

Lampiran 1

Hasil Kuesioner Pendahuluan Kepada Karyawan Apotik Triwira



Deskripsi Jabatan

	SS	S	TS	STS
Pekerjaan dan tanggung jawab terdefinisi dengan jelas	1	2	3	2
Pekerjaan dan tanggung jawab sesuai dengan bidang pekerjaan	0	1	4	3
Pekerjaan dan tanggung jawab tidak tumpang tindih dengan jabatan lain	0	1	3	4
Adanya kejelasan alur pertanggungjawaban	0	1	2	5
Adanya kejelasan alur koordinasi	0	1	4	3
Fasilitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan	3	5	0	0

Spesifikasi Jabatan

	SS	S	TS	STS
Latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang pekerjaan	6	1	0	1
Adanya pelatihan yang efektif dalam menunjang pekerjaan	0	0	3	5
Pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan bidang pekerjaan	4	2	0	1
Keterampilan yang dimiliki sesuai dengan bidang pekerjaan	6	2	0	0
Minat yang dimiliki sesuai dengan bidang pekerjaan	6	0	0	2
Pengetahuan yang dimiliki efektif dalam menunjang pekerjaan	5	1	2	0
Keterampilan yang dimiliki efektif dalam menunjang pekerjaan	6	1	0	1



Lampiran 2

Hasil Wawancara Pendahuluan dengan Pemilik Apotik

Wawancara dengan Pemilik

Peneliti : Sudah berapa lama Apotik Triwira berdiri ,ya om?

Pemilik : Apotik Triwira ini sudah berdiri 6 tahun.Awal bukannya Apotik ini tahun 2009

Peneliti : Apakah ada kriteria khusus untuk membuka Apotik?

Pemilik : Dalam membuka Apotik pasti harus ada ijinnya dari Depkes,kemudian juga harus ada Apoteker yang memiliki Surat Tanda Registrasi Apoteker atau STRA.Lalu kalau om dan tante gini sebagai PSA atau Pemilik Sarana Apotik.Kalau untuk kriteria khusus tidak ada tetapi diwajibkan dalam operasionalnya karyawan perlu latar belakan pendidikan farmasi.Kalau apoteker ya sudah S1 Farmasi profesi apoteker,kalau asisten apoteker minimal SMF.

Peneliti : Ada berapa jenis pekerjaan yang ada di Apotik Triwira ini?

Pemilik :Di apotik ini ada 3 jenis pekerjaan,apoteker,asisten apoteker,dan bagian umum.

Peneliti : Bisa,tolong jelaskan job deskripsi dan job spesifikasi untuk masing-masing jenis pekerjaan serta mungkin apakah ada deskripsi jabatan dan spesifikasi jabatan yang tertulis?

Pemilik : Kalau untuk apoteker itu job deskripsinya bertanggung jawab atas operasional apotik secara keseluruhan sesuai standart operasional yang ditentukan oleh depkes,melaporkan pembelian dan penjualan obat-obat keras (tergolong obat daftar G/obat bebas terbatas) kepada PSA.Untuk job spesifikasinya pasti harus S1 Farmasi profesi apoteker,punya STRA,surat ijazah apoteker.Punya pengalaman kerja juga minimal 6 bulan,lalu punya keahlian dalam MS.office dan akuntansi,sama bisa kerja

