

ANALISA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CV. APOTEK LAWANG GALI

Doddy Setiawan

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: m31413132@john.petra.ac.id

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada perusahaan CV. Apotek Lawang Gali yang bergerak dibidang obat-obatan dan pelayanan penjualan obat bebas dan obat dengan resep, karena perusahaan tidak memiliki SOP sehingga banyak terdapat kesalahan dalam tatacara penyimpanan obat, dan pengaturan waktu pada pembukuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan informan kunci untuk menentukan narasumber yang akan diwawancarai. Penelitian ini akan menganalisa dan merumuskan SOP setelah menemukan informasi berupa fakta-fakta di lapangan yang dikumpulkan melalui wawancara, kemudian informasi-informasi tersebut akan dianalisis dan dijadikan bahan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kelemahan-kelemahan pada CV. Apotek Lawang Gali terdiri dari kesalahan tatacara penyimpanan obat, serta pembukuan yang menggunakan sistem manual yang mengakibatkan terganggunya pengaturan waktu sehingga aktivitas perusahaan menjadi terganggu. Dari kelemahan-kelemahan tersebut peneliti dapat menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai, terdiri dari SOP pengadaan obat, SOP penyimpanan obat, dan SOP penjualan obat bebas dan obat dengan resep.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), operasional perusahaan.

I. PENDAHULUAN

Beberapa tahun lalu Indonesia sempat mengalami ketidak stabilan ekonomi-politik yang mengakibatkan melemahnya nilai tukar rupiah terhadap valuta asing yang berdampak secara langsung pada industri farmasi di Indonesia. Lebih dari 90% bahan baku obat berasal dari luar negeri, menempatkan industri farmasi pada posisi rentan akan ketidak stabilan ekonomi-politik saat itu. Sejalan dengan melemahnya kemampuan beli masyarakat, maka berbagai bentuk obat alternatif seperti obat tadisional dan obat China sangat berdampak pada pertumbuhan industri farmasi Indonesia. Pertumbuhan konsumsi obat per kapita di Indonesia pada dasarnya masih kurang. Namun, besarnya potensi pasar dalam negeri Indonesia yang terdapat lebih dari 235 juta penduduk, memberikan potensi keuntungan yang menjanjikan bagi pelaku

bisnis ini (Mustamu, 2007).

Hingga beberapa tahun belakangan ini, pertumbuhan inudstri farmasi menjadi lebih baik dan berkembang. Salah satu faktor pendorong tumbuhnya industri farmasi adalah banyaknya jangkauan kepesertaan dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau BPJS Kesehatan yang telah mencapai 175 juta anggota hingga Maret 2017, atau 66% dari total populasi penduduk Indonesia. Hal ini juga didukung komitmen pemerintah menjadikan industri farmasi sebagai salah satu industri prioritas di Indonesia (Sindonews, 2017).

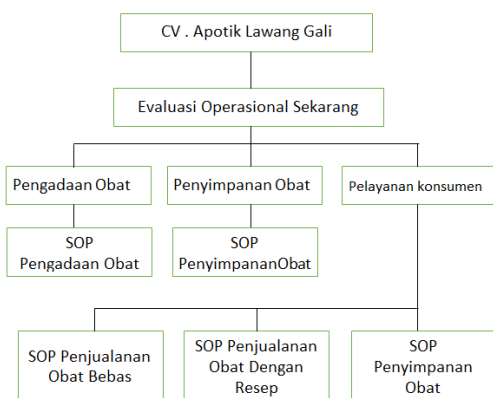
Perkembangan perindustrian farmasi ini juga menyebabkan bisnis-bisnis yang bergerak dalam dunia farmasi juga turut mengalami peningkatan, salah satunya adalah usaha bisnis apotek, yang juga turut bertambah dan berkembang. Pertumbuhannya jumlah apotek ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Diperlukan suatu standar kerja di perusahaan untuk menjaga konsistensi kinerja perusahaan, maka dari itu diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penerapannya. Standart Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu penetapan standar ukur perusahaan, penggunaan sumber daya yang tepat, pemilihan proses operasional yang sesuai, pelaksanaan operasi-operasi yang perlu dilakukan, dan pemeriksaan produk/jasa untuk meneliti kesesuaiannya dengan spesifik. Standarisasi menyangkut penetapan spesifikasi-spesifikasi yang tepat atau pengukuran-pengukuran yang teliti. (Harold, John, Oliver. Manajemen dan Organisasi Produksi, 1986, p. 293). Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk menjelaskan semua konsep dan teknik, serta persyaratan yang dibutuhkan, yang terdapat dalam setiap aktivitas perusahaan yang disampaikan ke dalam suatu bentuk yang langsung dapat diterapkan oleh karyawan dalam pelaksanaan aktivitas kerja perusahaan sehari-hari (Gasperz, 2002).

