

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Rafa Farma 2 Surabaya

The Influence of Service Quality on Rafa Pharmacy Customer Satisfaction Farma 2 Surabaya

Mayang Puspita Amara¹ Harsono Teguh², Achmad Daengs GS³
¹⁻³Prodi Manajemen, Universitas 45 Surabaya

Korespondensi Penulis : jurnaleko45@gmail.com*

Article History:

Received : Februari 29, 2024

Accepted : Maret 25, 2024

Published: April 30, 2024

Keywords: *Quality, Service, Satisfaction, Customer*

Abstract. *A pharmacy is a type of retail business whose commodities or goods traded consist of pharmaceutical supplies, which include medicines and medicinal ingredients, as well as health supplies. A pharmacy is also a specific place where pharmaceutical work is carried out and distribution of pharmaceutical supplies and other health supplies to the public. Pharmacies have two uses, namely in providing health services and in business/competition. In line with the development of science and technology in the pharmaceutical sector, there has been a shift in the orientation of pharmaceutical services and the management of drugs as a commodity to comprehensive services (pharmaceutical care) in the sense of not only managing drugs but in a broader sense includes the implementation of providing information to support the correct and rational use of drugs, monitoring drug use to determine the final destination and the possibility of medication errors (Ministry of Health, 2014).*

Abstrak

Apotek adalah suatu jenis bisnis eceran (retail) yang komoditasnya atau barang yang diperdagangkan terdiri dari perbekalan kefarmasian, yang meliputi obat dan bahan obat, serta perbekalan kesehatan. Apotek juga merupakan tempat tertentu, tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalana farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Apotek memiliki dua kegunaan yaitu dalam memberi pelayanan kesehatan serta dalam bisnis/persaingan. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dan pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan komperehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Kemenkes. 2014).

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Pelanggan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Apotek adalah suatu jenis bisnis eceran (retail) yang komoditasnya atau barang yang diperdagangkan terdiri dari perbekalan kefarmasian, yang meliputi obat dan bahan obat, serta perbekalan kesehatan. Apotek juga merupakan tempat tertentu, tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalana farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Apotek memiliki dua kegunaan yaitu dalam memberi pelayanan kesehatan serta dalam bisnis/persaingan.

* Mayang Puspita Amara, jurnaleko45@gmail.com

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dan pengelolaan obat sebagai komiditi kepada pelayanan komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Kemenkes. 2014).

Pengukuran kinerja adalah faktor terpenting, sebagai acuan dalam menentukan berhasilnya sebuah organisasi bisnis, sehingga dapat menjadi membantu pihak manajemen untuk evaluasi hasil-hasil kinerja yang telah dilakukan. Dalam dunia usaha, penilaian kinerja akan diketahui seberapa baik strategi dan manajemen apotek dalam jangka tertentu, serta mampu melihat kekurangan atau kelemahan yang ada dalam apotek , sehingga bisa diperbaiki dimasa mendatang.

Tujuan

Tujuan Umum

Tujuan umum kegiatan Kuliah Kerja Lapangan ini adalah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk membangun dan mengembangkan kepribadiannya yang berkarakter sesuai dengan nilai-nilai positif yang tumbuh dan diperlukan oleh masyarakat, khususnya di dunia kerja yang ditekuni. Memberikan pengalaman kerja langsung (real) kepada mahasiswa dalam rangka menanamkan (*internalize*) iklim kerja positif yang berorientasi pada peduli mutu proses dan hasil kerja.

Tempat Kuliah Kerja Lapangan

Nama Perusahaan : Apotek Rafa Farma 2 Surabaya
Sub Bagian : Farmasi
(Asisten Apoteker/Tenaga Teknis Kefarmasian)
Alamat : Jl. Pogot No. 53, Tanah Kali Kedinding
Kec. Kenjeran, Kota Surabaya, Jawa Timur 60129
Telpon : 0812-3440-1800

Jadwal Waktu Kuliah Kerja Lapangan

Kuliah kerja lapangan (KKL) yan dilakukan oleh praktika berlangsung selama 1 bulan, yakni terhitung mulai tanggal 26 Mei 2023 sampai dengan tanggal 26 Juni 2023. Dalam rangka pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ada beberapa tahap yang harus dilakukan yaitu:

1. Tahap Persiapan

Surat permohonan izin Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dari Universitas 45 Surabaya dikeluarkan pada tanggal 17 Mei 2023 dengan Nomor: 025/016/FE/IV/2023 surat tersebut dikirimkan kepada Apotek Rafa Farma 2 Surabaya (Apoteker) untuk menginformasikan bahwa praktika dapat melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang bertempat di Apotek Rafa Farma 2 Surabaya.

2. Tahap Pelaksanaan

Mahasiswa melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) selama 1 bulan yakni, dihitung dari tanggal 26 Mei 2023 sampai dengan 26 Juni 2023. Waktu tersebut merupakan waktu yang efektif bagi mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) karena pada saat ini mahasiswa telah menyelesaikan program pembelajaran semester 6

Tabel Jadwal KKL

Hari	Jam Kerja (WIB)	Keterangan
Senin s.d Jumat	08.00 – 16.00	
Sabtu s.d Minggu	LIBUR	

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

Tanggal : 26 Mei 2023 – 26 Juni 2023 (21 hari kerja)

Waktu : 08.00 – 16.00 WIB

3. Tahap Pelaporan

Setelah melaksanakan KKL selama dua minggu praktikan memiliki kewajiban untuk membuat laporan tertulis yang berisi kegiatan observasi dan kegiatan tugas selama melakukan KKL kepada universitas. Laporan tertulis tersebut merupakan syarat untuk kelulusan bagi praktikan sebagai mahasiswi Ekonomi Manajemen.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Sejarah dan Definisi Apotek

a. Sejarah

Sebenarnya, masuknya apotek ke Indonesia sudah ada pada zaman penjajahan tepatnya zaman penjajahan Belanda. Saat itu, para penjaga atau pelajar yang mempelajari obat-obatan yang nantinya akan menjadi apoteker pada umumnya hanyalah orang-orang yang berasal dari Negara Denmark, Austria, Jerman atau Belanda sendiri.