tim apalagi kalau apoteker kan harus bisa memimpin apotik dengan baik,lalu tahu karakteristik obat baik dari efek samping dan dosisnya.Kalau resiko pekerjaan pasti kalau apoteker salah memberikan pengarahan tentang obat akan mencelakakan konsumen.Asisten apoteker job deskripsinya bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional apotik,pelayanan obat kepada pelanggan dengan benar,peracikan obat,pembacaan resep dengan benar,menata produk obat sesuai dengan kebutuhan apotik.Job spesifikasinya pendidikannya S1 farmasi,ya kalau dari SMF juga bisa,memiliki STRTTK (Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian).Kalau keahlian tentu dapat meracik obat dengan baik,tahu efek samping obat.Sedangkan kalau resiko kalau salah meracik obat atau mengambilkan obat tentu berakibat ke pelanggan.Bagian kurir/OB itu,ya paling job deskripsinya hanya itu.Kalau untuk job spesifikasinya ya minimal SMA/SMU.Kalau keahlian om rasa tidak perlu paling ya, tahu daerah semarang jadi bisa antar-antar obat.Resikonya mungkin kepanasan kalau mengantar atau mungkin semoga tidak pernah terjadi,seperti kecelakaan di jalan misalkan.Untuk job deskripsi dan job spesifikasi yang tertulis om tidak membuat itu secara tertulis jadi kalau ada yang mendaftar di tempat om,ya paling om hanya bilang secara lisan saja dengan mereka.

Peneliti : Berapa karyawan yang bekerja disini?

Pemilik : Kalau disini hanya 8 orang karyawan saja yang bekerja dengan sistem shift

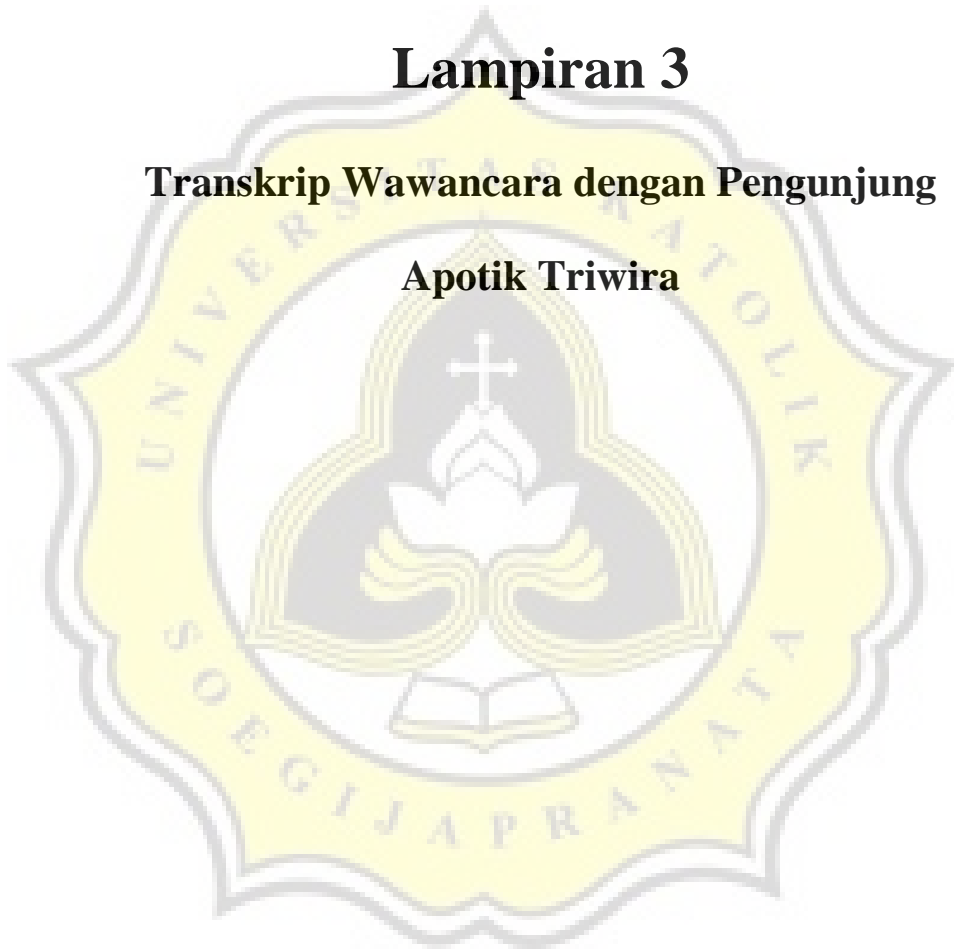
Peneliti : Bisa dijelaskan mungkin bagaimana struktur organisasi yang ada di Apotik Triwira?

