

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Evaluasi kinerja apotek dengan pendekatan *balanced scorecard* dilakukan cukup mendalam pada perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pengembangan apotek. Sedangkan perspektif keuangan tidak dibahas karena merupakan privasi apotek. Berdasarkan hasil penelitian evaluasi kinerja di Apotek Nusa Cendana didapatkan hasil antara sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan pelanggan rata-rata dengan kriteria Puas, dengan jumlah pengunjung rata-rata 132 orang perhari dan dapat dikatakan cukup ramai (*perspektif pelanggan*).
- b. Tingkat ketersediaan obat di Apotek Nusa Cendana cukup lengkap dengan kategori baik secara kemasan dan aman secara tingkat kadaluarsa. Ada juga beberapa jenis inovasi yang dikembangkan antara lain inovasi produk tambahan berupa peralatan bayi dan minuman. Inovasi ide berupa leaflet online yang disebarakan melalui media sosial. Inovasi desain terlihat pada banner yang didesain secara mandiri oleh apotek. Adapun dari sisi petugas didapatkan data berupa rata-rata jam kerja adalah 14 jam perhari (cukup baik). Dari sisi pelayanan data rata-rata waktu dispensing time adalah 13 menit. Sedangkan pelayanan petugas sesuai kemenkes diperoleh nilai 3 atau pada kategori baik dan sesuai (*perspektif bisnis internal*).
- c. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang ada pada apotek Nusa Cendana sudah baik, karena dari penanggung jawab apotek sudah memiliki struktur perencanaan yang baik untuk penunjang pembelajaran dan pertumbuhan bagi karyawan maupun apotek itu sendiri melalui rapat, evaluasi dan seminar.

5.2 Saran

Pengukuran kinerja bukanlah satu-satunya langkah peningkatan kinerja apotek, namun diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan

pertimbangan oleh pemilik ataupun pengelola apotek untuk menyusun strategi bersaing dalam bisnisnya. Dibawah ini beberapa saran yang dapat disampaikan :

- a. Sarana fasilitas ruang tunggu sebaiknya di lengkapi untuk kenyamanan pembeli
- a. Sebaiknya mulai dari karyawan, asisten apoteker, apoteker mengikuti seminar, workshop, dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan menambah wawasan pengetahuan mengenai obat dan cara mengembangkan usaha.



UNUGIRI