Tanpa SOP perusahaan tidak memiliki suatu media sebagai pedoman yang pasti, dan peluang inkonsistensi dalam menjalankan proses-proses aktivitas perusahaan sangat mungkin terjadi sehingga kualitas kinerja perusahaan tidak maksimal. Salah satu perusahaan apotek yang tidak memiliki SOP adalah CV. Apotek Lawang Gali. Dalam hal ini pemimpin perusahaan CV. Apotek Lawang Gali harus dapat memperbaiki sistem operasional perusahaan dimana terdapat

kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan prosedur-prosedur perusahaan seperti kesalahan tatacara penyimpanan obat, dan peroses pembukuan yang masih menggunakan sistem manual yang memakan waktu sehingga mengganggu kinerja perusahaan. Semua itu untuk memenuhi segala kebutuhan dan tuntutan yang berikan oleh lingkungan eksternal maupun lingkungan internal perusahaan sendiri. Maka dari itu diperlukan suatu tatacara atau peraturan perusahaan yang dapat menjaga segala aktivitas perusahaan agar tetap berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan sendiri, seperti Standar Operasional Prosedur.

Dengan SOP diharapkan mutu barang yang dijual dapat terjaga, dimana tatacara penyimpanan obat telah dijalankan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan masing-masing obat, pengadaan barang menjadi lebih efisien dan efektif dari segi waktu sehingga tidak mengganggu proses kerja yang lain, penyimpanan barang dan pembagian jenis produk menjadi lebih efektif dengan tataletak obat yang mudah untuk diperiksa dan dikelola, dan pelayanan kepada konsumen menjadi lebih baik. Diharapkan dengan hadirnya SOP di perusahaan produktifitas perusahaan dapat meningkat menjadi lebih baik dimana pengaturan waktu menjadi lebih baik dan efektif, dan tatacara penyimpanan obat sesuai dengan ketentuan, dan perusahaan mampu untuk menghadapi keadaan pasar saat ini.

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang ada di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan merumuskan Standar Operasional Prosedur yang tepat untuk proses-proses bisnis perusahaan yang terdiri dari pengadaan obat, penyimpanan obat dan pelayanan konsumen pada CV. Apotik Lawang Gali. Agar penggunaan waktu menjadi efektif dan efisien dimana pembukuan obat dapat segera terselesaikan sehingga tidak mengganggu aktivitas perusahaan, dan tatacara penyimpanan obat sesuai dengan ketentuan penyimpanannya.



Gambar 1 : Kerangka Berpikir

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yaitu akan menghasilkan laporan berupa hasil wawancara dalam bentuk rekaman suara dan catatan, dan

foto dilapangan. Penelitian kualitatif deskriptif berupaya untuk mendekati makna dari fenomena dan mempertajam analisis-logis serta menjauhi statistic (Burhan Bungin, 2007, p. 27).

Sasaran dan Target Penelitian

Sasaran dari penelitian ini adalah perusahaan CV. Apotek Laang Gali, dengan menggunakan informan kunci peneliti memilih 3 orang informan sebagai narasumber. 3 informan tersebut bernama Heryanto (61) selaku pemilik perusahaan (PSA), Sri Hartina (35) selaku Apoteker Pengelolah Apotek (APA), dan Sumiatun selaku karyawan senior. Peneliti memilih informan-informan tersebut karena dirasa memiliki kapasitas yang tepat dan mengetahui dengan pasti situasi yang ada di dalam perusahaan serta mampu untuk memberi informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Sumber Data

Dalam penelitian ini hanya menggunakan sumber data utama (*primer*) dalam bentuk data-data berupa informasi yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap Direktur CV. Apotek Lawang Gali, penanggung jawab, serta karyawan. Kemudian hasil wawancara tersebut akan dihimpun melalui catatan tertulis, atau melalui rekaman video/audio tape, dan pengambilan foto.