- Pemilik : Kalau untuk struktur organisasi om juga tidak membuat jadi hanya sebatas om,kasih tahu saja yang bertanggung jawab di apotik siapa
- Peneliti : Apakah pernah terjadi masalah sebelumnya om, dengan keadaan yang saat ini?
- Pemilik : Pernah terjadi dua kali pada waktu itu om baru tahu malamnya, ternyata karyawan om ada yang tidak menginput data penjualan,jadinya barang keluar uangnya tidak ada. Om waktu itu sudah tanya kenapa bisa jadi seperti ini.Ternyata memang kondisinya rame banget,ya akhirnya ada yang kelupaan masukan data,sama minta uangnya. Alhasil om ya rugi beberapa ratus ribu rupiah, tapi untung om tahu waktu malam itu juga.
- Peneliti : Kalau untuk bagian keuangan kalau nanti kedepan akhirnya ada orang. Kira-kira om, apa saja persyaratannya dan apa saja tugasnya? Kemudian ada resiko kerja tidak ya om untuk bagian keuangan?
- Pemilik : Bagian keuangan job deskripsinya membuat laporan harian, membuat laporan bulanan, memasukkan data pembelian dan penjualan, juga bertindak sebagai kasir. Job spesifikasinya minimal SMA/SMU,bisa menggunakan MS Office diutamakan excel, mengerti akuntansi, teliti dan jujur. Untuk resiko kerja mungkin ya dia bertanggung jawab mengganti bila terjadi selisih dengan hasil yang di input di komputer baik itu data penjualan dan pembelian maupun uang kas di apotik, ya kalau menurut om itu saja sih kalau yang berat. Paling kan mungkin kerjanya dia agak panas karena di apotiknya om, kan tidak ada ac paling hanya kipas angin saja, dan mungkin lebih banyak duduk kalau bagian keuangan.

Lampiran 3

Transkrip Wawancara dengan Pengunjung

Apotik Triwira



Transkrip Wawancara dengan Pengunjung Apotik Triwira

Nama : Ibu Rianti

Peneliti : Apakah anda sering beli obat di Apotik Triwira ini?Apakah alasannya?

Pengunjung : Sering sekali saya beli obat disini karena obat disini lebih murah dan lebih dekat dengan rumah saya

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan di Apotik Triwira ini?

Pengunjung : Pelayanannya terkadang lama terkadang cepat,tergantung dari karyawannya jika saya lihat

Peneliti : Menurut anda apakah yang mempengaruhi pelayanannya itu?

Pengunjung : Jika saya lihat mungkin karena disini pekerjaannya merangkap,terlihat dari sehabis asisten apoteker meracik atau mengambil obat,ia menginput data di laptop kemudian baru memberikan obat,uang,dan nota pembelian

Transkrip Wawancara dengan Pengunjung Apotik Triwira

Nama : Andre Gunawan

Peneliti : Apakah anda sering beli obat di Apotik Triwira ini?Apakah alasannya?

Pengunjung : Tidak begitu sering saya beli obat,tidak ada alasan khusus saya beli disini

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan di Apotik Triwira ini?

Pengunjung : Pelayanannya menurut saya sudah cukup baik

Peneliti : Menurut anda apakah yang mempengaruhi pelayanannya itu?

Pengunjung : Mungkin kalau saya lihat satu orang disini mengerjakan beberapa pekerjaannya sekaligus, ya dampaknya ke pelayanan yang tidak cepat kalau posisi apotik ramai.Tapi selama saya beli disini tidak ada masalah,paling hanya menunggu agak lama saja.

Transkrip Wawancara dengan Pengunjung Apotik Triwira

Nama : Adi Nugraha

Peneliti : Apakah anda sering beli obat di Apotik Triwira ini?Apakah alasannya?

Pengunjung : Sering saya beli obat,menurut saya obat disini harganya jatuhnya lebih murah daripada ditempat lain

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan di Apotik Triwira ini?

