

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Apotek AF Kota Gorontalo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja dari prespektif keuangan diukur dari perputaran persediaan apotek sudah optimal, untuk penghasilan bersih dan tingkat pengembalian investasi apotek juga sudah maksimal.
2. Pengukuran kinerja dari prespektif pelanggan jika ditinjau dari kepuasan pelanggan tergolong dalam kategori puas, untuk pertumbuhan pelanggan mengalami peningkatan, serta pada tingkat keterjaringan pelanggan dengan presentasi 94,6% belum maksimal.
3. Pengukuran kinerja dari prespektif bisnis internal yang sudah optimal rata-rata waktu penyediaan dan presentasi stok mati, sedangkan tingkat ketersediaan obat, kelengkapan pemberian informasi obat dan presentasi obat expire date belum optimal masih perlu ditingkatkan.
4. Pengukuran kinerja dari prespektif pertumbuhan dan pembelajaran kepuasan karyawan tergolong dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 85,4%, hasil untuk tingkat turn over karyawan tidak terdapat karyawan yang *resign*. Pelatihan dan pengembangan karyawan Apotek AF Kota Gorontalo, sebanyak 2 orang dari total karyawan 3 orang (66,7%).

#### **5.2` Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, ada beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan pihak Apotek “AF” Kota Gorontalo yaitu,

1. Pihak Apotek AF perlu memperhatikan dalam manajemen pengelolaan persediaan stok, agar terjadi peningkatan pada perputaran stok ditahun-tahun akan datang.
2. Perlu adanya penambahan fasilitas dengan menambah bangku sebagai tempat tunggu pasien, serta meningkatkan pelayanan dan kualitas agar dapat menunjang kepuasan pelanggan dan pertumbuhan pelanggan tidak akan mengalami naik turun.

3. Pihak Apotek lebih memperhatikan stok obat-obat *fast moving* atau obat yang sering terjual agar tidak terjadinya kekosongan obat saat pasien datang membeli ataupun menebus obat di Apotek, sehingga tingkat keterjaringan pasien akan maksimal.
4. Pihak Apotek perlu memperhatikan fraktur dengan kemasan obat saat obat masuk, agar tidak terdapat obat-obat yang telah mendekati masa kadaluarsa.
5. Petugas Apotek lebih memperhatikan informasi obat yang akan disampaikan pada pasien, agar pasien lebih mengetahui dengan jelas mengenai obat yang diberikan.
6. Untuk penelitian lain disarankan agar dilakukan penelitian *Balanced Scorecard* pada Apotek karena masih kurangnya penelitian terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adejoka, A.B and Prof M.S.Bayat. 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. Vol. 1, No.7. Masters Student Management College Of Southern Africa (Mancosa). Director Management College Of Southern Africa (Mancosa): Africa.
- Agus, R. Sartono. 2010. *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi Edisi Keempat*. BPFE: Yogyakarta.
- Anwarudin, W., Achmad Fudholi, 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. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Ayu. F.D., Satibi., Achmad Fudholi. 2013. *Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Purwokerto Ditinjau Dari Perspektif Proses Bisnis Internal Balanced Scorecard "Average Dispensary Time Dan Waktu Pemberian Informasi Obat"*. Jurnal Ilmiah Farmasi Vol. 10 No. 2. Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Bond CA, Rachel CL. 2009. *Pharmacists' assessment of dispensing errors: Risk factors, practice sites, professional functions and satisfaction, Pharmacotherapy*.
- Bilson Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Budi, S., Achmad Fudholi, Satibi. 2011. *Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rs Medika Mulya Wonogiri Pada Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran Dan Perspektif Proses Bisnis Internal*. Hal 28-36. Vol. 8 No. Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi: Surakarta.
- Darsono dan Ari P. 2009. *Akuntansi Manajemen. Edisi Ketiga*. Penerbit Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Depdikbud. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka: Jakarta.
- Deselle, S.P, Zgarrick D.P.. 2009. *Pharmacy Management Essentials for all practice settings*, second edition, McGraw-Hill Companies, USA.