Sampai setelah Indonesia merdeka, barulah Indonesia membangun dan mengembangkan calon-calon apoteker mereka sendiri. Pada tahun 1950, dalam rangka untuk

semakin mengembangkan tenaga kerja untuk bagian farmasi, sebuah sekolah asisten apoteker pertama kali terbuka dengan waktu pendidikan selama 2 tahun lamanya. Para lulusan dari angkatan pertama sekolah asisten apoteker itu hanya berjumlah 30 orang.

Setelah peristiwa tersebut, ada dua orang lulusan sebagai asisten apoteker dari Universitas Gajah Mada pada tanggal 5 September 1953. Akan tetapi, karena Indonesia membutuhkan banyak tenaga apoteker, keluarlah UU nomor 3 tahun 1953 yang berisi tentang pembukaan apotek.

Pemerintah saat itu menilai pembukaan apotek sudah terlalu banyak dan tidak menyebar secara merata sehingga harus mengeluarkan perintah untuk menutup kota-kota yang membangun apotek baru

Undang-undang itu terbit bersamaan dengan UU nomor 4 tahun 1953 yang mengharuskan setiap apotek wajib dipimpin oleh seorang asisten apoteker.

Pemerintah Indonesia memperpanjang UU ini sampai tahun 1963 dan menggantinya dengan peraturan baru yang berisi pelarangan izin untuk pembukaan apotek-dokter atau apotek yang dipimpin oleh seorang dokter.

b. Manajemen Apotek

Apotek merupakan suatu sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian. Tenaga teknis kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, dan tenaga kefarmasian.

Manajemen Apotek, adalah manajemen farmasi yang diterapkan di apotek. Sekecil apapun suatu apotek, sistem manajemennya akan terdiri atas setidaknya beberapa tipe manajemen yaitu :

a. Manajemen Pelayanan

Seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk layanan. "Kemampuan Khusus Organisasi" ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.

b. Manajemen Keuangan

Berkaitan dengan pengelolaan keuangan, keluar masuknya uang, penerimaan, pengeluaran, dan perhitungan farmako ekonominya.

c. Manajemen Pembelian

Meliputi pengelolaan defekta, pengelolaan vendor, pemilihan item barang yang harus dibeli dengan memperhatikan FIFO dan FEFO, kinetika arus barang, serta pola epidemiologi masyarakat sekitar apotek.

Manajemen Penjualan

Meliputi pengelolaan penjualan Tunai, Kredit, Debit, Qris

d. Manajemen Persediaan Barang

Meliputi pengelolaan gudang, persediaan bahan racikan, kinetika arus barang. Berhubungan langsung dengan manajemen pembelian

e. Manajemen Pemasaran

Berkaitan dengan pengelolaan dan teknik pemasaran untuk meraih pelanggan sebanyak-banyaknya. Manajemen ini tampak pada apotek modern, tetapi jarang diterapkan pada apotek-apotek konvensional.

Tinjauan tentang Apotek Rifa Farma 2 Surabaya

Apotek Rifa Farma 2 Surabaya pertama kali didirikan pada tanggal 27 Februari 2012 di jalan Pogot No.53 Surabaya. Apotek Rifa Farma 2 Hadir dengan slogan “Solusi Sehat Masa Kini”, dengan slogan tersebut Apotek Rifa Farma 2 ingin memberikan solusi kepada masyarakat terkait obat dan kesehatan. Dengan kualitas pelayanan prima Apotek Rifa Farma 2 hadir dengan jaminan pasti.

Kualitas Pelayanan

Apotek merupakan unit pelayanan kesehatan kefarmasian terdekat dengan lingkungan masyarakat dan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan optimal terutama di masa pandemi covid 19 yang sudah dua tahun ini menjadi wabah dunia. Coronavirus diseases 2019 atau yang lebih dikenal dengan Covid-19 yakni jenis penyakit baru yang penyebarannya melalui virus serta dapat menyerang di semua manusia tanpa ada batasan usia yang terinfeksi.

