


LAMPIRAN

Lampiran. 1 Surat Izin Survey Pendahuluan

	UNAIC UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP	FAKULTAS FARMASI, SAINS & TEKNOLOGI	Jl. Cerme No.24 Cilacap 53223 Telp. (0282) 532975 humas@universitasalirsyad.ac.id www.universitasalirsyad.ac.id
---	---	--	--

Nomor : 3447 /280.2/03.3.2.1
Lampiran : -
Penhal : Permohonan Ijin Survey Pendahuluan

Cilacap, 12 September 2024

Kepada Yth.
apt. Drs. Agus Sudarmanto
Pimpinan Apotek Kimia Farma
di
CILACAP

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.


Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga, Fakultas Farmasi, Sains dan Teknologi, Universitas Al-Irsyad Cilacap (UNAIC) yaitu:

Nama : NURUL BAETY KHASANAH
NIM : 1071 22 009
Judul KTI : "Analisis SWOT Strategi Meningkatkan Daya Saing di Apotek Kimia Farma Cilacap".

Maka dengan ini kami mohon ijin agar mahasiswa tersebut dapat melakukan Survey Pendahuluan di Apotek Kimia Farma 89 dan Kimia Farma 206 Cilacap.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerja sama yang baik kami sampaikan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,

apt. Mika Tri Kumala Swandari, M.Sc.
NP. 10310 07 614

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran. 2 Surat Izin Penelitian PT. Kimia Farma Apotek

Unit Bisnis
Purwokerto

PT. Kimia Farma Apotek

Purwokerto, 18 September 2024

No : 029/ KFA-BMPWT/AS/IX/2024
Lampiran : -
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Dekanat Prodi Farmasi, Sains & Teknologi
Universitas Al-Irsyad
Di Cilacap

Dengan Hormat,

Menanggapi Surat Saudara Nomor: 3447/280.2/03.3.2.1 tanggal 12 September 2024, perihal Permohonan Izin Melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) atas nama mahasiswa :

Nama : NURUL BAETY KHASANAH
NIM : 1071 22 009
Program Studi : Farmasi
Judul Penelitian : Analisis SWOT Strategi Meningkatkan Daya Saing di Apotek Kimia Farma Cilacap

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di atas telah kami setuju dan bersedia menerima kerjasamanya untuk penelitian yang akan dilakukan di Apotek Kimia Farma Cilacap dalam Batasan yang di sepakati bersama.

Demikian izin penelitian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami


kimia farma
Apotek
Unit Bisnis Purwokerto
Jl. Jend. Sudirman Timur No. 435
Apt. Agus Sudarmanto, S.Su
Manager Bisnis


kimia farma
Jl. Jend. Sudirman Timur No. 435 Purwokerto Telp. (0281) 638546

Lampiran. 3 Pembukaan



WAWANCARA PENELITIAN KARYA TULIS ILMIAH GAMBARAN SWOT DI APOTEK KIMIA FARMA CILACAP TENGAH 2024

Program Studi D3 Farmasi

Fakultas Farmasi, Sains, Dan Teknologi

Universitas Al-Irsyad Cilacap

**Jl. Cerme No.24, Wanasari, Sidanegara, Kec. Cilacap Tengah, Kabupaten
Cilacap, Jawa Tengah 53223**

No. Informan :

Yth. Bapak/Ibu/Saudara Informan

Dengan hormat,

Saya mahasiswi program studi D3 Farmasi dari Universitas Al-Irsyad Cilacap, ingin melakukan wawancara penelitian mengenai Gambaran SWOT di Apotek Kimia Farma 89 dan Apotek Kimia Farma 206 Cilacap sebagai Gambaran SWOT di Apotek. PT. Kimia Farma Apotek merupakan BUMN farmasi terbesar di Indonesia. Wawancara ini bertujuan untuk memenuhi keperluan penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) saya.

Terima kasih atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara Informan yang telah meluangkan waktu untuk wawancara ini karena partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara sangat berguna dan dapat memberikan masukan yang berarti dalam penelitian ini. Terima kasih.

Salam Hormat,
Mahasiswi Universitas Al-Irsyad Cilacap

Nurul Baety Khasanah

Lampiran. 4 Lembar Pernyataan Persetujuan (*Informed Consent*)

LEMBAR PERSETUJUAN (*INFORMED CONSENT*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Alamat :

Pekerjaan :

No. Hp :

Setelah mendapatkan penjelasan dari peneliti, dengan ini saya menyatakan bersedia berpartisipasi menjadi informan dalam penelitian yang berjudul “Gambaran SWOT Pada Apotek Kimia Farma Cilacap Tengah Tahun 2024”.