- Faisal, A.M. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. UMM Press: Yogyakarta.
- Gaither CA, Kahaleh AA, Doucette WR, et al. 2008. *A modified model of pharmacists' job stress: The role of organizational, extra-role and individual factors on workrelated outcomes*. Res Soc Admin Pharm (inpress).
- Hansen, D. R dan M.M. Mowen. 2006. *Akuntansi Manajemen 1, (Terjemahan, edisi ketujuh)*. Salemba Empat: Jakarta.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2013. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan Edisi 11*. Rajawali Per: Jakarta
- Hartati. 2012. *Pengukuran Kinerja RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard*. Fakultas Ekonomi, Program Magister Perencanaan dan Pengembangan Publik, Universitas Indonesia: Jakarta
- Hartono, J. 2003. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi, Edisi kelima*. BPF: Yogyakarta
- Hasibuan, M.S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Heene, A., Sebastian Desmidt., Faisal Afiff & Ismeth Abdullah. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Salemba Empat: Jakarta
- Hery. 2015. *Analisis Laporan Keuangan Edisi 1*. Center For. Academic Publishing Services: Yogyakarta.
- Hidayati, I.R., Satibi, Achmad Fudholi. 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
- Jansen H. S. 2007. *"Ethos21 Etos Kerja Profesional Di Era Digital Global"*, Edisi Ke-2, Penerbit Institut Darma Mahardika: Jakarta.
- Kaplan, R.S & Norton, D. P. 1996. *Translating Strategy Into Action The Balance Scorecard*. Harvard Business School: Boston.
- Kaplan, R.S and Norton, D.P. 2000. *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi, diterjemahkan oleh Peter R. Yosi Pasla*. Erlangga: Jakarta.
- Kemenkes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia*. Kemenkes. RI: Jakarta

- Kepmenkes RI No. 1027/MENKES/SK/IX/2004, *tentang Standar Pelayanan Farmasi di Apotek*. Depkes RI: Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas Jilid 1; PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba. Empat: Jakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Upp Amp. Ykpn: Yogyakarta
- Mahmudi. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit UII Press: Yogyakarta.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Cetakan Pertama*. Penerbit BPFE: Yogyakarta
- Marselin, A, Satibi, P. E. Wardani. 2015. *Analisis Kinerja Dan Pemetaan Strategi Instalasi Farmasi Menggunakan Balanced Scorecard*. Hal 171-178. Volume 5 Nomor 3. Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik* . Andi : Yogyakarta.
- Martono dan Harjito, D.Agus. 2005. *Manajemen Keuangan*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UI: Yogyakarta.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Kontemporer untuk pelipatgandan kinerja keuangan perusahaan*. Salemba empat: Jakarta.
- Mulyadi. 2005. *Sistem Manajemen Strategik Berbasis Balanced Scorecard*. Upp Amp YkpN: Yogyakarta.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat: Jakarta.
- Nur Faezah, M.S And Aliza Ramli. 2015. *Organizational Structure And Performances Of Responsible Malaysian Healthcare Providers: A Balanced Scorecard Perspective*. Vol 28 Hal 202-212. Faculty Of Accountancy, University Teknologi MARA, Shah Alam: Malaysia
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika: Jakarta.
- Notoatmodjo,S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.

- 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.
- Pratama, G 2007. *Balanced Scorecard Sebagai Sistem Manajemen Strategik Untuk Memperoleh Keuntungan Jangka Panjang*. Bandung.
- Presiden RI. 2009. *Peraturan Pemerintah RI No.51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Pemerintahan Negara RI. Lembaran Negara RI tahun 2009 No. 124 : Jakarta.
- Pudjaningsih, Dwi. 2000. *Pengembangan Indikator Efisiensi Pengelolaan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit*. Fakultas Kedokteran, Program Pendidikan Pascasarjana, Mangister Manajemen Rumah Sakit, Gadjah Mada: Yogyakarta
- Putra, Nusa. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.
- Rikmasari, Y., Satibi, Tri Murti Andayani. 2014. *Pengukuran Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Hal 85-90. Volume 4 Nomor 2. Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Rivai, V. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori Ke Praktik, Edisi Pertama*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Satibi, Nova Hasani Furdianti dan Maya Rahmawati. 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 Rainsch, 2004. *Dynamic Strategic Analysis: Demystifying Simple Success Strategies*. Deutscher Universitasts-Verlag: Wiesbaden.
- Seto, S. 2001. *Manajemen Apoteker*. Airlangga University Press : Surabaya
- Sewaka, Widiatama dan Kurnia D.N. 2015. *Analysis of balanced scorecard as a tool for performance measurement in islamic hospital*. Journal Penelitian. Universitas Pamulang: Tangerang.
- Simanjuntak. 2005. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta

- Srimindarti, C. 2004. *Balanced Scorecard Sebagai Alternatif untuk Mengukur Kinerja*. Vol. 3, No. 1. Fokus Ekonomi: Semarang.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Suhardjono. 2006. *Akuntansi Perbankan Edisi 1*. Salemba Empat: Jakarta.
- Sulistiyanto, H. Sri. 2008. *Manajemen Laba, Teori dan Model Empiris*. Grasindo: Jakarta.
- Sutrisno. 2007. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Ekonisia: . Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3,. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Umar, M. 2000. *Manajemen Apotik*. Ar-Rahman: Solo.
- WHO. 1993. *How to Investigate Drug Use in Health Facilities (selected drug use indicator)*, Geneva, 12 – 14
- Wiyanto, D., 2004, *Evaluasi Sistem Pengelolaan Obat di Apotek Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Penerbit Rajagrafindo : Jakarta
- Vincent, G. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Zeithaml, V. A. 2003. *Service Marketing (3 rd ed.)*. Tata McGraw Hill: New Delhi