Hal terpenting untuk menghindari penyebaran virus yang lebih luas yakni penyediaan pelayanan kefarmasian berupa obat, peningkatan hygiene, sanitasi diri dan keluarga serta pelayanan informasi obat kepada pasien. Apotek merupakan lini terdepan dalam pendistribusian obat dari industri farmasi. Industri farmasi yang ada di Indonesia lebih dari 24% mendistribusikan obat yang diproduksi kepada apotek. Apotek sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan kefarmasian kepada masyarakat diharapkan mampu menyediakan berbagai macam sediaan farmasi (obat, bahan obat), alat kesehatan serta bahan medis habis pakai yang bermutu, bermanfaat, sesuai dengan tingkat keamanan penggunaan serta terjangkau oleh masyarakat. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat

dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Praktek kefarmasian berkaitan erat dengan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat yakni suatu pelayanan langsung yang bertanggungjawab kepada pasien dengan tujuan utama meningkatkan derajat kesehatan dan mutu kehidupan masyarakat yang optimal

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kedokteran yang semakin meningkat pesat menggeser positioning pelayanan medis yakni pengelolaan obat (Drug Oriented) menjadi pelayanan kefarmasian (Pharmaceutical Care) secara menyeluruh kepada pasien. Perubahan orientasi pelayanan kefarmasian tersebut menuntut petugas kefarmasian di Apotek (Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian) untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan pasien yakni orientasi pelayanan dalam penggunaan obat yang rasional kepada pasien sehingga mampu memenuhi kriteria 6 T yakni:

- 1) Tepat Pasien
- 2) Tepat Waktu
- 3) Tepat Obat
- 4) Tepat Cara
- 5) Tepat Dosis
- 6) Tepat Dokumentasi

Standard Pelayanan Kefarmasian di Apotek menuntut Apoteker yang bertanggungjawab dalam pelayanan untuk meminimalisir adanya kesalahan pengobatan kepada pasien (medication error) selama proses pelayanan sehingga dapat dilakukan tindakan awal yakni melakukan identifikasi atau skrining pelayanan resep dan obat di apotek, melakukan tindakan pencegahan, serta mengatasi permasalahan terkait dengan obat (drug related problems), masalah farmakoekonomi dan farmasi social (socio pharmacoecconomy).

Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian harus mampu mengembangkan dan meningkatkan sikap, perilaku, pengetahuan dan keterampilan sehingga dapat berinteraksi secara langsung dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang menjadi tolak ukur dalam keberlangsungan suatu perusahaan, kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pasien sehingga pasien yang merasakan kepuasan tidak hanya antara penjual dan pembeli melainkan hubungan setia sebagai mitra atau rekan bisnis yang diharapkan dapat berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Pasien yang merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah melebihi dari harapannya maka akan mengevaluasi purna beli yang dipilihnya yakni outcome hasil evaluasi sama, melebihi dari harapan pasien, atau memberikan ketidakpuasan dari harapan pelanggan.

Pasien yang sudah melakukan pembelian dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan maka dapat melakukan pembelian kembali di apotek yang sama dapat pula merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada keluarga dan orang-orang terdekat. Ketika apoteker, tenaga teknis kefarmasian mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga mampu diterima oleh pasien maka nilai kepuasan dari konsumen pengguna jasa layanan apotek juga akan meningkat.

Faktor yang memiliki pengaruh pada kepuasan pasien diantaranya kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya. Pendekatan kualitas layanan yang menjadi pedoman dalam penelitian pemasaran yakni model SERVQUAL (Service Quality). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (Service Quality) yakni :

- a. Bukti Fisik (Tangible) yakni fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan fisik karyawan, alat atau sarana komunikasi
- b. Keandalan (Reliability) yakni kemampuan perusahaan (apotek) dalam memberikan pelayanan (jasa) yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness) yakni kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat atau tepat waktu kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan (Assurance) yakni pengetahuan, kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan kepada pasien.
- e. Empati (Empathy) yakni bentuk perhatian dan kepedulian yang bersifat tulus, pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan atau harapan pelanggan

Perbedaan atau adanya nilai selisih dari masing-masing dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan dihitung dengan mengurangi dari skor kinerja yang diperoleh dalam hasil kuisioner kualitas pelayanan dengan skor yang diharapkan oleh pasien dalam pengisian kuisioner. Selisih hasil dari pengukuran kualitas pelayanan yang bernilai positif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pasien sebaliknya jika selisih bernilai negatif menunjukkan pelayanan yang diberikan petugas kefarmasian tidak sesuai dengan harapan pasien atau pasien tidak puas atas pelayanan yang diberikan .

Kualitas pelayanan merupakan landasan paling utama dalam menciptakan kesetiaan sehingga terjadi pengulangan penggunaan layanan (loyalitas layanan) dengan variabel hasil yakni kepuasan pelanggan dalam menerima layanan yang diberikan

Prinsip Pelayanan Apotek

Pelayanan resep

Pelayanan Resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai termasuk peracikan Obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan Resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian Obat (medication error). Pelayanan resep perlu dilakukan skrining resep yang meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis.

1. Kajian administratif
2. Kajian kesesuaian farmasetik
3. Kajian pertimbangan klinis

Pelayanan non-resep

Pelayanan non-resep dilakukan berdasarkan permintaan langsung dari pasien, biasanya terdiri dari obat-obat wajib apotek yang dapat diberikan tanpa resep dokter atau obat-obat untuk pengobatan diri sendiri (UPDS). Kriteria obat yang dapat diberikan tanpa resep dokter sesuai PERMENKES No.919/Menkes/per/X/1993 adalah sebagai berikut:

1. Tidak dikoordinasikan pada wanita hamil atau anak-anak dibawah usia 2 tahun dan orang tua diatas 65 tahun.
2. Penggunaannya tidak menggunakan cara dan alat khusus yang harus dilakukan oleh tenaga kesehatan.
3. Pengobatan sendiri dengan obat yang dimaksudkan tidak memberikan resiko pada kelanjutan penyakit.
4. Penggunaannya dapat dilakukan dengan mudah untuk pasien
5. Obat yang dimaksud memiliki rasio keamanan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk pengobatan sendiri.

