

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di apotek “WF” Kota Gorontalo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pengukuran kinerja dari perspektif keuangan ditinjau dari tingkat pengembalian investasi apotek mengalami penurunan. Untuk NPM telah malampaui batas rata-rata tetapi mengalami penurunan.
2. Pengukuran kinerja perspektif pelanggan diukur dari kepuasan pelanggan tergolong dalam kategori puas dan untuk retensi pelanggan dikategorikan sangat baik.
3. Pengukuran kinerja perspektif bisnis internal diukur dari tingkat ketersediaan obat dinilai sangat baik. Untuk rata-rata waktu penyediaan obat dinilai baik. Untuk rata-rata waktu pemberian informasi obat juga dinilai baik.
4. Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur dari tingkat kepuasan karyawan tergolong dalam kategori sangat puas. Untuk tingkat perputaran pegawai dinilai sangat baik. Kemudian untuk tingkat absensi ketidakhadiran karyawan dalam kondisi yang sangat baik.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Apotek “WF” Kota Gorontalo

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengukuran kinerja di apotek “WF” Kota Gorontalo terdapat beberapa saran sebagai bahan pertimbangan yaitu :

1. Kinerja keuangan perlu ditingkatkan lagi. Dalam segi pengelolaan dana harus lebih ditingkatkan.
2. Kinerja perspektif pelanggan belum menunjukkan hasil yang optimal. Dalam hal ini peningkatan kualitas harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kinerja yang sudah baik harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi, agar dapat menjadi kekuatan bagi apotek dalam upaya berkompetisi dengan apotek lainnya.

3. Kinerja perspektif bisnis internal harus lebih di tingkatkan lagi terutama untuk tersedianya obat di apotek. Tersedianya obat di apotek dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan juga keuangan apotek.
4. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar lebih meningkatkan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dan juga demi menjaga hubungan baik antar karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan apotek.

5.2.2 Untuk Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian selanjutnya perlu dilakukan uji keuangan lainnya demi menghasilkan data keuangan yang lebih baik. Kemudian perlu dilakukan survey dengan instrumen dan metode yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abid D. 2006. Pengaruh EPS, ROI, dan ROE Terhadap Perubahan Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Manufaktur Pada Bursa Efek Jakarta (BEJ)". Fordema, Volume 6. : 51 – 62.
- Adejoka AB and Prof Bayat M.S. 2014. *Evaluation of performance management and development systems with balanced scorecard as a performance appraisal tool at mthatha general Hospital - eastern cape province*. Hal 7-24. Volume 1, Nomor 7. Masters Student Management and Director Management College of Southern Africa (Mancosa).
- Anastasi, A. & Urbina, S. (1998). Tes Psikologi (Edisi Terjemahan). Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Anthony, Robert N dan Govindarajan V. 2005. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Buku 1. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Anwarudin W, Fudholi A, Satibi. 2013. *Evaluasi Kinerja Unit Bisnis Apotek Perusahaan Daerah Farmasi Ciremai Kota Cirebon Dengan Balanced Scorecard Sebagai Bahan Penyusunan Strategy Maps*. Hal 290-310. Volume 3 Nomor 4. Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ayu F.D., S., Fudholi A. 2013. *Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Purwokerto ditinjau dari Perspektif Proses Bisnis Internal Balanced Scorecard “ Average Dispensary Time dan Waktu Pemberian Informasi Obat”*. Hal 45-50. Volume 10 Nomor 2. Program Studi Profesi Apoteker Universitas Islam Indonesia Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada.
- Azwar, S. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2011). *Tes Prestasi: Fungsi dan pengembangan pengukuran prestasi belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bogadenta, A. 2012. *Manajemen Pengelolaan Apotek*, D-Medika, Yogyakarta.
- Dally, D. 2010. *Balanced Scorecard Suatu Pendekatan dalam Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Depkes RI, 2004, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor.1027/Menkes/SK/IX/2004.
- Elfia N., Dedy A., Harisman. 2014. Pengaruh Konseling Obat Terhadap Pengetahuan dan Kepatuhan Pasien Congestive Heart Failure. Fakultas Farmasi, Universitas Andalas.
- Fathoni, Kesuma IS. 2011. *Analisis Penilaian Kinerja Rumah Sakit dengan Penerapan Balanced Scorecard*. Hal 327-335. Volume 3 Nomor 1. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
- Fitria C., A, Ade Z. 2017. *Praktik Antar Profesi Kesehatan Pada ibu hamil dalam Memperoleh Pelayanan Kesehatan di Wilayah Ujung Berung, Bandung*. Hal126-134. Volume 16 Nomor 2. Program Studi Profesi Apoteker Fakultas Farmasi Universitas Padjadjaran.
- Gaspersz, V. 2003. Sistem Manajemen Kinerja terintegrasi Balance Scorecard dengan Six Sigma untuk organisasi bisnis dan pemerintahan. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gurd B, GT. 2008. *Lives in the balance: an analysis of the balanced scorecard (BSC) in healthcare organizations*. Hal 6-21. Volume 57, Nomor 1. International Graduate School of Business, University of South Australia, Adelaide, Australia, and Jinan Central Hospital, Jinan, China and University of South Australia, Adelaide, Australia.
- Hardiyanto, Y. 2005. Perancangan dan pembuatan Sistem Informasi Pengukuran Kinerja Pemasaran dengan Metode Balance Scorecard Studi Kasus PT. Semen Gresik. Jakarta.
- Hartini, Y.S dan Sulasmono. 2006. *Apotek : Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan Terkait Apotek*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Hidayati I.R, S., Fudholi A. 2013. *Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Hal 191-196. Volume 3 Nomor 3. Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Ihsan, S, Putri, R dan NurIlliyin, A. 2014. Evaluasi mutu pelayanan dan hubungan antara kepuasan dan pelaksanaan pelayanan kefarmasian oleh apoteker pengelola apotek di apotek-apotek kota kendari. Fakultas farmasi Universitas Halu oleo

