan yaitu sebesar 299%, naiknya jumlah kunjungan ini dikarenakan adanya peserta JKN yang diarahkan ke apotek tersebut untuk menebus obatnya di apotek tersebut, dikarenakan apotek AJKN 3 merupakan pusatnya dari apotek jejaring tersebut sehingga ketika obat di apotek lain kosong maka akan diarahkan ke apotek tersebut, dan selain itu pelanggan yang non peserta JKN pun banyak juga yang berkunjung ke apotek tersebut.

Tabel 3. Nilai *Net Profit Margin* Apotek

No	Nama Apotek	Nilai NPM Tahun 2014	Nilai NPM Tahun 2018	Kesesuaian Standar
1	AJKN1	6,96%	7,20%	Sesuai
2	AJKN2	6,45%	7,86%	Sesuai
3	AJKN3	7,10%	7,80%	Sesuai

Standar NPM Apotek : >5%

Perspektif Keuangan *Net Profit Margin*

Berdasarkan hasil perhitungan rasio *Net Profit Margin (NPM)* pada tabel 3 diatas diketahui bahwa nilai *NPM* Apotek AJKN 1 mengalami kenaikan sebesar 0,24%, sedangkan untuk apotek AJKN 2 mengalami kenaikan sebesar 1,41%, apotek AJKN 3 mengalami kenaikan sebesar 0,70% pada tahun 2018 atas tahun 2014 Semakin besar nilai *net profit margin (NPM)*, maka kinerja perusahaan semakin produktif.

Menurut Sulistiyanto (tanpa tahun) angka *Net Profit Margin (NPM)* dikatakan baik bila > 5%, sedangkan rata-rata nilai *NPM* dari apotek dalam penelitian ini pada tahun 2014 adalah 6,31% dan pada tahun 2018 adalah 6,93% meningkat 0,62%. Itu berarti secara umum apotek-apotek dalam penelitian ini sudah berhasil melampaui nilai rata-rata industri dan dapat dikatakan dalam kondisi yang baik. Untuk meningkatkan persentase laba bersih dapat ditingkatkan dengan cara menaikkan persentase laba kotor yaitu dengan menaikkan harga atau membeli barang dengan biaya lebih rendah atau mengurangi beban usaha.

4. SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan pada awal adanya program JKN dan setelah adanya JKN sekarang ini. Dapat dilihat dengan jumlah omset penjualan apotek dan jumlah kunjungan pelanggan ke apotek yang berbeda dan juga dalam perspektif keuangan

5. REFERENSI

- Alamsyah, Dedi.2013. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.halm 90
- Azwar, A. 2011. Program menjaga mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: IDI.
- Diah Ayu Puspandari.2015. Analisis Biaya Obat Pada Era JKN dan Faktor-Faktor yang mempengaruhi di Fasilitas Penunjang Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. J. M&P Farm. halm 291-293.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial 2014.. Rujuk Balik Era JKN. Jakarta.
- Heene, Aime., Sebastian Desmidt, Faisal Afiff, and Ismeth Abdullah.2010. Manajemen Strategik Keorganisasian Publik. Bandung: PT Refika Aditam.

- Heranto Meyzi.2015. Analisis Strategi Bersaing Industri Bisnis Farmasi/Apotek Di Kota Pekanbaru. J Jom F.halm 2-10.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional.2013.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.2013.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek.2017.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.2016.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2016. *Principles of Marketing 16th*. Prentice Hall International Inc, New Jersey.