Dalam penelitian ini juga menggunakan sumber data tambahan (*skunder*) yang di peroleh melalui dokumen-dokumen perusahaan, seperti absensi, pembukuan-pembukuan perusahaan, serta ruang-ruang yang berperan dalam operasional perusahaan, yang kemudian akan di foto oleh peneliti sebagai salah satu bahan penetian.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, data ini tidak bersifat angka, dan dapat berupa ujaran, kalimat, tanda-tanda, simbol, teks, tayangan video, dan rekaman suara (Djiwandono, 2015, p. 65).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan komunikasi yaitu pendekatan yang berhubungan langsung dengan sumber data dan terjadi proses komunikasi untuk mendapatkan datanya (Jogiyanto, 2008, p. 111). Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara semistruktural. Dalam wawancara yang akan dilakukan, peneliti menggunakan panduan wawancara sebagai pedoman pengumpulan informasi. Dengan menggunakan panduan wawancara diharapkan komunikasi akan lebih terarah dan membantu peneliti untuk dapat menggali lebih banyak informasi pada setiap pertanyaan dalam wawancara.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa isi, yaitu sautu pendekatan dan metode dalam penelitian kualitatif yang menjadian teks (wawancara) sebagai objek kajian atau sebaagi satuan yang dianalisis, dalam rangka menemukan makna atau isi pesan yang disampaikan (Ibrahim, 2015, p. 114-115). Tahapan pada anaisa data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan menarik Kesimpulan dan validasi.

Metode Validasi Data

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yang dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari masing-masing narasumber. Karena, seorang peneliti akan banyak dihadapkan dengan banyak data, dan tidak jarang akan menemukan sesuatu yang saling berbeda dari data tersebut. Dengan teknik triangulasi sumber inilah diharapkan peneliti mampu untuk memastikan data mana yang benar dan dapat dipercaya, setelah melakukan perbandingan (Ibrahim, 2015, p. 124-125).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standart Operasional Prosedur adalah suatu media untuk menetapkan standar ukur suatu perusahaan, penggunaan sumber daya yang tepat, pemilihan proses operasional yang tepat, pelaksanaan proses-proses yang perlu dilakukan, dan pemeriksaan produk/jasa untuk meneliti kesesuaiannya dengan spesifik. Standarisasi menyangkut penetapan spesifikasi-spesifikasi yang tepat atau pengukuran-pengukuran yang teliti (Harold, John, Oliver. Manajemen dan Organisasi Produksi, 1986, p. 293).

Dengan membuat Standard Operating Procedure (SOP), diharapkan suatu perusahaan mendapatkan beberapa manfaat (Gasperz, 2002), seperti dapat menjadi media untuk menyampaikan secara terperinci semua aktivitas perusahaan yang dijalankan, menstandarkan semua aktivitas yang dilakukan pihak-pihak yang bersangkutan, membantu menyederhanakan seluruh syarat yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan komunikasi antar anggota perusahaan, terutama untuk para pekerja dengan pihak manajemen. Sebagai perusahaan yang belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), CV. Apotek Lawang Gali memiliki beberapa kekurangan dalam menjalankan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Seperti halnya kesalahan dalam tatacara penempatan obat di gudang, yang dapat terjadi karena kurangnya peringatan atas standar-standar prosedur sehingga menyebabkan kelalaian oleh para karyawan. Dan terkadang terlihat beberapa konsumen yang datang merokok di ruang tunggu, yang dapat mengganggu konsumen lain yang sedang bertransaksi atau yang sedang berada di sekitarnya.

Karena tergolong sebagai perusahaan kecil dengan susunan kerja serta tugas yang sederhana dan tidak terlalu kompleks, CV. Apotek Lawang Gali hanya memerlukan SOP dengan format *Simple Step* (Stub,2001) yang merupakan format SOP yang memiliki prosedur yang panjang dan lebih terperinci mengenai tahapan-tahapan kegiatan, tidak terdapat banyak ketentuan dalam penerapannya, dan *Hierarchical Steps* yaitu SOP yang memiliki prosedur yang panjang dan lebih terperinci mengenai tahapan-tahapan kegiatan, tidak terdapat banyak

ketentuan dalam penerapannya. Pemilihan format tersebut dimaksudkan agar para karyawan dapat lebih mudah dan cepat memahami isi dari SOP yang dibuat, dalam penyusunan SOP peneliti berpedoman pada prinsip-prinsip penyusunan dan pelaksanaan SOP menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/21/M.PAN/11/2008, yang dimana secara garis besar dimaksudkan agar SOP dapat menjadi sarana pedoman kerja agar operasional perusahaan dapat bekerja dengan efektif dan efisien, mudah dipahami dan dilaksanakan, serta sebagai perlindungan atas karyawan agar tidak menyalahi aturan hokum yang berlaku.

