

Implementasi Manajemen Operasional di Apotek Farma (di Jl. Chusnan Ali depan MI Tarbiyah Banin Banat, RT/RW: 04/01, Jetak, Kec. Montong, Kab Tuban)

Fitri Dwi Nur Safika¹, Moh. Agus Dwi Assahrul Adhim², Arifatul Khoiriyah³, Marsono⁴

¹⁻⁴Institut Teknologi dan Bisnis Tuban

Email: ¹fitridwinursafika@gmail.com, ²syahruladhim31@gmail.com, ³arifatulk234@gmail.com

Abstract—Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi penerapan manajemen operasional di Apotek Farma yang berlokasi di Kecamatan Montong, Kabupaten Tuban, serta menemukan hambatan yang muncul saat pelaksanaannya. Metode penelitian yang dipakai adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Informan yang terlibat dalam penelitian ini terdiri dari apoteker yang bertanggung jawab, staf teknis di bidang kefarmasian, serta pegawai apotek. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen operasional di Apotek Farma telah dilakukan, tetapi belum mencapai tingkat optimal di semua sektor. Pengelolaan persediaan obat telah menerapkan prinsip FIFO dan FEFO, meskipun pencatatan stok masih bersifat sederhana dan belum sepenuhnya menggunakan sistem komputer. Pengelolaan sumber daya manusia terbilang baik, namun jumlah tenaga kefarmasian menjadi terbatas saat jam sibuk. Untuk meningkatkan layanan, dilakukan berbagai perbaikan dalam prosedur pelayanan resep, konseling mengenai obat, serta menjalin kerjasama dengan distributor. Hambatan utama yang dihadapi meliputi keterlambatan dalam pengiriman obat, keberadaan obat yang hampir kedaluwarsa, serta perubahan jumlah kebutuhan pasien.

Kata Kunci: manajemen operasional, apotek, persediaan obat, pelayanan kefarmasian

Abstract—*This study aims to explore the implementation of operational management at Apotek Farma, located in Montong District, Tuban Regency, and identify obstacles that arise during its implementation. The research method used was field research with a qualitative approach. Informants included responsible pharmacists, technical staff in the pharmaceutical field, and pharmacy employees. The findings indicate that operational management at Apotek Farma has been implemented, but has not yet reached optimal levels in all sectors. Drug inventory management applies the FIFO and FEFO principles, although stock recording remains rudimentary and not fully computerized. Human resource management is considered good, but the number of pharmacy staff is limited during peak hours. To improve service, various improvements have been made to prescription processing procedures, drug counseling, and collaboration with distributors. The main obstacles encountered include delays in drug delivery, the presence of drugs nearing their expiration date, and changes in patient needs.*

Keywords: operational management, pharmacy, drug inventory, pharmaceutical services

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah salah satu kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi oleh masyarakat dengan baik, merata, dan berkualitas. Dalam sistem pelayanan kesehatan, apotek memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi jembatan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat dalam penyediaan obat, alat kesehatan, dan informasi terkait obat. Apotek tidak sekadar tempat untuk menjual obat, tetapi juga berfungsi sebagai sarana pelayanan kefarmasian yang mencakup peracikan, penyimpanan, kontrol kualitas, distribusi, dan penyampaian informasi obat secara profesional kepada pasien. Oleh sebab itu, apotek perlu dikelola secara efisien melalui penerapan praktik manajemen operasional yang baik, agar bisa memberikan layanan yang cepat, tepat, aman, dan berkualitas. Perkembangan teknologi, perubahan pola penyakit, serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan menyebabkan kebutuhan terhadap layanan apotek semakin kompleks. Masyarakat menginginkan apotek tidak hanya menyediakan berbagai obat, tetapi juga memberikan layanan yang ramah, cepat, dan mampu memberikan konsultasi yang jelas mengenai penggunaan obat. Di sisi lain, apotek juga harus bisa mengatur persediaan obat yang sensitif karena mempunyai tanggal kedaluwarsa dan aturan penyimpanan tertentu. Ketidakmampuan dalam mengelola persediaan dapat menyebabkan kerugian finansial bagi apotek serta membahayakan keselamatan pasien apabila obat kedaluwarsa atau tidak memenuhi standar kualitas dijual kepada masyarakat. Apotek Farma yang terletak di Kecamatan Montong, Kabupaten Tuban, merupakan salah satu apotek yang memiliki peran penting dalam penyediaan obat kepada masyarakat sekitar, terutama karena lokasinya yang tidak terlalu dekat dengan pusat kota. Situasi ini menjadikan apotek