- Jacobalis. 2000. Kumpulan Tulisan tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. Jakarta : Yayasan Penerbit IDI
- Kaplan, R.S And Norton, D.P. 2000. *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, diterjemahkan oleh Peter R. Yosi Pasla, Erlangga, Jakarta.
- Mahsun, M. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE –Yogyakarta. Kaplan, Robert S. & David P. Norton. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetaan Kelima. Bandung: Refika Aditama
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Keuangan Sektor Publik*. Yokyakarta : Andi.
- Marselin A., Satibi., P. E., W. 2015. *Analisis Kinerja Dan Pemetaan Strategi Instalasi Farmasi Menggunakan Balanced Scorecard*. Hal 171-178 . Volume 5 Nomor 3.Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Mas'ud. 2009. Analisis Tingkat Kepuasam Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farmas Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek). *Majalah Ilmu Kefarmasian*. (Online).
- Menkes RI. 2002. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/ Per /X/1993 tentang Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek.
- Meyclin D.S., Hermie M.M.T., Freddy W.W. 2012. *Persalinan Pada Usia \geq 35 Tahun Di Rsu Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Universitas Sam Ratulangi.
- Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*, Salemba Empat, Jakarta. _____, 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia – Dalam Perspektif Pembangunan*, Penerbit PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta. _____. 2005. *Alternatif Pemacuan Kinerja Terpadu Berbasis Balanced Scorecard* . *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia Vol. 20, No.3*.
- Mulyadi. 2005. *Alternatif Pemacuan Kinerja Terpadu Berbasis Balanced Scorecard* . *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia Vol. 20, No.3*.

- Mulyadi. 2007. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: PT.Salemba Emban Patria.
- Mulyadi. 2009. *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*. Cetakan Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Neely, A.D., Adams, C.A. 2000. *The Performance Prism in Practice, Centre for Business Performance*. UK: Cranfield School of Management.
- Notoatmojo, S. (2003). Pendidikan Kesehatan dan erilaku Kesehatan. Cetakan I : Jakarta : Rhineka Cipta
- Notoadmojo, S. 2012. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Peraturan Pemerintah No.51 Tahun 2009, *tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Depkes RI.
- Pribadi F, SJ. 2014. *Using balanced scorecard approach to analyze the performance of pharmacy installation in implementing strategy mapping*. Hal 166-176. Volume 6, Nomor 38. Study Program of Hospital Management, Muhammadiyah University of Yogyakarta, Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2012. *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: Gramedia.
- Rya Andriana. 2013. Minat Ibu Mengunjungi Posyandu Diwilayah Kerja Puskesmas Simpang Baru Kecamatan Tampan. Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Riau Pekanbaru.
- Sandy M.M. 2015. “Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating”. Tesis di Universitas Widayatama Bandung.
- Satibi., Furdianti N.H dan Rahmawati M. 2007. *Evaluasi Kinerja Suatu Apotek X Di Yogyakarta Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Hal 71-80. Vol 18 Nomor 2. Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Sebastian, L, 2008. Jurnal dinamika Teknil Sipil Volume 8 No.2, Pendekatan Pencegahan dan Penanggulangan Banjir, Palembang.
- Seto, S., 2001, Manajemen Apoteker, Airlangga University Press, Surabaya.
- Sewaka, Widiatama Y, Kurnia D, N. 2015. *Analysis of balanced scorecard as a tool for performance measurement in islamic hospital*. Journal Penelitian. Universitas Pamulang, Tangerang.

- Srimindarti, C. 2004. *Balanced Scorecard* Sebagai Alternatif untuk Mengukur Kinerja. Fokus Ekonomi. Vol. 3, No. 1, April.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukma, N.P dan Krisnadewi K A. 2013. Penilaian Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* pada Bank Utama. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol5 No.2, pp. 497-515.
- Sumarsan, T. 2010. *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, Pengukuran Kinerja*. Medan: PT Indeks.
- Tjiptono, F. (2007) *Pemasaran Jasa (Services Marketing)*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyu K., Wahyudi I. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Hal 140-147. Volume 2 Nomor 1. Program Diploma III Rekam Medis Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Gajah Mada. Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada.
- Wardhani, SL. 1999. *Balanced Scorecard* Sebagai Salah Satu Sarana Pengukuran Kinerja Operasi Perusahaan. JSB TH IV. Vol. 7.
- Wibisono, D. 2006. *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Bandung: Penerbit Erlangga.
- Wiyanto, D., 2004, Evaluasi Sistem Pengelolaan Obat di Apotek Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Skripsi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Yuwono, S., Sukarno E dan Ichsan M. 2002. *Petunjuk Praktis Penyusunan BSC Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yuwono, S., Sukarno E dan Ichsan M. 2007. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi* . Edisi 4. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.