Pengunjung : Pelayanannya menurut saya sudah cukup baik

Peneliti : Menurut anda apakah yang mempengaruhi pelayanannya itu?

Pengunjung : Kalau untuk pelayanan yang mempengaruhi sikap dan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.Jika sikap mereka baik dan ramah yang tentu pelanggan lain juga senang karena di sambut dengan hangat.Jika pekerjaan yang mereka lakukan saya lihat sudah cukup baik,cuma mungkin lamanya saat meracik obat mereka butuh mencari obat dahulu mungkin.Tapi secara keseluruhan menurut saya sudah baik.

Transkrip Wawancara dengan Pengunjung Apotik Triwira

Nama : Ibu Niniek

Peneliti : Apakah anda sering beli obat di Apotik Triwira ini?Apakah alasannya?

Pengunjung : Tidak begitu sering saya beli disini,alasanya karena disini murah obatnya

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan di Apotik Triwira ini?

Pengunjung : Pelayanan sudah baik,walau kadang agak lama

Peneliti : Menurut anda apakah yang mempengaruhi pelayanannya itu?

Pengunjung : Mungkin kalau pelayanan ya dari individunya seperti apa kecekatan mereka dalam melakukan pekerjaan mereka.Tapi sejauh ini menurut saya sudah cukup baik sih pelayanannya.

Transkrip Wawancara dengan Pengunjung Apotik Triwira

Nama : Elizabeth Ivory

Peneliti : Apakah anda sering beli obat di Apotik Triwira ini?Apakah alasannya?

Pengunjung : Sering saya beli obat di sini,karena disini obatnya bisa dibilang lengkap

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan di Apotik Triwira ini?

Pengunjung : Pelayanannya menurut saya lamban sekali

Peneliti : Menurut anda apakah yang mempengaruhi pelayanannya itu?

Pengunjung : Menurut saya karena asisten apoteker itu saat menerima resep masih harus meracik obat,kemudian kadang saya lihat disambi mengambil obat yang lain,setelah itu masih harus memasukkan data ke komputer,setelah memasukan data asisten apoteker menerima dan mengambil kembalian uang serta memasukan obat ke kantong plastik.Jadi banyak pekerjaan yang harus dilakukan oleh satu orang membuat proses pekerjaan menjadi lamban

Transkrip Wawancara dengan Pengunjung Apotik Triwira

Nama : Ibu Dhani

Peneliti : Apakah anda sering beli obat di Apotik Triwira ini?Apakah alasannya?

Pengunjung : Tidak begitu sering kalau beli obat,karena dekat dengan rumah saya

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan di Apotik Triwira ini?

Pengunjung : Pelayanannya kurang cepat

Peneliti : Menurut anda apakah yang mempengaruhi pelayanannya itu?

Pengunjung : Karena asisten apoteker bekerjanya menurut saya tidak cekatan,kalau obat yang umum tidak masalah,tapi saya pernah beli yang resep itu lama sekitar 15 menit lebih ada mungkin,soalnya selain sudah tidak cekatan masih banyak pekerjaan yang disambi oleh karyawan jadi hasilnya lama.

Transkrip Wawancara dengan Pengunjung Apotik Triwira

Nama : Rahmat Widado

Peneliti : Apakah anda sering beli obat di Apotik Triwira ini?Apakah alasannya?

Pengunjung : Sering sekali saya beli disini,karena yang punya apotik tetangga saya

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan di Apotik Triwira ini?

Pengunjung : Pelayanannya yang sudah cukup baiklah

Peneliti : Menurut anda apakah yang mempengaruhi pelayanannya itu?

Pengunjung : Kalau saya lihat dari karyawannya sudah baik,Cuma sepertinya karyawan banyak sekali melakukan pekerjaan jadi pelayanannya kurang maksimal,seperti satu karyawan bisa mencari data di komputer,habis itu ambil obat atau meracik obat baru setelah itu menerima uang dan memberi kembalian.Cukup panjang alur proses pekerjaannya. Ya,mungkin si om Benny ini kekurangan orang atau bagaimana saya juga tidak tahu,saya tidak pernah menanyakan,yang penting saya dapat obat yang saya butuhkan.