SOP Pengadaan Obat

Pengadaan obat merupakan salah satu hal yang paling penting dan diperlukan perhatian lebih di dalamnya. Terdapat aturan-aturan pemerintah yang dalam pelaksanaannya, sehingga tidak boleh terdapat kesalahan dalam menjalankan peroses pengadaan obat di perusahaan. Pemeriksaan dan pencatatan harus selalu dilakukan untuk setiap obat-obat yang masuk untuk diuji kepastian datanya, dan semua dilakukan secara manual. Karena masih menggunakan pencatatan manual, sehingga dibutuhkan waktu lebih dalam pencatatan stok obat untuk pembukuannya dan hal tersebut terkadang menyebabkan obat-obat terbengkalai di lantai dan sampah-sampah kemasan obat berserakan. Sehingga dibutuhkan suatu standar untuk menertibkan dan menanggulangi proses pengadaan obat, terdapat proses-proses yang harus selalu dipahami dan diingat oleh setiap karyawan yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan dan pencatatan dalam proses pengadaan obat, dan SOP dibutuhkan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi tersebut. Berdasarkan kesalahan-kesalahan dalam pengadaan obat selama ini di CV. Apotek Lawang Gali maka perlu dibuatkan SOP dengan urutan sebagai berikut :

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengadaan Obat	No. SOP	
	Tanggal Pembuatan	23 Januari 2018
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Satuan Kerja Pengadaan Obat	
Tujuan		
Referensi : Ketmenkes RI nomor 1027/Menkes/SK/9/2004		
Penanggung Jawab : Apoteker Pengelola/Penanggung Jawab		
Ruang Lingkup :		
1. Pemeriksaan kebutuhan obat		

2. Pemesanan obat pada pihak PBF 3. Pemeriksaan obat yang diterima		
Prosedur		
1. Lakukan pengecekan terlebih dahulu atas stok obat yang dibutuhkan. 2. Sampaikan laporan pemesanan obat apabila stok obat telah menipis. 3. Kemudian catat kebutuhan obat yang akan dipesan ke dalam Buku Surat Pesanan. 4. Obat-obat yang akan dipesan, dicatat sebelumnya pada Surat Pesanan (SP) sesuai dengan jenis obatnya. 5. Pemesanan dan pembelian obat pada apotek harus dilakukan kepada Pedagang Besar Farmsi (PBF) dengan menghubungi pihak PBF tersebut. 6. Dalam 1 SP Obat bebas dapat diisi lebih dari satu nama obat, obat-obat keras menggunakan 1 SP untuk 1 nama obat sejenisnya. 7. Apoteker harus menandatangani SP dan memberi stempel apotek pada SP. 8. SP dapat dikirim secara langsung pada salesman pihak PBF atau melalui fax. 9. Obat-obat yang diterima harus diperiksa ketepatan data PBF-nya. 10. Lakukan pemeriksaan fisik atas keadaan dan kelayakan obat, terdiri dari kondisi kemasan, kelengkapan obat, dan tanggal kadaluarsa. 11. Obat-obat yang diteima dari PBF langsung dicatat ke dalam Buku besar PBF sesuai dengan data pada faktur.		
Disusun oleh:	Diperiksa oleh :	Disahkan oleh :
Doddy Setiawan		

SOP Penyimpanan Obat

Penyimpanan obat di CV. Apotek Lawang Gali masih kurang efektif dan efisien. Seperti halnya, terdapat beberapa kesalahan dalam tatacara penyimpanan obat-obat di apotek, seperti halnya infus yang seharusnya tidak boleh diletakkan dan bersentuhan secara langsung dengan lantai. Hal ini tidak sesuai dengan tatacara penyimpanan obatnya, dan dapat mempengaruhi kualitas obat-obat yang disimpan. Seharusnya obat-obat yang diterima dari supplier dan telah melalui pemeriksaan kelayakan dan kelengkapannya harus langsung disimpan di gudang dan diletakkan pada tempat yang sesuai dengan tatacara penyimpanan untuk setiap jenis-jenis obatnya.