Pelayanan KIE

Pelayanan KIE (Konfirmasi Informasi Edukasi) dimana sebagai ahli farmasi mampu memberikan konseling mengenai obat dengan benar dan tepat yang diberikan kepada pasien atau pembeli. Menurut peraturan menteri kesehatan republik indonesia No. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, apoteker harus memberikan informasi obat yang lengkap, benar, jelas, akurat, etis, bijaksana serta mudah dimengerti oleh pasien. Informasi obat yang disampaikan kepada pasien meliputi manfaat obat, aturan pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, serta kemungkinan efek samping yang terjadi dan cara mengatasinya. Penggunaan pemberian KIE oleh apoteker terhadap pasien

diharapkan dapat mengurangi kesalahan penggunaan obat, meningkatkan kepatuhan dan meminimalkan terjadinya efek samping obat sehingga tujuan pengobatan dapat tercapai dengan baik.

Lokasi Rifa Farma 2 Surabaya

Apotek Rifa Farma 2 Surabaya terletak di Jalan Pogot No.53 Surabaya. Jalan Pogot merupakan jalan yang sering dilalui oleh kendaraan umum dan merupakan akses jalan yang ramai dilalui kendaraan. Letak apotek ini strategis karena selain apotek juga berdekatan dengan dokter, klinik, Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Soewandhie, berdekatan juga dengan pusat pembelajaran, rumah makan, toko toko, sekolahan.

Personil Apotek Rifa Farma 2 Surabaya

Personil apotek merupakan faktor penting dan perlu diperhatikan dalam menentukan kelangsungan sebuah apotek karena personil apotek merupakan pelaku utama segala kegiatan yang terjadi di sebuah apotek.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek dilakukan oleh Apoteker dan tanggung jawab berada di tangan Apoteker.

Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian, Apoteker dapat dibantu oleh Apoteker Pendamping dan/atau Asisten Apoteker. Untuk dapat menjalankan pekerjaan kefarmasian, Apoteker harus memiliki sertifikat kompetensi profesi, memiliki ijazah dari institusi pendidikan sesuai peraturan perundang-undangan, Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA) dan Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) untuk dapat melaksanakan pekerjaan kefarmasian pada apotek. Syarat untuk memperoleh STRA tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2009 Bab III mengenai Tenaga Kefarmasian pasal 40, antara lain :

1. Memiliki ijazah Apoteker
2. Memiliki sertifikat kompetensi profesi
3. Mempunyai surat pernyataan telah mengucapkan sumpah/janji Apoteker
4. Mempunyai surat keterangan sehat fisik dan mental dari dokter yang memiliki surat izin praktik
5. Membuat pernyataan akan mematuhi dan melaksanakan ketentuan etika profesi 16

Tugas dan fungsi Apoteker adalah:

- Membuat perencanaan, koordinasi dan mengawasi seluruh kegiatan di apotek, baik yang bersifat manajerial maupun teknis kefarmasian.

- Memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat berupa komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE).
- Bertanggung jawab atas apotek yang dikelolanya dan memberikan hasil yang optimal sesuai dengan rencana kerja yang ditetapkan.

Dalam melakukan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian, Apoteker dapat:

- Mengangkat seorang Apoteker Pendamping yang memiliki SIPA
- Mengganti obat merek dagang dengan obat generik yang sama komponen aktifnya atau obat merek dagang lain atas persetujuan dokter dan/atau pasien
- Menyerahkan obat keras, narkotika dan psikotropika kepada masyarakat atas resep dari dokter sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Tenaga Kefarmasian yang meliputi Apoteker, Asisten Apoteker (AA), Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, dan Analis Farmasi dalam melakukan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian wajib mengikuti paradigma pelayanan kefarmasian dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi.

Manajerial Apotek

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Pengelolaan Sediaan Farmasi dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan.

Perencanaan

Dalam membuat perencanaan pengadaan sediaan farmasi perlu diperhatikan:

- a. Pola Penyakit
- b. Kemampuan Masyarakat
- c. Budaya masyarakat

Pengadaan

Untuk menjamin kualitas Pelayanan Kefarmasian maka pengadaan Sediaan Farmasi harus melalui jalur resmi sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan

Penyimpanan

1. Obat atau bahan obat harus disimpan dalam wadah asli dari pabrik. Dalam hal pengecualian atau darurat isi dipindahkan pada wadah lain. Maka wadah yang digunakan harus tercegah terjadinya kontaminasi, ditulis informasi yang jelas pada wadah baru seperti nama obat, nomor batch, dan tanggal kadaluwarsa.

2. Semua Obat atau bahan Obat harus disimpan pada kondisi yang sesuai sehingga terjamin keamanan dan stabilitasnya.
3. Tempat penyimpanan obat tidak digunakan untuk penyimpanan barang lain yang menyebabkan kontaminasi.
4. Sistem penyimpanan dilakukan dengan memperhatikan bentuk sediaan dan kelas terapi Obat serta disusun secara alfabetis.
5. Pengeluaran Obat memakai sistem FEFO (First Expired First Out) dan FIFO (First In First Out).

