



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

TAKTIK PERBAIKAN KINERJA DI APOTEK DHARMA HUSADA
NI NYOMAN AYU P D, Sumiyana, Dr., M.Si., Ak., CA.,
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

PENGUKURAN KINERJA DAN TAKTIK PERBAIKAN PELAYANAN DI APOTEK DHARMA HUSADA

Ni Nyoman Ayu Purnama Dewi
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia

ABSTRACT

Pharmacies cannot be separated from fierce business competition, pharmacies need to improve their performance to keep growing, one of which is by knowing the performance measurement results in various aspects. The purpose of this study is to measure the performance to produce the tactics in improving the quality of health services at the Dharma Husada Pharmacy in order to win the competition and improve the company performance. This type of research is descriptive qualitative with a case study approach, so that data collection is carried out by interviewing four key-role informants at the pharmacy. The analysis used is descriptive qualitative analysis, namely by describing, summarizing and triangulating the information that has been obtained.

The results showed that (1) in the financial aspect, the leadership of the Dharma Husada Pharmacy has not been able to invest because net income is prioritized for marketing; (2) in the operational aspect, employees are not careful and Management Information System of the pharmacy is not performing optimally; (3) in the marketing aspect, pharmacies highlight the herbal products as their mainstay products and utilize technology for promotion; (4) in the aspect of human resources, the number of employees working is limited and some employees have never attended a training. Recommendations given as corrective measures are formulated based on the company's internal and external environment, by maximizing strengths and taking advantage of opportunities, as well as minimizing weaknesses and avoiding threats.

Keywords: Pharmacy; Performance; Performance Measurement; Evaluations

INTISARI

Apotek tidak lepas dari persaingan bisnis yang semakin ketat, sehingga apotek perlu meningkatkan kinerja agar terus berkembang, salah satunya dengan mengetahui hasil pengukuran kinerja di berbagai aspek. Tujuan penelitian ini adalah melakukan pengukuran kinerja untuk menghasilkan taktik perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Apotek Dharma Husada dalam rangka untuk memenangkan persaingan dan meningkatkan *performance* perusahaan. Jenis penelitian ini adalah studi kasus (*case study*) dengan pendekatan kualitatif, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan wawancara pada empat informan yang memegang peran kunci di Apotek Dharma Husada. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan, meringkas dan melakukan triangulasi terhadap informasi yang telah diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pada aspek keuangan, pimpinan Apotek Dharma Husada belum dapat melakukan investasi karena pendapatan bersih diprioritaskan untuk pemasaran; (2) pada aspek operasional, karyawan tidak teliti dan SIM Apotek tidak bekerja optimal; (3) pada aspek pemasaran, apotek menonjolkan produk-produk herbal sebagai produk andalan dan memanfaatkan teknologi untuk melakukan promosi; (4) pada aspek sumberdaya manusia, karyawan yang bekerja berjumlah terbatas dan beberapa karyawan belum pernah mengikuti pelatihan. Rekomendasi yang diberikan sebagai langkah perbaikan dirumuskan berdasarkan lingkungan internal dan eksternal perusahaan, yaitu dengan memaksimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang, serta meminimalisir kelemahan dan menghindari ancaman.

Kata Kunci: Apotek; Kinerja; Pengukuran Kinerja; Evaluasi