Adapun bentuk kesediaan saya ini adalah :

1. Bersedia untuk meluangkan waktu untuk diwawancara dan didokumentasi.
2. Memberikan informasi yang benar dan sejujurnya terhadap apa yang dimintai atau ditanyakan oleh peneliti.

Keikutsertaan saya ini secara sukarela tidak ada unsur paksaan dari pihak manapun. Demikian surat pernyataan ini saya tandatangi untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cilacap, 2025

Peneliti

Informan

(Nurul Baety Khasanah)

()

Lampiran. 5 Pedoman Wawancara (Bagi Karyawan Apotek Kimia Farma 89 Cilacap)



**PEDOMAN WAWANCARA BAGI KARYAWAN DI APOTEK
KIMIA FARMA 89 CILACAP TENGAH**

A. Identitas Informan

Nama :
 Nomor HP :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan :
 Jabatan :
 Lama Bekerja :
 Tempat/ Tanggal Wawancara :
 Apakah Anda bersedia dihubungi? (beri lingkaran pada salah satu jawaban):
 (1) Ya (2) Tidak

B. Pertanyaan Penelitian Wawancara Bagi Karyawan

1. Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
2. Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
3. Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
4. Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
5. Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
6. Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?

7. Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
8. Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
9. Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
10. Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap dengan Apotek lain?
11. Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
12. Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap sehingga berkembang?
13. Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
14. Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?

Lampiran. 6 Pedoman Wawancara (Bagi Karyawan Apotek Kimia Farma 206 Cilacap)



**PEDOMAN WAWANCARA BAGI KARYAWAN DI APOTEK
KIMIA FARMA 206 CILACAP TENGAH**

C. Identitas Informan

Nama :
 Nomor HP :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan :
 Jabatan :
 Lama Bekerja :
 Tempat/ Tanggal Wawancara :
 Apakah Anda bersedia dihubungi? (beri lingkaran pada salah satu jawaban):
 (1) Ya (2) Tidak

D. Pertanyaan Penelitian Wawancara Bagi Karyawan

1. Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
Apa sudah sesuai standar?
2. Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
Apa nyaman dan lengkap?
3. Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
Apa baik dan lengkap?
4. Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
5. Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
6. Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?

7. Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
8. Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
9. Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
10. Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap dengan Apotek lain?
11. Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
12. Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap sehingga berkembang?
13. Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
14. Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?

Lampiran. 7 Lembar Keterangan Layak Etik



UNAIC
UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP

KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN

LEMBAGA PENELITIAN
DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (LPPM)

Jl. Cerme No.24 Cilacap 53223
Telp. (0282) 532975
lppm@universitalirsyad.ac.id
www.universitalirsyad.ac.id

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No.778/280/03.6.1

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Nurul Baety Khasanah
Principal In Investigator

Nama Institusi : Universitas Al-Irsyad Cilacap
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"GAMBARAN SWOT DI APOTEK KIMIA FARMA CILACAP TENGAH TAHUN 2024"

"SWOT OVERVIEW AT KIMIA FARMA CENTRAL CILACAP PHARMACY 2024"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 07 Maret 2025 sampai dengan tanggal 07 Maret 2026.

This declaration of ethics applies during the period March 07, 2025 until March 07, 2026.



March 07, 2025
Professor and Chairperson,



Widyoningsih, M.Kep., Ns.Sp.Kep.Kom.

Lampiran. 8 Transkrip Wawancara Informan Apotek Kimia Farma 89 Cilacap

1. Informan I

Nama : Apt. Akbaruddin Salim, S. Farm
 Umur : 35 tahun
 Jenis Kelamin : laki-laki
 Pendidikan : Profesi Apoteker
 Jabatan : Farmasi manajer/ APA
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 16 Desember 2024

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Pak tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Ya,
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Belum
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Ya
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Ya
P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
I	Ya

P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Ada, pelatihan dari pusat, layanan excellent
P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Belum sepenuhnya
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Promosi bisa lebih baik
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Lihat di google comment
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Tampilan retail modern
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Good. Profit berkelanjutan
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap sehingga berkembang?
I	Memaksimalkan potensi yang ada
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Harus jemput bola sampai ada hasil
P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Kita saat ini fokus perbaikan internal, ancaman eksternal kita urus berikutnya

2. Informan II

Nama : Apt. Citra Kusuma, S. farm
 Umur : 27 tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan : Profesi Apoteker
 Jabatan : Apoteker Pendamping
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 8 Februari 2025

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Mba tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Sudah, Update SOP, pelayanan resep, administrasi (Narko dan Psiko), Penyimpanan
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Sudah, AC, TV, ruang tunggu luas, ada OB
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Belum lengkap, karena terkendala pemesanan
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Mudah
P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
I	Sudah
P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?