Pemusnahan

1. Pemusnahan Obat kadaluwarsa atau rusak harus sesuai dengan jenis dan bentuk sediaan.
 - a. Pemusnahan obat yang mengandung narkotika atau psikotropika dilakukan oleh Apoteker dan disaksikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota.
 - b. Pemusnahan obat selain narkotika dan psikotropika dilakukan oleh Apoteker dan disaksikan oleh tenaga kefarmasian.
 - c. Pemusnahan dibuktikan dengan berita acara pemusnahan menggunakan Formulir 1 sebagaimana terlampir
2. Resep yang telah disimpan melebihi jangka waktu 5 (lima) tahun dapat dimusnahkan. Pemusnahan resep dilakukan oleh Apoteker dan disaksikan oleh sekurang-kurangnya petugas lain di Apotek dengan cara dibakar atau cara pemusnahan lain yang dibuktikan dengan berita acara pemusnahan resep menggunakan formulir 2 sebagaimana terlampir. Selanjutnya dilaporkan kepada dinas kesehatan kabupaten atau kota.
3. Pemusnahan dan penarikan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai yang tidak digunakan harus dilaksanakan dengan cara yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Penarikan sediaan farmasi yang tidak memenuhi standard atau ketentuan peraturan perundang-undangan dilakukan oleh pemilik izin edar berdasarkan perintah penarikan oleh BPOM (mandatory recall) atau berdasarkan inisiasi sukarela oleh pemilik izin edar (voluntary recall) dengan tetap memberikan laporan kepada kepala BPOM.
5. Penarikan Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai dilakukan terhadap produk yang izin edarnya dicabut oleh Menteri.

Pengendalian

Pengendalian dilakukan untuk mempertahankan jenis dan jumlah persediaan sesuai kebutuhan pelayanan, melalui pengaturan sistem pesanan atau pengadaan, penyimpanan dan pengeluaran. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kelebihan, kekurangan,

kekosongan, kerusakan, kadaluwarsa, kehilangan serta pengembalian pesanan. Pengendalian persediaan dilakukan menggunakan kartu stok baik dengan cara manual atau elektronik. Kartu stok sekurang-kurangnya memuat nama Obat, tanggal kadaluwarsa, jumlah pemasukan, jumlah pengeluaran dan sisa persediaan

Pencatatan

Pencatatan dilakukan pada setiap proses pengelolaan Sediaan Farmasi antara lain:

- a. Alat Kesehatan.
- b. Bahan Medis Habis Pakai: pengadaan (surat pesanan, faktur), penyimpanan (kartu stok), penyerahan (nota atau struk penjualan) dan pencatatan lainnya disesuaikan dengan kebutuhan.

Pelaporan

Pelaporan terdiri dari pelaporan internal dan eksternal. Berikut adalah penjelasannya:

- a. Pelaporan internal merupakan pelaporan yang digunakan untuk kebutuhan manajemen Apotek yang meliputi keuangan, barang dan laporan lainnya.
- b. Pelaporan eksternal merupakan pelaporan yang dibuat untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang meliputi pelaporan narkotika, psikotropika dan pelaporan lainnya.

Sarana, Tata Ruang Dan Perlengkapan Apotek

Sarana dan Prasarana Apotek

Sarana dalam suatu apotek telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Pasal 7 adalah :

Bangunan Apotek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 paling sedikit memiliki sarana ruang yang berfungsi :

- a. Penerimaan Resep
- b. Pelayanan Resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas)
- c. Penyerahan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan
- d. Konseling
- e. Penyimpanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan dan
- f. Arsip.
- g. Papan nama yang memuat nama apotek, nama APA, nomor SIA, alamat apotek, nomor telepon apotek.

Prasarana dalam suatu apotek telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Pasal 8 yang terdiri atas :

- a. Instalasi air bersih
- b. Instalasi listrik
- c. Sistem tata udara dan
- d. Sistem proteksi kebakaran.

Tata Ruang

Di Apotek Rafa Farma 2 Surabaya terdapat 4 ruangan yang digunakan sebagai pelaksanaan kegiatan sehari-hari yaitu Kasir, tempat peracikan dan tempat pelayanan resep dokter, serta tempat cek darah (Tensi, Cek Kolesterol, Cek Asam Murat, Cek Diabet)

Peralatan

Peralatan Apotek telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Pasal 9 yaitu :

1. Peralatan Apotek meliputi semua peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian.
2. Peralatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain meliputi rak obat, alat peracikan, bahan pengemas obat, lemari pendingin, meja, kursi, komputer, sistem pencatatan mutasi obat, formulir catatan pengobatan pasien dan peralatan lain sesuai dengan kebutuhan.
3. Formulir catatan pengobatan pasien sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan catatan mengenai riwayat penggunaan Sediaan Farmasi dan/atau Alat Kesehatan atas permintaan tenaga medis dan catatan pelayanan apoteker yang diberikan kepada pasien.

Berikut adalah peralatan yang terdapat di Apotek Rafa Farma 2 Surabaya :

1. Alat pembuatan, dan peracikan .
 - a. Mortir & Stampfer
 - b. Alas mortir
 - c. Ayakan serbuk
 - d. Sudip
 - e. Kertas perkamen
 - f. Nampan
2. Wadah pengemas.
 - a. Pembungkus serbuk
 - b. Kapsul
 - c. Pot salep
 - d. Plastik klip
 - e. Tempat Kapsul

- f. Botol
- 3. Peralatan administrasi :
 - a. Blangko pesanan obat.
 - b. Blangko kartu stok obat.
 - c. Blangko salinan resep.
 - d. Blangko faktur dan blangko nota penjualan.
 - e. Blangko dropping atau beban
 - f. Buku pencatatan narkotika dan psikotropika
 - g. Buku pemesanan obat narkotika.
 - h. Etiket
 - i. Stiker
 - j. ISO
 - k. MIMS
 - l. Farmakope
 - m. Undang – undang Psikotropika dan Narkotika.

Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Pasal 10 sarana, prasarana, dan peralatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 sampai dengan Pasal 9 harus dalam keadaan terpelihara dan berfungsi dengan baik

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14).

METODE PENELITIAN

Apotek Rafa Farma 2

Apotek Rafa Farma merupakan milik usaha perorangan yang dimiliki oleh Apt. rizal umar rahmadani. Pada apotek rafa farma ini sendiri sudah memiliki 6 cabang di wilayah di Surabaya antara lain Apotek Rafa Farma 1 yang terletak di Jl. Kedinding Lor 63 Surabaya, Apotek Rafa Farma 2 terletak di Jl. Pogot No. 53 Surabaya, Apotek Bitu Medika terletak di Jl. Kedung Cowek No. 182 Surabaya, Apotek Rafa Farma Bulak Jaya terletak di Jl. Jl. Bulak Jaya

Surabaya, Apotek Rafa Farma Manukan terletak di Jl. Manukan Tengah No. 67 Surabaya, dan Apotek rafa farma 6 yang terletak di jl. karang tembok no. 54.

Semua Apotek Rafa Rafa Farma terdiri dari 2 shift yaitu shift pagi dimulai pada pukul 08.00-15.00, shift sore dimulai pada pukul 15.00-22.00. Sedangkan untuk Apotek Rafa Farma yang beroperasi selama 24 jam yang terdiri dari 3 shift yaitu Apotek Rafa Farma Manukan, Apotek Rafa Farma Pogot, Dan Apotek Rafa Farma Karang Tembok, untuk shift pagi dimulai pada pukul 08.00-15.00, shift sore pada pukul 15.00-22.00, dan shift malam pada pukul 22.00-08.00.

Kegiatan Harian

Pada umumnya perusahaan memberikan tugas pada masing-masing karyawan yang dimana tugasnya akan membantu terwujudnya visi dari sebuah perusahaan. Beberapa kegiatan yang di kerjakan penulis ketika kuliah kerja lapangan di Apotek Rafa Farma 2 Surabaya:

Tabel Daftar Kegiatan

No	Hari, Tanggal	Kegiatan
1.	Jumat, 26 Mei 2023	Melayani pasien, Menerima resep, menghitung faktur PBF
2.	Sabtu, 27 Mei 2023	LIBUR
3.	Minggu, 28 Mei 2023	LIBUR
4.	Senin, 29 Mei 2023	Melayani pasien, Meracik resep obat, Tanda terima, Membantu Apoteker Pendamping menulis surat pesanan obat
5.	Selasa, 30 Mei 2023	Melayani pasien, Menerima resep, Menulis stok obat keluar(narkotika & psikotropika)
6.	Rabu, 31 Mei 2023	Melayani pasien, Menerima barang masuk
7.	Kamis, 01 Juni 2023	Melayani pasien, Menghitung faktur
8.	Jumat, 02 Juni 2023	Melayani Pasien, Melakukan Stok obat
9.	Sabtu, 03 Juni 2023	LIBUR
10.	Minggu, 04 Juni 2023	LIBUR
11.	Senin, 05 Juni 2023	Melayani Pasien, Membantu Apoteker Pendamping menulis surat pesanan obat, Menerima barang masuk
12.	Selasa, 06 Juni 2023	Melayani pasien, Tanda terima, Menerima resep, Menginput Faktur
13.	Rabu, 07 Juni 2023	Melayani Pasien, Membersihkan Rak Obat
14.	Kamis, 08 Juni 2023	Melayani Pasien, Menginput Faktur, Menghitung Modal
15.	Jumat, 09 Juni 2023	Melayani Pasien, Menerima barang masuk
16.	Sabtu, 10 Juni 2023	LIBUR
17.	Minggu, 11 Juni 2023	LIBUR
18.	Senin, 12 Juni 2023	Melayani pasien, Melakukan Stok Obat
19.	Selasa, 13 Juni 2023	Melayani Pasien, Menghitung faktur PBF, Menginput faktur
20.	Rabu, 14 Juni 2023	Melayani pasien, Menerima resep, Meracik Resep obat
21.	Kamis, 15 Juni 2023	Melayani pasien, Menghitung faktur PBF
22.	Jumat, 16 Juni 2023	Melayani pasien, Menerima resep, Menulis stok obat keluar(narkotika & psikotropika)
23.	Sabtu, 17 Juni 2023	LIBUR
24.	Minggu, 18 Juni 2023	LIBUR

25.	Senin, 19 Juni 2023	Melayani pasien, Meracik resep obat, Tanda terima, Membantu Apoteker Pendamping menulis surat pesanan obat
26.	Selasa, 20 Juni 2023	Melayani Pasien, Menginput Faktur, Menghitung Modal
27.	Rabu, 21 Juni 2023	Melayani Pasien, Menerima barang masuk
28.	Kamis, 22 Juni 2023	Melayani pasien, Menerima resep, menghitung faktur PBF,
29.	Jumat, 23 Juni 2023	Melayani pasien, Membantu Apoteker Pendamping menulis surat pesanan obat
30.	Sabtu, 23 Juni 2023	LIBUR
31.	Minggu, 25 Juni 2023	LIBUR
32.	Senin, 26 Juni 2023	Melayani pasien, Melakukan stok obat, Menghitung modal