Transkrip Wawancara dengan Pengunjung Apotik Triwira

Nama : Rustaman

Peneliti : Apakah anda sering beli obat di Apotik Triwira ini?Apakah alasannya?

Pengunjung : Sering saya beli disini,karena warung saya cuma di depan apotik jadi kalau perlu tinggal jalan

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan di Apotik Triwira ini?

Pengunjung : Pelayanannya yang sudah cukup baiklah

Peneliti : Menurut anda apakah yang mempengaruhi pelayanannya itu?

Pengunjung : Mungkin kurangnya orang mempengaruhi pelayanan disini,tapi kalau setiap saya beli obat disini tidak masalah menurut saya sudah cukup cepat dan baik.Paling kalau saya lihat perlu tambah orang saja.

Transkrip Wawancara dengan Pengunjung Apotik Triwira

Nama : Herry Hartono

Peneliti : Apakah anda sering beli obat di Apotik Triwira ini?Apakah alasannya?

Pengunjung : Sering sekali,karena saya cuma tinggal jalan kalau mau beli obat

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan di Apotik Triwira ini?

Pengunjung : Pelayanannya menurut saya masih kurang optimal

Peneliti : Menurut anda apakah yang mempengaruhi pelayanannya itu?

Pengunjung : Kurang optimalnya karena kurang orang di bagian kasir atau admin,saya lihat asisten apoteker juga mencatat penjualan dan transaksi,lalu masih mengambil uang kembalian.Kayaknya kurang terorganisir dengan baik,jadi pelayanan sama kita pembeli tidak bisa optimal

Transkrip Wawancara dengan Pengunjung Apotik Triwira

Nama : Yanti

Peneliti : Apakah anda sering beli obat di Apotik Triwira ini?Apakah alasannya?

Pengunjung : Lumayan sering saya beli disini,kalau alasan tidak ada cuma searah dengan rumah saya saja

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan di Apotik Triwira ini?

Pengunjung : Pelayanannya sudah baik dan saya senang beli di apotik sini

Peneliti : Menurut anda apakah yang mempengaruhi pelayanannya itu?

Pengunjung : Saya senang disini karena karyawannya ramah-ramah,ya walau kadang nunggu obatnya agak lama tapi saya sering diajak ngobrol jadi tidak terasa kalau lama.Mungkin bisa di perbaiki untuk proses kinerjanya jadi tidak perlu menunggu lama kalau ada pembeli lain.