I	Ada, pelatihan dari pusat
P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Sudah, tidak lebih dari HET
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Event keluar, contoh: Sami laris, CFD, Apoteker visit
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Dilihat dari web: obat-obatan lengkap, pelayanan baik
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Adanya etalase swalayan untuk tunggu pasien
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Ada yang mengurusnya, setor ke kantor bisnis manager cabang
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap sehingga berkembang?
I	Apoteker visit ke instansi, ada praktek dokter, event
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Dengan visitasi tersebut
P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Evaluasi terkait keluhan pasien dan diperbaiki

3. Informan III

Nama : Nugrahaeni Ika, A. Md. Farm
 Umur : 34 tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan : D3 Farmasi
 Jabatan : TVF
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 9 Februari 2025

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Mba tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Sudah
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Lengkap, AC dan TV ada yang rusak
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Belum lengkap
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Mudah
P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
I	Sudah
P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Ada, dari BM Kifest dalam setahun 2-3 kali

P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Sudah, tidak beda jauh dari apotek lain (tergantung konsumen)
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Diskon barang, Lewat WA (status)
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Besar, lengkap, pelayanan bagus dan ramah, 24 jam, ada swalayan
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Seragam karyawan
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Kurang tahu
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap sehingga berkembang?
I	Program upselling dengan mempromosikan obat lain dan croselling (substitusi, apabila obat kosong diganti dengan merek lain dengan kandungan yang sama)
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Di kilang melakukan pendekatan
P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Peningkatan pelayanan lebih baik lagi

4. Informan IV

Nama : Nuzul Putmaeni, S. Farm
 Umur : 29 tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan : S1 Farmasi
 Jabatan : Non Farmasi
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 9 Februari 2025

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Mba tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Sudah sesuai SOP
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Lumayan nyaman dan lengkap
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Kurang lengkap,karena kepending
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Mudah
P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
I	Sudah
P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Ada, dari pusat mengadakan zoom untuk SOP dan pelayanan

P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Ada yang sudah, ada yang belum
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Sosial media (promosi obat)
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Baik
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Kelengkapan, melayani asuransi, kerja sama antar instansi
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Kadang baik kadang turun
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap sehingga berkembang?
I	Promosi (event)
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Melakukan pendekatan, kunjungan untuk menawarkan kerjasama
P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Lebih melengkapi barang-barang di Apotek

5. Informan V

Nama : Ratih Dewi, A. Md. Farm
 Umur : 34 tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan : D3 Farmasi
 Jabatan : TVF
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 9 Februari 2025

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Mba tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Sudah
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Lengkap, nyaman kendala di AC
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Belum lengkap karena dekat dengan toko alkes
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Mudah dan strategis
P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
I	Sudah
P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Ada, rutin dalam 2 bulan pasti ada

P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Sudah
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Media promosi dari pusat TV tron, Sosial media, diskon
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Brandingnya mahal, Apotek BPJS dan prolanis
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Relasi/ outlet banyak, pelayanan asuransi, Kerjasama dengan RS dan Klinik
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Stabil
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap sehingga berkembang?
I	Banyakim promo dan diskon di sosmed, jarring relasi, service after sale
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Follow up relasi dan pasien memanfaatkan teknologi (WA), Pengantaran obat
P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Menignkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien

6. Informan VI

Nama : Arif Zaenuri
 Umur : 54 tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan : SMA
 Jabatan : Non farmasi
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 8 Februari 2025

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Pak tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Sudah sesuai SOP
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Sudah lengkap dan nyaman
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Belum, kerja sama dengan alkes gama medika
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Mudah karena jalan utama kabupaten
P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
I	Sudah
P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Ada, 2 tahun yang lalu pelatihan pegawai di Jogja

P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Sudah ada diskon
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Event pameran di kabupaten, share WA ke pasien
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Sangat baik, terjangkau lokasinya
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Milik BUMN, kelengkapan
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Stabil
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap sehingga berkembang?
I	Homecare dengan apoteker pendamping dan share WA pasien
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Menjaga mutu pelayanan, keadaan stok obat
P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Menjaga mutu pelayanan, keadaan stok obat