Oleh karena itu perusahaan membutuhkan SOP untuk penyimpanan obat sebagai berikut :

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyimpanan Obat	No. SOP	
	Tanggal Pembuatan	23 Januari 2018
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Satuan Penjualan/kasir	
Tujuan : Untuk menjaga kondisi obat dan mutu obat hingga sampai ketangan konsumen dengan memperhatikan pengaturan gudang.		
Refrensi : Peraturan Ketmenkes RI		
Penanggung Jawab : Apoteker Pengelolah/Penanggung Jawab		
Ruang Lingkup : <ol style="list-style-type: none"> Menyimpan Obat di gudang Pengurutan posisi obat Tatacara penyimpanan obat 		
Prosedur : <ol style="list-style-type: none"> Persediaan obat-obatan diletakkan di gudang dan ruang racik obat. Dalam menempatkan obat, urutkan obat dimulai dari obat yang paling mendekati tanggal kadaluarsa Pisahkan obat sesuai jenisnya dan simpan obat sesuai jenisnya. Obat-obat bebas disimpan di dalam lemari kayu pada gudang bersuhu ruang. Obat-obat bahan racikan dan obat-obatan yang harus dengan resep dokter di simpan pada etalase kaca di ruang racik. Letakkan obat-obatan yang harus disimpan pada suhu rendah pada lemari pendingin di gudang. Letakkan obat-obat sejenis narkotika dan psikotropika pada lemari khusu pada gudang. Obat-obat yang akan dijual diletakkan pada etalase kaca pada ruang depan tempat penjualan. 		
Disusun oleh:	Diperiksa oleh :	Disahkan oleh :
Doddy Setiawan		

SOP Penjualan Obat Bebas

Bagain penjualan obat bebas harus dapat menjawab segala kebutuhan konsumen mulai dari pemberian informasi obat, rekomendasi obat bebas atas keluhan konsumen, dan harga obat. Semua itu harus terpenuhi agar proses penjualan obat bebas dapat berjalan dengan baik tanpa keluhan konsumen.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penjualan Obat bebas	No. SOP	
	Tanggal Pembuatan	23 Januari 2018
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Satuan Kerja Penjualan/Kasir.	
Tujuan : Agar proses penjualan obat bebas dapat berlangsung dengan baik dan benar.		
Refrensi : Peraturan Ketmenkes RI		
Penanggung Jawab : Apoteker Pengelola/Penanggung Jawab		
Ruang Lingkup : 1. Penyambutan konsumen 2. Pelayanan obat bebas		
Prosedur : 1. Sambut pasien dengan baik dan ramah. 2. Ketahui terlebih dahulu keperluan dan keluhannya. 3. Berikan informasi seputar obat yang cocok untuk keperluan pasien dan informasikan harga obatnya. 4. Apabila pasien setuju, ambil dan serahkan obat dan informasikan aturan pakai obat. 5. Anjurkan pasien untuk berobat ke dokter apabila diperlukan.		
Disusun oleh: Doddy Setiawan	Diperiksa oleh :	Disahkan oleh :

SOP Penjualan Obat Dengan Resep

Pelayanan obat dengan resep membutuhkan proses yang baku karena terdapat peraturan pemerintah dalam hal penjualan obat dengan resep dokter. Diharapkan dengan SOP pelayanan obat dengan resep ini proses penjualan obat dengan resep tidak menyalahi aturan yang ada.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penjualan Obat Dengan Resep	No. SOP	
	Tanggal Pembuatan	23 Januari 2018
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
Satuan Kerja Apoteker		
Tujuan : Proses pelayanan dan penjualan obat dengan resep dokter dapat berjalan sesuai dengan peraturan pemerintah.		
Refrensi : Peraturan Ketmenkes RI		
Penanggung Jawab : Apoteker Pengelola/Penanggung Jawab		
Ruang Lingkup : 1. Penerimaan resep 2. Proses pelayanan obat dengan resep		
Prosedur : 1. Penjual yang menerima resep harus memberikan resep tersebut kepada apoteker. 2. Ketahui Nama, alamat, umur pasien, dan tanggal pembuatan resep. 3. Obat yang diracik hanya boleh diracik oleh apoteker. 4. Persilahkan konsumen untuk menggunakan ruang tunggu. 5. Bungkus obat yang telah diracik dengan disertai dengan keterangan resep, tatacara penggunaan, dan data pasien. 6. Serahkan obat kepada konsumen dengan pemberian informasi secara langsung kepada pasien seputar biaya penebusan obat, fungsi obat dan tatacara penggunaan obat.		
Disusun oleh: Doddy Setiawan	Diperiksa oleh :	Disahkan oleh :