Lampiran 4

Tabel Kesimpulan Hasil Wawancara dengan Karyawan

Apotik Triwira



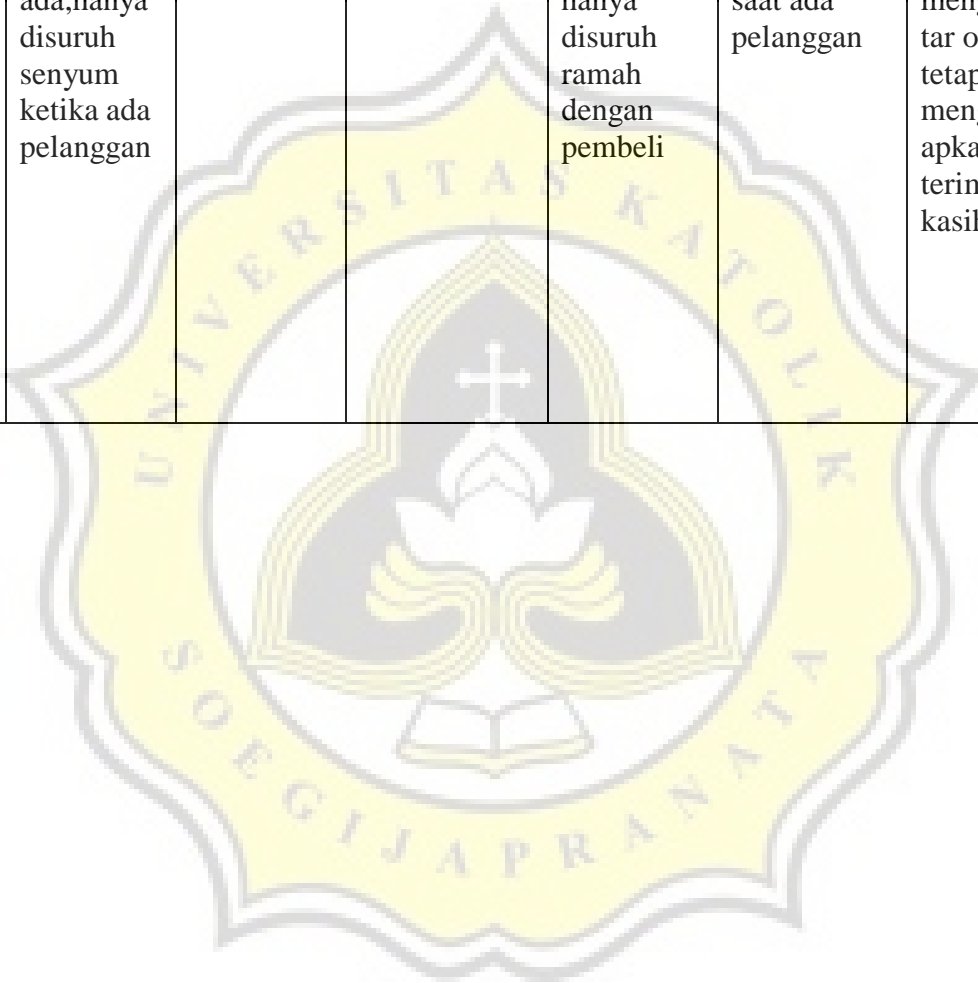
**Tabel Kesimpulan Hasil Wawancara
dengan Karyawan Apotik Triwira**

Pertanyaan	Daisy (Apoteker)	Olife (Asisten Apoteker)	Rina (Asisten Apoteker)	Juliani (Asisten Apoteker)	Anis (Asisten Apoteker)	Magdalena (Asisten Apoteker)	Ryan (Kurir/ OB)	Ronny (Kurir/ OB)	Kesimpulan
1. Apakah pembagian tugas sudah terbagi dengan jelas?	Sudah jelas akan tetapi terkadang masih tumpang tindih, seperti memasukkan data penjualan	Belum jelas, saya masih melakukan tugas administrasi, terkadang mengantar obat, tapi jarang sekali	Untuk pembagian tugas belum terbagi, seperti kasir bisa siapa saja	Pembagian tugas belum jelas, masih merangkap jadi administrasi	Belum, saya asisten apoteker misalnya masih mengantar obat juga kalau rame	Belum jelas untuk saat ini, saya melakukan tugas masih rangkap seperti bersih-bersih ataupun jadi kasir	Belum, sebulan sekali saya masih ikut stock opname	Belum, kadang-kadang ikut bantu stock opname	Pembagian tugas masih belum terbagi atau belum jelas, sehingga menyebabkan tumpang tindih pekerjaan
2. Apakah sudah ada pengelompokan pekerjaan di apotik Triwira?	Belum ada juga	Belum ada	Belum ada untuk pengelompokan	Belum ada	Belum ada sama sekali	Tidak ada	Belum ada	Belum ada	Tidak ada pengelompokan pekerjaan
3. Menurut anda, apakah saat ini perlu adanya pengelompokan (departementalisasi) di	Menurut saya, masih belum perlu dulu karena masih kecil untuk	Masih belum perlu karena apotik belum cukup besar	Belum perlu karena apotik masih kecil	Tidak perlu karena di apotik hanya ada sedikit orang	Tidak perlu, karena pengelompokan pekerjaan kalau sudah besar apotiknya	Tidak perlu	Tidak perlu	Belum perlu untuk saat ini	Sampai saat ini masih belum diperlukan departementalisasi karena apotik masih terbilang kecil