7. Informan VII

Nama : Gus Islan
 Umur : 56 tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan : SMA
 Jabatan : Non farmasi
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 8 Februari 2025

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Pak tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Sudah
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Nyaman dan lengkap, ruangan, kebersihan, kerapihan, keramahan
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Kurang lengkap, karena dalam pengadaan dikantor pusat apabila diperlukan
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Ya
P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
I	Sudah sesuai SOP

P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Pelatihan dari tim kimia farma. Mingguan arahan dari pimpinan
P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Sudah, harga tidak boleh melebihi harga eceran tertinggi di kemasan
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Dengan pelayanan, keramahan, edukasi PIO nya, konsultasi dan sarana obat lengkap
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Sebagai layanan Kesehatan di bidang obat-obatan yang memuaskan, kadang lama
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Status badan usaha, layanan dan swalayan
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Kurang mengetahui, hanya pimpinan
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap sehingga berkembang?
I	Mengajak atau merayu konsumen dalam pembelian, tambahan saran ke konsumen
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	menjaga supaya tidak kecewa dengan baik
P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?

I	Memberikan arahan sesuai dengan layanan Kesehatan, menjaga agar konsumen tidak kecewa, memberikan pelayanan terbaik (greeting/sapaan), edukasi dan ramah
---	--

8. Informan VIII

Nama : Suswantoro
 Umur : 52 tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan : SMA
 Jabatan : Non farmasi
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 8 Februari 2025

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Pak tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Sudah sesuai SOP
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Nyaman dan lengkap
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Masih kurang
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Mudah strategis
P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?

I	Sudah
P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Ada, sebelum covid ada sosialisasi budaya Perusahaan, selalu ada perubahan, lewat BM (Purwokerto)
P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Sudah
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Menghubungi pasien-pasien yang kronis dan kunjungan pasien
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Apotek yang lengkap, memudahkan mereka sewaktu-waktu karena buka 24 jam
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Apotek swalayan
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Kurang paham
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap sehingga berkembang?
I	Pelayanan yang ramah, kelengkapan obat-obatan, kebersihan dan akses apotek strategis
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Meningkatkan pelayanan dari berbagai segi
P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?

I	Menambah/ melengkapi stok barang yang ada, keramah tamahan kepada pelanggan, memberikan informasi diskon
---	--

9. Informan VIII

Nama : Zulfikar
 Umur : 56 tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan : SMA
 Jabatan : Non farmasi
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 8 Februari 2025

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Pak tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Sudah dari karyawan di shift pagi kurang
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Lengkap, belum nyaman karena ada yang bocor
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Kurang lengkap
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Mudah
P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?

I	Sudah
P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Kurang tau
P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Sesuai, bisa diecer
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Event media sosial, kimia Farma mobile
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Baik, obat lengkap
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Kelengkapan obatnya, BUMN
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Kurang tahu
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap sehingga berkembang?
I	Kurang tahu
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Memberikan pelayanan yang baik dan cepat
P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 89” Cilacap?
I	Lebih banyak bekerjasama dengan instansi lain

Lampiran. 9 Transkrip Wawancara Informan Apotek Kimia Farma 206 Cilacap

1. Informan I

Nama : Apt. Dana Faulida, S. Farm
 Umur : 28 tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan : Profesi Apoteker
 Jabatan : Apoteker Penanggung jawab Apotek
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap 6 November 2024

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Mba tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Ya, sesuai standar SOP Kimia Farma
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Ya, ada ruang tunggu, AC, TV, Toilet tempat sholat
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Kurang lengkap, karena hanya tinggal masker, collar neck, perban, tongkat kaki 4
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Lokasi strategis, bisa dicapai dengan alat transportasi kendaraan bermotor maupun kendaraan umum, namun lahan parkir untuk mobil tidak ada

P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
I	SDM KF yang memiliki SIP ada 1 Apoteker dan 1 TVK, sedangkan 1 Apoteker dedang mengurus ijin baru dan 1 TVF sedang pengurusan perpanjangan ijin
P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Ada, pelatihan product knowledge, pelatihan SOP
P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Sesuai, barang yang ditawarkan atau diberikan sesuai kemampuan masyarakat
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	WA blast, promo-promo online, pemasangan planogram promosi, penyebaran pamphlet/katalog promo, buka stand di CFD dan samilaris.
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Pandangan Masyarakat terhadap apotek cukup memadai, dan dekat, sehingga mudah aksesnya
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap dengan Apotek lain?
I	System swalayan dan promo
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	HPP tinggi 78% sedangkan laba hanya 13%
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap sehingga berkembang?
I	Melengkapi produk yang dibutuhkan masyarakat