SOP Pelayanan Konsumen

CV. Apotek Lawang Gali harus mampu untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, setiap konsumen harus diperlakukan dengan adil dan sesuai dengan peraturan yang berlaku sesuai dengan kebutuhannya, harus memastikan setiap transaksi tidak menyalahi aturan pemerintah, dan untuk kenyamanan bersama setiap konsumen harus

menghormati kenyamanan konsumen lainnya seperti mematuhi larangan merokok serta mengantri dengan tertip. Karena terdapat cukup banyak aktivitas dalam menghadapi tiap konsumen, perusahaan memerlukan SOP agar seluruh kegiatan pelayanan konsumen berjalan sesuai dengan prosedur dan tidak menyalahi aturan pemerintah, sebagai berikut standar operasional prosedurnya :

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsumen	No. SOP	
	Tanggal Pembuatan	23 Januari 2018
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Satuan Kerja Penjualan/Kasir	
Tujuan : Menjaga kepuasan konsumen, dengan mengikuti prosedur-prosedur yang telah dibuat.		
Refrensi : Ketmenkes RI nomor 1027/Menkes/SK/9/2004		
Penanggung Jawab : Apoteker Pengelolah/Penaggung Jawab		
Ruang Lingkup :		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyambut konsumen 2. Melayani konsumen 3. Pelayanan obat sesuai prosedur 		
Prosedur :		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Harus selalu terdapat karyawan di tempat untuk melayani konsumen. 2. Sambut konsumen yang datang dengan ramah dan sopan. 3. Tanyakan keperluan pasien, bantu pasien dengan memberikan instruksi dan informasi sesuai dengan keperluannya. 4. Layani konsumen sesuai dengan standar yang telah dibuat untuk penjualan obat bebas dan obat dengan resep. 5. Apabila terdapat stok yang kosong, tawarkan obat dengan merek berbeda yang memiliki fungsi dan manfaat yang sama, minta persetujuan dari konsumen. 6. Pastikan jumlah karyawan selalu cukup untuk melayani konsumen, minta bantuan pada karyawan di shift yang berbeda untuk menolong apabila diperlukan. 7. Patuhi larangan merokok, harap menegur dengan sopan apa bila terdapat konsumen yang merokok. 8. Sampaikan ucapan terima kasih kepada pasien dengan baik dan benar. 		

Disusun oleh:	Diperiksa oleh :	Disahkan oleh :
Doddy Setiawan		

IV. KESIMPULAN/RINGKASAN

Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian secara langsung di lapangan dan analisa data terhadap perusahaan CV. Apotek Lawang Gali, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada proses penyimpanan obat, didapat kesimpulan bahwa penyimpanan obat di perusahaan belum efektif dan efisien dalam hal tatacara penyimpanan obat yang baik dan benar, dimana terdapat beberapa kesalahan dalam tatacara penyimpanan obat sepeerti obat-obatan yang seharusnya tidak boleh bersentuhan secara langsung pada lantai beberapa masih diletakkan di lantai yang dapat mengakibatkan menurunnya kualitas obat, karena kelalaian penggunaan kapasitas gudang, untuk kapasitas gudang sendiri telah dirasa cukup memadai.
2. Pada operasional perusahaan, dapat ditarik kesimpulan bahwa masih dirasa tidak efektif dan efisien pada pengaturan waktunya dikarenakan segala bentuk pembukuan menggunakan sistem manual, karena tidak adanya komputerisasi yang memadai di perusahaan, sehingga dapat menghambat pengecekan sok di gudang dan mengakibatkan beberapa kegiatan terbengkalai seperti kegiatan penyimpanan obat yang terganggu dimana obat-obatan diletakkan sembarangan selama peroses pembukuan obat. Perusahaan hanya menggunakan media papan tulis putih yang telah terbengkalai, rapat kerja, dan penyampaian secara langsung untuk menginformasikan ketentuan-ketentuan perusahaannya, hal ini juga dirasa kurang efektif karena dibutuhkan peraturan tertulis yang berisi satandar yang jelas dan mudah dipahami oleh pekerja untuk dapat meningkatkan kemandiriian kerja. Perusahaan juga telah memilik dan memenuhi izin HO untuk dapat mengoprasikan perusahaan di lingkungannya.
3. Pada pelayanan konsumen di perusahaan, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan perusahaan telah memiliki sitem sendiri yang dirasa telah efisien dan efektif dimana waktu peracikan obat dirasa cukup memuaskan. Kemudian terdapat tatacara berpakaian untuk seluruh pekerja, dan perusahaan mampu untuk mengatur jumlah karyawan untuk melayani konsumennya.
4. Untuk menanggulangi kesalahan-kesalahan serta kekurangan-kekurangan yang ada dalam pelaksanaan segala peroses operasional di perusahaan yang terdiri dari pengadaan obat, penyimpanan obat, serta pelayanan

