

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di apotek A, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja dari prespektif keuangan untuk penghasilan bersih dan tingkat pengembalian investasi apotek A sudah maksimal.
2. Pengukuran kinerja dari prespektif pelanggan jika ditinjau dari kepuasan pelanggan tergolong dalam kategori puas dan untuk pertumbuhan pelanggan mengalami peningkatan.
3. Pengukuran kinerja dari prespektif bisnis internal yang sudah optimal rata-rata waktu penyediaan obat dan presentasi stok mati, sedangkan tingkat ketersediaan obat dan presentasi obat expire date belum optimal masih perlu ditingkatkan.
4. Pengukuran kinerja dari prespektif pembelajaran dan pertumbuhan ditinjau dari kepuasan karyawan tergolong dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 92,70% dan untuk pelatihan dan pengembangan karyawan apotek A sebanyak 1 orang yang mengikuti seminar dan pelatihan dari total karyawan 4 orang (25%).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, ada beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan apotek A yaitu :

1. Pihak Apotek A perlu memperhatikan dalam manajemen pengelolaan persediaan stok, agar terjadi peningkatan pada perputaran stok ditahun-tahun akan datang.
2. Perlu adanya penambahan fasilitas dengan menambah ruang 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.

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* dengan 4 perspektif pada apotek karena masih kurangnya penelitian tentang ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Asnawi. *Gambaran Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009*. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Adejoka, Adekanbi Busola 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*. Africa (Mancosa) : Journal of Research and Development.
- Agus Sartono. 2010. *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi*. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE
- Akhmad, Sandy Farizal. 2015. *Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Bagian Produksi PT. JAMU JAGO Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Anthony, Robert N., Vijay Govindarajan. 2005. *Sistem pengendalian manajemen. Edisi Sebelas*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- 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.
- Bogadenta, Aryo. 2012. *Manajemen Pengelolaan Apotek*. Yogyakarta: D-Medika.
- Bond CA, Rachel CL. 2009. *Pharmacists' assessment of dispensing errors: Risk factors, practice sites, professional functions and satisfaction, Pharmacotherapy*.
- 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. Surakarta: Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
- Depkes RI. 2002. *Keputusan Menkes RI No. 228/MENKES/SK/III/2002 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Yang Wajib Dilaksanakan Daerah*.
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.

- Depkes RI. 2009. *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Dermawan Wibisono. 2006. *Manajemen Kinerja, Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta. Erlangga.
- Desselle, S.P., & Zgarrick, D.P. 2009. *Pharmacy Managemen: Essentials for All Practice Settings*. Second Edition. United States: Mc Graw Hill Medical.
- Faisal Abdullah, M. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*, UMM Press, Yogyakarta: UMM Press.
- Gurd, Burce. 2008. *Lives in the balance: an analysis of the balanced scorecard (BSC) in healthcare organizations. University of South Australia: Australia*.
- Hansen dan Mowen. 2009. *Akuntansi Manajerial*, Buku 1 Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2013. *Analisa Kritis atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hartini, Y.S, dan Sulasmono. 2006. *Apotek : Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan Terkait Apotek*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Hartono, J. 2003. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi, Edisi kelima*. BPF: Yogyakarta.
- Hasibuan, M.S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Helni. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi*. Jambi: Universitas Jambi.
- Hery. 2015. *Analisis Laporan Keuangan Edisi 1*. Center For. Academic Publishing Services: Yogyakarta.
- Hidayana, dkk. 2016. *Factors Influencing Child Marriage, Teenage Pregnancy and Female Genital, Mutilation/Circumcision in Lombok Barat, and Sukabumi Districts, Indonesia*. Baseline raport. Unpublish indicator), Geneva, 12 – 14.
- Irham Fahmi. 2010. *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabet.

- Kaplan, R.S and Norton, D.P. 2000. *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, diterjemahkan oleh Peter R. Yosi Pasla. Erlangga: Jakarta.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Kemenkes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia*. Kemenkes. RI: Jakarta
- Kemenkes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia*. Kemenkes. RI: Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kepmenkes RI No. 1027/MENKES/SK/IX/2004, *tentang Standar Pelayanan Farmasi di Apotek*. Depkes RI: Jakarta.
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lumenta Benyamin. 1989. *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Kanisius.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahsun. 2012. *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan Strategi, Metode, dan Tekniknya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik* . Yogyakarta : Andi.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Marselin, A., Satibi, Wardani, P.E. 2015. *Analisis Kinerja dan Pemetaan Strategi Instalasi Farmasi Menggunakan Balanced Scorecard*. Jurnal Penelitian. Yogyakarta: UGM
- Martono & Harjito, D. Agus .(2005). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Maulana, Ilham, Yusi Anggraini, and Aritonang. 2020. *Analisis Kinerja Apotek yang Bekerjasama dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari Perspektif Keuangan dan Pelanggan di Kota Makassar*. Universitas Pancasila: DKI Jakarta