sebagai salah satu pilihan utama masyarakat untuk mendapatkan obat resep dokter, obat bebas, serta alat kesehatan. Karakteristik masyarakat pedesaan dengan akses ke fasilitas kesehatan yang terbatas membuat keberadaan apotek menjadi sangat penting. Namun, hal ini juga menghadirkan tantangan besar bagi pengelola apotek, terutama dalam menjaga kelancaran distribusi obat, memastikan ketersediaan stok, dan mempertahankan kualitas layanan di tengah terbatasnya sarana dan sumber daya manusia. Penerapan manajemen operasional di apotek mencakup sejumlah kegiatan esensial seperti perencanaan pengadaan obat, pemilihan pemasok, pengaturan tata letak dan penyimpanan obat, penetapan prosedur layanan resep, pengelolaan tenaga kerja, dan pengendalian kualitas layanan. Semua kegiatan ini harus dilaksanakan secara terencana dan berkelanjutan agar apotek dapat mencapai tujuannya sebagai penyedia layanan kesehatan. Tanpa adanya manajemen operasional yang baik, apotek dapat menghadapi berbagai masalah seperti kekurangan obat penting, persediaan berlebih yang mendekati masa kadaluwarsa, pelayanan yang lambat, kesalahan dalam pemberian obat, hingga menurunnya kepercayaan masyarakat. Selain itu, faktor lingkungan eksternal juga sangat berpengaruh terhadap operasional apotek. Kebijakan pemerintah mengenai obat, peraturan dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), perubahan harga dari distributor, serta persaingan dengan apotek dan toko obat lainnya adalah beberapa faktor yang harus dihadapi oleh pengelola apotek. Apotek Farma pun tidak terlepas dari dinamika ini. Pengelola apotek dituntut untuk mampu beradaptasi dan menerapkan berbagai strategi agar dapat tetap menjalankan operasional secara efektif dan berkelanjutan. Berdasarkan penjelasan tersebut, studi tentang penerapan manajemen operasi di Apotek Farma yang berada di Kecamatan Montong, Kabupaten Tuban, menjadi sangat penting. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menjelaskan bagaimana manajemen operasi dilaksanakan, tetapi juga untuk menemukan masalah yang dihadapi dan langkah-langkah perbaikan yang diambil. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola apotek dalam meningkatkan sistem operasional serta memberikan kontribusi akademis sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen operasi di sektor layanan kesehatan, khususnya apotek.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian lapangan dilakukan secara langsung di lokasi Apotek Farma untuk mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan fokus penelitian. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena manajemen operasional secara mendalam melalui interaksi langsung dengan responden.

Responden dalam penelitian ini terdiri dari apoteker yang bertanggung jawab, tenaga teknis di bidang kefarmasian, dan staf administrasi apotek. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, pengamatan terhadap aktivitas pelayanan, serta analisis dokumen apotek seperti catatan stok dan laporan pembelian obat. Data yang berhasil dikumpulkan dianalisis melalui langkah-langkah pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dan observasi dan wawancara langsung dengan dengan petugas gudang penelitian memperoleh informasi:

1. Lokasi Apotik berada di daerah yang cukup strategis, yaitu beralamat di Ds.jetak, kec. Montong, kab. Tuban. dan telah memiliki perizinan lengkap sebagai syarat untuk mendirikan usaha.
2. Struktur organisasi Apotik Farma Montong terorganisir dengan baik, tetapi ditemukan adanya rangkap tugas karyawan.
3. Fasilitas pendukung karyawan sudah terpenuhi, yaitu *computer, kalkulator, wifi kipas angin +AC dll.*
4. Persediaan dagang dan obat - obatan di Apotik Farma Montong tidak begitu membutuhkan banyak jumlahnya di bandingkan Apotik besar lainnya, sehingga tidak membutuhkan Gudang atau ruang penyimpanan yang terlalu besar.
5. Ruang penyimpanan atau gudang memiliki kualitas yang cukup memadai dan telah dilengkapi kamera pengawas atau CCTV.

Manajemen operasional di apotik mencakup lima fungsi utama yang saling terkait untuk efisiensi pelayanan kefarmasian, dengan penekanan pada SOP yang ketat. Di wilayah tuban seperti kecamatan montong, praktik ini mengikuti standar permenkes No.73 Tahun 2016, meskipun data spesifik Apotik farma terbatas.