apotik Triwira?	apotik Triwira								
4. Kepada siapa harus bertanya jika menemui suatu masalah dalam pekerjaan?	Kepada pemilik sarana apotik kalau saya	Kepada apoteker, terkadang jika tidak ada apoteker saya dengan teman saya yang lain tapi jarang sekali	Apoteker	Apoteker	Apoteker	Apoteker	Apoteker, AA	Apoteker kadang AA	Jika menemui masalah yang dapat memberikan jawaban atau solusi adalah apoteker akan tetapi apoteker pun ketika menghadapi masalah akan bertanya kepada pemilik
5. Berapa banyak karyawan yang dipimpin dengan baik?	5 orang	2 orang	2 orang	3 orang	3 orang	3 orang	3 orang	3 orang	Dapat disimpulkan menurut karyawan setidaknya 3 orang karyawan yang efektif untuk dipimpin
6. Ukuran apa yang dapat menjadi acuan untuk mengontrol kerja karyawan?	Laporan pembelian obat, optimalnya kerja karyawan, laporan penjualan obat	Laporan, kemudian mengecek langsung pekerjaannya	Adanya laporan, kemudian melihat langsung pekerjaan karyawan	Laporan, meninjau langsung	Adanya laporan, mengecek langsung	Tidak ada complain, laporan	Melihat pekerjaan langsung, tidak ada keluhan, laporan	Ada laporan, tidak ada kritikan atau komplain	Dalam pengukurannya untuk mengontrol karyawan dapat disimpulkan bahwa dengan adanya laporan dan meninjau langsung maka kerja karyawan dapat dikontrol

7. Pengambilan keputusan di apotik Triwira diambil oleh siapa?	Saya sendiri atau Juliani, karena Juliani bisa saya percaya jika saya tidak ada	Daisy atau apoteker	Apoteker	Apoteker	Apoteker	Apoteker	Apoteker	Apoteker	Untuk pengambilan keputusan di apotik Triwira sendiri dipegang oleh apoteker itu sendiri akan tetapi dalam kondisi tertentu jika apoteker tidak ada keputusan dapat diambil oleh Juliani (asisten apoteker) yang dipercaya oleh apoteker
8. Jika menemui masalah diluar pekerjaan harus bertanya kepada siapa?	Pemilik apotik	Apoteker	Apoteker	Apoteker	Apoteker	Apoteker	Apoteker atau asisten apoteker	Apoteker atau AA	Jika menghadapi masalah diluar pekerjaan maka dapat bertanya kepada apoteker sebagai penanggung jawab, akan tetapi dapat juga seperti asisten apoteker bertanya kepada sesamanya untuk meminta pendapat
9. Adakah peraturan tertulis mengenai pekerjaan yang dilakukan di	Sampai saat ini tidak ada peraturan tertulis di apotik	Belum ada peraturan tertulis	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	Di apotik Triwira sendiri sampai saat ini belum ada peraturan yang tertulis

apotik Triwira?									
10. Apakah ada aturan yang mengarahkan perilaku karyawan di apotik Triwira?	Tidak ada, hanya sekedar yang sewajarnya kalau didepan pelanggan bersikap ramah	Tidak ada, hanya disuruh senyum ketika ada pelanggan	Tidak ada	Tidak ada	Paling hanya disuruh ramah dengan pembeli	Senyum saat ada pelanggan	Saat mengan tar obat tetap menguc apkan terima kasih	Tidak ada	Dapat disimpulkan bahwa ada sedikit aturan yang mengarahkan perilaku karyawan yaitu untuk bersikap ramah dan tersenyum kepada pelanggan karena hal ini merupakan bagian dari pelayanan kepada pelanggan





Lampiran 5
Dokumentasi



Apotek Triwira



Wawancara dengan pemilik apotik



Pengisian Kuesioner oleh karyawan apotik Triwira



Asisten apoteker sedang memasukkan data penjualan dan memberi uang kembalian