P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Meningkatkan keterampilan petugas dalam farmasi dan pelayanan terhadap masyarakat
P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Meningkatkan promosi, koordinasi dengan dinas terkait perizinan, negoisasi distributor

2. Informan II

Nama : Apt. Jantika Rahmawardani, S. Farm
 Umur : 26 tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan : profesi Apoteker
 Jabatan : Apoteker pendamping
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 7 November 2024

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Mba tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Ya, sudah
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Ya, nyaman
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Ya

P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Ya
P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
I	Ya
P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Ya
P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Ya
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Melalui media sosial dan homecare pharmacy
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Baik
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Lengkap dan memiliki grooming
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Baik
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap sehingga berkembang?
I	Dengan cara crossselling, riskselling dan upselling
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	

P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	

3. Informan III

Nama : Agus Rohadi, A. Md. Farm
 Umur : 37 tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan : D3 Farmasi
 Jabatan : Tenaga Vokasi farmasi (TVF)
 Tempat/ tanggal wawancara : Cilacap, 7 Desember 2024

Keterangan

P: Peneliti, I: Informan

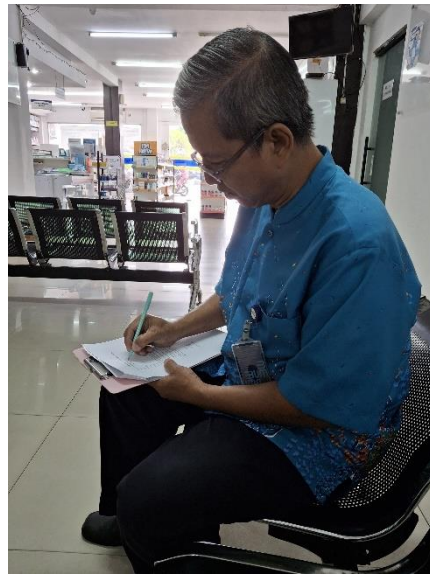
Keterangan	Transkrip Wawancara
P	Pak tolong bantu jawab pertanyaan berikut ini ya
P	Apa jenis pelayanan kesehatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa sudah sesuai standar?
I	Sesuai SOP
P	Bagaimana fasilitas bangunan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa nyaman dan lengkap?
I	Ya, contoh TV
P	Bagaimana alat-alat kesehatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa baik dan lengkap?
I	Ada, Cuma gak 100%
P	Bagaimana lokasi Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa mudah dicapai alat transportasi?
I	Mudah

P	Bagaimana SDM Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apa sesuai standar dan professional?
I	Sesuai, ada Apoteker, APING dan TVF
P	Adakah pelatihan guna peningkatan kompetensi SDM Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Ada
P	Bagaimana tarif Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap? Apakah sesuai daya beli masyarakat?
I	Sudah sesuai
P	Apa saja yang sudah dilakukan dalam mempromosikan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Lewat WA, Instagram, dan aplikasi Kimia Farma Mobile
P	Bagaimana pandangan masyarakat sekitar tentang Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Apotek sudah terkenal/ pemerintah
P	Apa pembeda Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap dengan Apotek lain?
I	Swalayan di rak depan, ada food suplemen dan ada diskon/promo
P	Bagaimana kondisi pendapatan dan pengeluaran Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Pendapatan lagi menurun, pengeluaran biasa saja
P	Bagaimana menaikkan pendapatan Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap sehingga berkembang?
I	Obat lebih lengkap, pelayanan lebih baik lagi, diadakan promosi yang lebih lagi
P	Bagaimana memanfaatkan peluang atau prospek Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Kalua ada peluang/ kesempatan kita maksimalkan dengan baik

P	Bagaimana mengatasi hambatan atau ancaman pada Apotek “Kimia Farma 206” Cilacap?
I	Kita harus terbuka dan sharing ke atasan/ pusat

Lampiran. 10 Dokumentasi Penelitian di Apotek Kimia Farma 89 Cilacap





Lampiran. 11 Dokumentasi Penelitian di Apotek Kimia Farma 206 Cilacap