1. Peran Pengelola Manajemen Operasional

Pengelola Apotek Penanggung Jawab membuat visi, strategi, SOP, dan sistem pengawasan untuk semua fungsi operasional. Mereka menetapkan format evaluasi dan mengawasi pelaksanaan untuk mencapai target kinerja. Di apotek Tuban, peran ini krusial untuk memastikan kepatuhan regulasi nasional.

2. Detail Fungsi Pembelian

Fungsi pembelian melibatkan data kebutuhan Pareto, negosiasi supplier, dan pemeriksaan faktur melalui enam tahap SOP: pengiriman daftar kebutuhan hingga pembukuan. Sasaran utama adalah harga pokok penjualan (HPP) rendah dan service level tinggi, dengan indikator perbandingan tahun sebelumnya. Pertimbangan mencakup kondisi keuangan, jarak supplier, dan kapasitas gudang.

3. Pengelolaan Gudang

SOP gudang terdiri dari penerimaan, penyerahan, laporan mutasi, dan perhitungan stok untuk mencegah kehilangan atau kerusakan barang. Indikator keberhasilan adalah tingkat kerusakan 0%, didukung petugas disiplin, rak obat, kulkas, dan lemari narkotik. Evaluasi di Apotek Prima Siaga Tuban mencapai 73% kategori baik berdasarkan Permenkes.

4. Penjualan dan Keuangan

Pelayanan penjualan menggunakan lima tahap SOP dari greeting hingga laporan, dengan indikator omzet dan keluhan nol. Pengelolaan keuangan mencegah kecurian kas melalui mutasi dan stok kas, sementara piutang dikelola via tagihan dan klasifikasi. Kualifikasi petugas mencakup kejujuran dan pendidikan ekonomi minimal D3.

5. Evaluasi Lokal Tuban

Studi di Apotek Prima Siaga Tuban menyoroti penyimpanan obat yang baik namun perlu perbaikan sistem untuk kelengkapan fasilitas. Tantangan umum termasuk integrasi digital dan pasokan stabil di Montong. Rekomendasi: terapkan data mining untuk prediksi stok dan audit rutin.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen operasional di Apotek Farma, Kecamatan Montong, Kabupaten Tuban, telah berjalan dengan baik di beberapa aspek seperti pengelolaan persediaan menggunakan prinsip FIFO dan FEFO, struktur organisasi yang terorganisir, serta fasilitas pendukung yang memadai. Namun, optimalisasi belum tercapai sepenuhnya akibat tantangan seperti keterlambatan pengiriman obat, keterbatasan tenaga kefarmasian saat jam sibuk, pencatatan stok manual, dan risiko obat kedaluwarsa. Hambatan ini sejalan dengan standar Permenkes No. 73 Tahun 2016, di mana pengelolaan gudang dan pembelian masih memerlukan peningkatan digitalisasi.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pengelola Apotek Farma untuk menerapkan sistem komputerisasi stok berbasis data mining guna prediksi kebutuhan, memperluas kerjasama dengan distributor terdekat, serta menambah tenaga teknis kefarmasian melalui pelatihan rutin. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kerugian finansial, dan memperkuat keselamatan pasien di wilayah pedesaan seperti Montong.

Kontribusi akademis penelitian ini melengkapi literatur manajemen operasional di sektor kefarmasian skala kecil, khususnya di daerah Tuban, serta menjadi dasar bagi studi lanjutan tentang integrasi teknologi digital di apotek pedesaan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk membandingkan praktik ini dengan apotek di kecamatan lain menggunakan pendekatan kuantitatif.

REFERENCES

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). (2021). Pedoman Good Pharmacy Practice (GPP) di Apotek. BPOM RI.

- Heizer, J., & Render, B. (2017). Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management (12th ed.). Pearson.
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. (2019). Pedoman Penyusunan Rencana Kebutuhan Obat dan Pengendalian Persediaan Obat di Fasilitas Kesehatan. Direktorat Jenderal Farmasi dan Alat Kesehatan.
- Pratiwi, L. (2018). Analisis faktor penghambat pengelolaan stok obat di apotek swasta. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 15(3), 112-120.
- Safitri, R. E., & Nugroho, A. (2020). Manajemen persediaan obat pada apotek komunitas: Studi kasus di wilayah Jawa Timur. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 17(2), 45-56.
- Sari, D. P. (2022). Optimalisasi manajemen operasional apotek pedesaan: Tantangan dan solusi berbasis teknologi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(1), 23-34.
- Wahyuni, S. (2019). Pedoman Pengelolaan Obat dan Alat Kesehatan di Apotek. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.