Penjelasan Kegiatan

Kegiatan yang tertera di tabel tersebut merupakan bentuk-bentuk kegiatan yang dilakukan selama Kuliah Kerja Lapangan berlangsung di Apotek Rafa Farma 2 Surabaya. Dalam setiap periode waktu tertentu, selalu dilakukannya evaluasi kegiatan. Salah satunya dengan melakukan pengecekan terhadap stok opnam obat yang berlangsung setiap bulannya. target dari setiap kegiatan yang dilakukan. Secara lebih terperinci dilakukan juga yang namanya cek (*controlling*), kegiatan tersebut untuk memantau *progress* pekerjaan setiap harinya. Dalam hal lingkup atau batasan-batasan kegiatan dan yang menjadi ranah pekerjaan juga dibatasi, hal tersebut dapat dilihat dari kolom keterangan.

Kegiatan Utama

Bentuk kegiatan utama yang dilakukan di Apotek Rafa Farma 2 Surabaya selama magang adalah sebagai berikut :

1. Melayani Pasien
2. Menerima Resep
3. Meracik obat sesuai resep
4. Mencatat keluar masuk barang di stok barang.
5. Menerima Barang Masuk
6. Tanda Terima
7. Menulis Pesenanan Obat
8. Menghitung Faktur serta Menginput Faktur

Kegiatan Tambahan

Selain dilakukan kegiatan utama yang menyangkut teknis perusahaan, adapun kegiatan tambahan diluar teknis dari perusahaan namun tetap tidak mengganggu produktivitas perusahaan. Tujuannya adalah sebagai sarana membangun relasi antar tim, kekeluargaan, *teamwork*, dan lain-lain. Bentuk kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Melakukan kegiatan jadwal piket untuk merapikan ruangan apotek, rak obat, meja meja (menyapu, mengepel dan menyemprotkan cairan desinfektan).
2. Melakukan diskusi dengan apoteker pendamping terkait mengenai hal-hal yang berkaitan dengan magang, dsb.

Pencapaian Hasil Kuliah Kerja Lapangan

Pencapaian Umum

Selama menjalani masa magang/Kuliah Kerja Lapangan di Apotek Rafa Farma 2 Surabaya tentu sangat banyak manfaat yang diperoleh. Wawasan sekaligus pengalaman baru sudah pasti diperoleh. Pengenalan mengenai peranan sekaligus bentuk pekerjaan seorang Manajer di bidang farmasi menjadi lebih baik. Tuntutan untuk berpartisipasi secara langsung, menjadikan kemampuan dalam menyelesaikan kasus-kasus di lapangan menjadi lebih tajam.

Pencapaian Khusus

Selain pencapaian umum, adapun pencapaian khusus selama menjalani Kuliah Kerja Lapangan . Diantaranya adalah :

1. Kecekatan dan kecepatan dalam menyelesaikan kegiatan pelayanan menjadi lebih matang dari setiap kegiatan pelayanan yang terjadi.
2. Kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja juga semakin baik.
3. Kemampuan berkomunikasi langsung dengan pasien (Swamedikasi) tentang keluhan yang sedang di keluhkan pasien saat itu.
4. Ketelitian dalam pengecekan stok barang dan membuat semakin baik.
5. Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap tuntutan pekerjaan yang diberikan.

Kontribusi Penulis

Selama menjalankan kegiatan magang, tentu peserta dituntut untuk berkontribusi bagi perusahaan. Dalam hal ini, kontribusi yang disumbangkan lebih kepada perbaikan sistem. Yang mana dalam prosesnya, peserta magang secara langsung terlibat aktif dalam melakukan perbaikan tersebut. Seperti saat melakukan pelayanan pasien, mengecek stok barang yang ada di gudang dan di lemari. Mengenai rincian, tujuan, spesifikasi, semua hal diperjelas. Dengan bekal ilmu teori yang diperoleh selama di bangku kuliah, hal itu dituangkan dalam proses perbaikan SOP tersebut termasuk pekerjaan-pekerjaan yang lain sebagai wujud dari implementasi. Namun tetap semuanya ada di bawah pengawasan pembimbing atau mentor pimpinan perusahaan yang bertanggung jawab. Sehingga segala sesuatunya tetap sesuai prosedural yang di tetapkan oleh perusahaan.

Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis (Kumala Dewi, Indri et al., 2022 : 29).

This research will be conducted in three phases : measurement model (external model), structural model (internal model), and hypothesis testing. (Pramono Budi, et al., 2023 ; 970)

Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82)

Kondisi kerja yang baik adalah ketika manusia dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal sehat, aman dan nyaman (Pandu Widodo, Hesti et al 2024:73)

KESIMPULAN

Kuliah kerja lapangan merupakan kegiatan dalam mengaplikasikan semua ilmu yang telah di dapat selama proses tatap muka perkuliahan, tidak hanya itu dengan adanya kegiatan ini maka mahasiswa diharapkan mampu mengenal lebih jauh kondisi serta gambaran dari lingkungan kerja sebuah instansi atau perusahaan.

Dari pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan perbekalan farmasi di Apotek Rafa Farma 2 telah terorganisir dengan baik dan sesuai dengan ketentuan Permenkes No. 73 Tahun 2016. Serta secara umum hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan apotek Rafa Farma 2 Surabaya, memberi pengaruh cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan apotek Rafa Farma 2 Surabaya. Dan harga juga dapat memberikan pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan, memberikan kondisi secara bersama-sama berdampak cukup besar terhadap kepuasan pelanggan apotek Rafa Farma 2 Surabaya.