- Menkes RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Muhammad Djatmiko dan Eny Rahayu. 2008. *Evaluasi Sistem Pengelolaan Obat di Instalasi Farmasi RSUP Dr. Kariadi Semarang Tahun 2007.* Universitas Wahid Hasyim Semarang: Semarang.
- Mulyadi dan Setyawan Jhony. 2000. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen Edisi Ke-2.* Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Kontemporer untuk pelipatgandan kinerja keuangan perusahaan.* Salemba empat: Jakarta.
- Mulyadi. 2005. *Akuntansi Biaya*, Edisi Kelima, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Pecetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mulyadi. 2005. *Sistem Manajemen Strategik Berbasis Balanced Scorecard.* Upp Amp YkpN: Yogyakarta.
- Mulyadi. 2009. *Akuntansi Biaya*, Edisi ke 5. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Munawir. 2004. *Analisis Laporan Keuangan.* Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi Dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan Dan Industri.* Yogyakarta: Gajah Mada Univercity Press.
- Noviatun, E. 2008. *Pemetaan Strategi Instalasi Farmasi RSUD Gunung Jati Cirebon dengan Pendekatan Balanced Scorecard.* Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Nurbahar. 2015. *Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. POS INDONESIA (Persero) Cabang Kebumen.* Yogyakarta: Universitas Yogyakarta.
- Parmita, Ririn. 2015. *Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Daerah Madani Palu.* Palu: Universitas Tadulako.
- Permana, H. 2002. *Makalah Kuliah Manajemen Strategi.* Program Pasca Sarjana. Jakarta: Universitas Indonesia.

- Permenkes, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pramesti, Nyoman Sukma dan Komang Ayu Krisnadewi. 2013. *Penilaian Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Bank Utama*. ISSN: 2302- 8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Pribadi, Firman dan Juli Santoso. 2014. *Using Balanced Scorecard Approach To Analyze The Performance Of Pharmacy Installation In Implementing Strategy Mapping*. University of Yogyakarta: Yogyakarta.
- Pudjaningsih, Dwi. 2000. *Pengembangan Indikator Efisiensi Pengelolaan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit*. Fakultas Kedokteran, Program Pendidikan Pascasarjana, Mangister Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Rikmasari Yopi, Satibi, Tri Murti Andayani. 2014. *Pengukuran Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sandy Martha, Muhammad. 2015. *Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating*. Tesis di Universitas Widayatama Bandung.
- Satibi, Nova Hasani Furdiyanti 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.
- Setiawan, N. 2007. *Penentuan ukuran sampel memakai rumus slovin dan tabelkrejcie-morgan: telaah konsep dan aplikasinya*. Fakultas Peternakan Unpad: Bandung.
- Seto, Soerjono. 2001. *Manajemen Apoteker untuk Pengelola Apotek, Farmasi Rumah Sakit, Pedagang Besar Farmasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sewaka , Yulizar Widiatama, Dadang Kurnia, Nurmayasari. 2015. *Analysis Of Balanced Scorecard As A Tool For Performance Measurement In Islamic Hospital*. Universitas Pamulang: Tangerang Selatan.
- Sheina, Baby. 2010. *Penyimpanan Obat Di Gudang Instalasi Farmasi Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta Unit I*. Jurnal Kes Mas UAD Vol 4 No 1, Yogyakarta.

- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Solikhah, Rizky. 2018. *Implementasi Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sony Yuwono, Edy Sukarno, Muhammad Ichsan. 2007. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhardjono, Bastian, dan Indra . 2006. *Akuntansi Perbankan*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Sulistyaningrum, Indriyati Hadi, Satibi, Tri Murti Andayani. 2013. *Perspektif Customer dalam Mengukur Kinerja Instalasi Farmasi RSUD X dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Universitas Islam Sultan Agung: Semarang.
- Sulistyanto Sri. 2008. *Manajemen Laba: Teori dan Model Empiris*. Jakarta: Grasindo.
- Sumarsan, Thomas. 2010. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Sutrisno. 2007. *Manajemen Keuangan: Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ulum, Ihyaul. 2012. *Audit Sektor Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Vanany, Iwan. 2003. *Aplikasi Analytic Network Process (ANP) Pada Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja (Studi Kasus pada PT. X)*. Jurnal teknik Industri.
- Wardah Hayati. 2016. *Evaluasi Kinerja Apotek Salma Di Banjarnegara Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Yogyakarta: Stie Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Wawang Anwarudin, Achmad Fudholi, Satibi. 2013. *Evaluasi Kinerja Unit Bisnis Apotek Perusahaan Daerah Farmasi Ciremai Kota Cirebon Dengan Balanced Scorecard Sebagai Bahan Penyusunan Strategy Maps*. Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- WHO. 1993. *How to Investigate Drug Use in Health Facilities (selected drug use indicator)*, Geneva, 12 – 14

- Yuningsih, Yati. 2008. *Evaluasi Kinerja Apotek Mitra Sehat Colomadu Karanganyar Dengan Perspektif Customer Dan Keuangan*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yuwono, Sony, 2002. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard : Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yuwono, Sony, Edy Sukarno, Muhammad Ichsan. 2006. *Balanced Scorecard Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A. 2003. *Service Marketing (3 rd ed.)*. Tata McGraw Hill: New Delhi