konsumen, peneliti membentuk SOP untuk setiap bagian operasional tersebut. SOP di fokuskan untuk mambakukan proses-proses dalam pengadaan obat, penempatan obat menurut jenis obatnya, menjadi media untuk pedoman kerja operasional perusahaan yang baik dan benar, dan dalam hal pelayanan konsumen, agar tidak menyalahi aturan pemerintah dalam proses penanganan penjualan obat kepada konsumen dengan resep maupun tanpa resep.

Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk perusahaan CV. Apotek Lawang Gali adalah:

1. Sebaiknya perusahaan mulai menggunakan sistem komputerisasi dalam hal pembukuannya untuk mempercepat proses pembukuan perusahaan, mulai dari mesin kasir, pencatatan stok obat baik masuk maupun keluar, dan pembukuan transaksi di perusahaan.
2. Diharap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat oleh peneliti dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada di perusahaan, mulai dari tatacara pengadaan obat menjadi lebih menghemat waktu, penyimpanan obat yang tepat sesuai dengan tatacara penyimpanan yang benar, dan pelayanan konsumen berjalan sesuai dengan aturan pemerintah.
3. Perusahaan diharapkan dapat mengembangkan usahanya, dengan membangun SOP yang tepat bagi perusahaan.
4. Semoga kesimpulan diatas dapat menjadi pertimbangan untuk memperbaiki segala kekerangan yang ada di perusahaan saat ini, terutama dalam hal standarisasi ketentuan-ketentuan perusahaan yang dapat diterapkan untuk menjadikan operasional perusahaan menjadi lebih efisien dan efektif, dengan hal tersebut diharapkan perusahaan CV. Apotek Lawang Gali dapat terus berkembang menjadi lebih baik lagi.

g-dan-tantangan-industri-farmasi-di-indonesia-2017-1490187954.

- Djiwandono, Patrisius Istiarto (2015). Meneliti itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa. Yogyakarta : Deepublish.
- Ibrahim (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif: Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif. Bandung : CV Alfabeta.
- Jogiyanto (2008). Metodologi Penelitian Sistem Informasi: Pedoman dan Contoh Melakukan Penelitian di Bidang Sistem Teknologi Informasi".Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (2008). Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/21/M.Pan/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan. Jakarta : Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Mustamu, Ronny H. (2007). Manajemen Rantai Pasokan Industri Farmasi di Indonesia. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 9(2), 99-106.
- Vincent, Gasperz (2002). Total Quality Management. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Stup, R. (2001). Standard Operating Procedure: A Writing Guide. Penn State University.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamudi, Ibrahim & Indah Prabawati (2014). Strategi Penerapan Standart Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Sop Ap) Di Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional (Bkkbn) Provinsi Jawa Timur. Timur Header halaman genap: Ibrahim Alamudi, 1(1), 0–216.
- Amrine, Harold T., John A. Ritchey, & Oliver S. Hulley (1986). Manajemen dan organisasi produksi. Jakarta : Erlangga.
- Dahwilani, Dani M. (2017). Peluang dan Tantangan Industri Farmasi di Indonesia. Retrieved from <https://ekbis.sindonews.com/read/1190701/34/peluan>