SARAN

Setelah praktikan menarik kesimpulan dari pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan di potek Rafa Farma 2 Surabaya, maka saran untuk pengelola/pemilik apotek Rafa Farma 2 Surabaya agar tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, kecepatan tanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) serta mempertahankan harga agar tetap bersaing dan terjangkau bagi para pelanggannya, sebagai keunggulan yang dimilikinya. Selain itu, saran penulis kepada Instalasi Farmasi Apotek Rafa Farma 2 adalah untuk meningkatkan ketersediaan atau kelengkapan obat, serta

untuk pencatatan pemasukan dan pengeluaran obat di kartu stok lebih ditertibkan lagi untuk menghindari adanya selisih jumlah barang.

DAFTAR PUSTAKA

- Jasa M, Fitri A. Jurnal manajemen. 2019;9(2):283–90.
- Vinet L, Zhedanov A. A “missing” family of classical orthogonal polynomials. *J Phys A Math Theor.* 2011;44(8):1689–99.
- Salking NJ. PP No. 72 Thn. 1998. 5. Kementerian Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang “Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor. 922/MENKES/PER/X/1993 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek.” Kementerian Kesehat RI. 2002;(23):1–90.
- Permenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek. Peratur Menteri Kesehat Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotik. 2017;1–36.
- Mishra BB, Gautam S, Sharma A. Shelf Life Extension of Sugarcane Juice Using Preservatives and Gamma Radiation Processing. *J Food Sci* [Internet]. 2011;76(8):28 <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=08ada1d534bfa5a7JmltdHM9MTY4ODc3NDQwMCZpZ3VpZD0zOGVINDg1Ni1kNzI2LTZhMDEtMmQ0MC01YjExZDY3MDZiYTAmW5zaWQ9NTI4NQ&pfn=3&hsh=3&fclid=38ee4856-d726-6a01-2d40-5b11d6706ba0&psq=kualitas+pelayanan+apotek&u=a1aHR0cHM6Ly9qb3VybmFsLnVtbWF0LmFjLmlkL2luZGV4LnBocC9mYXJtYXNpL2FydGljbGUvZG93bmxyYWQvMTE4ODQvcGRm&ntb=1>
- Idris, A. M., Mustakim, M., Fajrini, F., & Latifah, N. (2020). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020. *Jurnal Dunia Kesmas*, 9(4), 470–479. <https://doi.org/10.33024/jdk.v9i4.3212>
- Sampurno. 2011. Manajemen Pemasaran Farmasi. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Menkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2014 Jakarta, Kemetrian Kesehatan RI, 1–33. http://hukor.kemkes.go.id/uploads/pruduk_hukum/PMK_No.35_ttg_Standar_Pelayanan_Kefarmasian_di_Apotek.pdf
- Menkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016: Vol.I. <http://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/kepmenkes189-menkes-sk-iii20062006kebijakan-obat-nasional/>
- Meila, O. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29. <https://doi.org/10.30587/herclips.v1i1.02.1520>
- Anggraeni Feby, R. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Kosumen di Apotek Biomedika Soreang Periode Bulan Mei 2021. *Cerdika, Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(2), 183–190. <https://doi.org/DOI:10.36418/cerdika.v2i2.334>
- Putri, D. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences*, 1(1), 23. <https://doi.org/10.24269/ijhs.v1i1.381>

- Kuntarti. (2014). Tingkat Penerapan Prinsip ‘Enam Tepat’ Dalam Pemberian Obat Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 9(1), 19– 25. <https://doi.org/10.7454/jki.v9i1.155>
- Sari Wulan K & Riva’i Alimuddin R. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi Tenaga Penjualan, Persepsi Harga, Dan Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper*, 60. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.
- Yousapronpaiboon, K., & Phondej, W. (2014). Measuring Pharmacy Service Quality of Public Hospitals in Thailand. August, 1–13
- Sharabi, M., & Davidow, M. (2010). Service quality implementation: problems and solutions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), 189– 205. <https://doi.org/10.1108/17566691011057357>
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7– 8), 811–828. <https://doi.org/10.1108/03090560210430818>
- Aziz Sholeh, Abdul et. Al. 2024. Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya, *Journal Of Management and Creative Business* Vol. 2 No. 1 Januari 2024, Halaman : 82 - 96
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti1), Bramastyo Kusumo2), I. N. (2020). IMPLEMENTASI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo* Vol. IV No. 1, Hal. 1-10.
- Kumala Dewi, Indri et al, 2022 Peningkatan Kinerja UMKM Melalui pengelolaan Keuangan, *Jurnal Ekonomi Akuntansi* , UNTAG Surabaya, Hal ; 23- 36
- Pandu Widodo, Hesti et. al. 2024. Dampak Pelatihan, Motivasi dan Lingkungan Kerja pada Kinerja Karyawan PT. KAI (Persero) di Stasiun Surabaya Pasar Turi, *Journal Of Management and Creative Business* Vol. 2 No. 1 Januari 2024, Page 66 - 81 Pramono Budi, Istanti Enny, Daengs GS, Achmad, Syafi’i, Bramastyo KN, RM ,2023,
- Impact of Social Media Marketing and Brand Awareness on Purchase Intention in coffee shop culinary in Surabaya, *International Journal of Entrepreneurship and Business Decelopment*, Volume. 5 Number 6 November 2022, Page. 968 - 977
- Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21