

DAFTAR PUSTAKA

- Agustya Ardy. (2012). *Prosedur Pencetakan Faktur Penjualan Pada PT. Kimia Farma Trading and Distribution Cabang Surakarta*. Surakarta
- Agustyani, V. (2015). *Evaluasi Penerapan CDOB Sebagai Sistem Penjaminan Mutu Pada Sejumlah PBF Di Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Ahmed *et al.* (2010). A mediation of customer satisfaction relationship between service quality and repurchase intentions for the telecom sector in Pakistan: A case study of university students. *African Journal of Business Management*, 4(16), 3457–3462.
- Amalia Tisa. (2018). Tanggung Jawab Industri Farmasi Terhadap Penerapan Aturan Pemerintah Tentang CPOB. *Jurnal Inkofar Vol. 1 No.1*. Politeknik META Industri Cikarang
- Amelia, Y., Albarda, A., & Trinovani, E. (2019). Sistem Informasi Untuk Monitoring Distribusi Obat Di Indonesia. *Jepin (Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika)*, 1(1).
- Angga, Umul , dkk. (2023). *Gambaran Efektivitas Penerapan 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelanggan di PBF Bina Prima Sejati Jakarta Pusat*. Vol.5 No.3, *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*. Jakarta Barat.
- Atmoko, Tjipto. (2012). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta
- Bagyono, T. (2013). *Kunci Praktis Untuk Metodologi Penelitian Kesehatan Ombak* Hal : 117.
- BPOM. (2011) . *Tentang Kriteria Dan Tata Cara Penarikan Obat yang Tidak Memenuhi Standar dan/atau Persyaratan, Penarikan Kembali (Recall)*. Jakarta : BPOM.
- BPOM. (2012). *Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik*. Jakarta : Badan Pengawasan Obat dan Makanan Republik Indonesia.
- BPOM RI. (2015). *Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Pedoman Cara Pembuatan Obat yang Baik*. Jakarta: BPOM.
- BPOM. (2019). *Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik*. Jakarta : Badan Pengawasan Obat dan Makanan Republik Indonesia.

- BPOM. (2020). Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik. Jakarta, Indonesia
- BPOM(2022). Laporan Tahunan Badan POM Indonesia Tahun 2022. Jakarta, Indonesia.
- BPOM. (2023). Laporan Kinerja Kinerja Tahun 2023. Batam, Kepulauan Riau.
- Budihardjo, M. (2014). Pedoman Praktis Menyusun SOP. Jakarta : Raih Asa Sukses.
- Chu *et al.*, (2005). *An Extension of Security Price Reactions Around Product Recall Announcements*. Quarterly Journal of Business & Economics, 44 (3-4), 33-47.
- Dharmesh, *et al*, (2018). Pharmaceutical Product Recall in USA and EU: Comparative analysis. *International Journal of Pharmaceutical and Clinical Research*. 10(4): 102-106.
- Dian dan Mursal. (2016). *Analisis Sistem Penjualan Kredit Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern Pada PT. Mensa Bina Sukses Cabang Batam*. Fakultas Ekonomi Universitas Batam.
- Didin Fatihudin dan Nanang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa; Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Sleman : Deepublish, 2019.
- Dhonna Anggreni. (2022). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan Cetakan Pertama*. Mojokerto: STIKes Majapahit Mojokerto.
- Embrey, M.. (2012). Management Drug Supply-3 : *Managing Acces to Medicines and Health Technologies*. Airlington
- Gilar Tamara Resha. (2023). *Cara Apoteker Menjalankan Bisnis Pedagang Besar Farmasi (PBF)*. Fakultas Farmsi, Universitas Padjadjaran, Sumedang.
- Hartono, T. (2020). *Menghitung Nilai Efektifitas dari SOP*. Jakarta.
- Ilsanna, dkk. (2023). *Evaluasi Protap Recall di Pedagang Besar Farmasi PT. Millenium Pharmacon International Tbk Cabang Medan*. Universitas Sari Mutiara Indonesia

- Lee, R. Romaniuk, J., & Behavior, C. (2009). Relating Switching costs to positive and negative word-of-mouth. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 22, 54-67.
- Lucca de Bruna, C. (2023). *Pengelolaan SOP pada Industri Farmasi*. Jakarta
- Moh. Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Moh. Nurhadi C. dan Fadjar J. (2011) *Menilik Alat Ukur Penilaian Kinerja BUMN*.
- Nasrullah, dkk. (2022). *Analisis Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perusahaan*. *Journal of Technology and Informatic*, Vol. 4, No. 1
- Newton *et al.*, (2008) . *A Collaborative Epidemiological Investigation Into The Criminal Fake Artesunate Trade in South East Asia*. *Plos Medicine*. 2008 . 5 (2) : e32.
- Notoatmodjo, S. (2010) . *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018) . *Metodelogi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Nova Amirah dan Kusumawan. (2022). *Manajemen Risiko Dalam Rantai Pasok Industri Farmasi di Tingkat Pedagang Besar Farmasi (PBF)*. Issn :2579-6429. Yogyakarta.
- Nur'Aini, Fajar. (2016) . *Pedoman Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta : Quadrant.
- Nurchaja, R.M. (2020). *Laporan Evaluasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan*. Purwakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2011). *Pedagang Besar Farmasi* . Permenkes nomor 1148 Tahun 2011. Jakarta, 370.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2014). *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Permenkes nomor 35 Tahun 2014 . Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2014). *Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/menkes/per/VI/2011. Tentang Pedagang Besar Farmasi*. Jakarta : PerMenKa.
- Peraturan Menteri Kesehatan (2018). *Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan*. Jakarta : PerMenKa.

Peraturan Menteri Kesehatan. (2021). Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan. Jakarta : PerMenKa.

Peraturan Kepala Badan Pengawasan Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun. (2013). Tentang Pedoman Pengelolaan Prekursor Farmasi dan Obat Mengandung Prekursor Farmasi. Kepala BPOM

Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun. (2009). Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Departemen Kesehatan Republik Indonesia : Jakarta.

Shafira, dkk. (2023). *Analisa Faktor-Faktor Terjadinya Overload di Pedagang Besar Farmasi (Studi Kasus PT. Saptasari Tama Kota Manado)*. Universitas Sam Ratulangi.

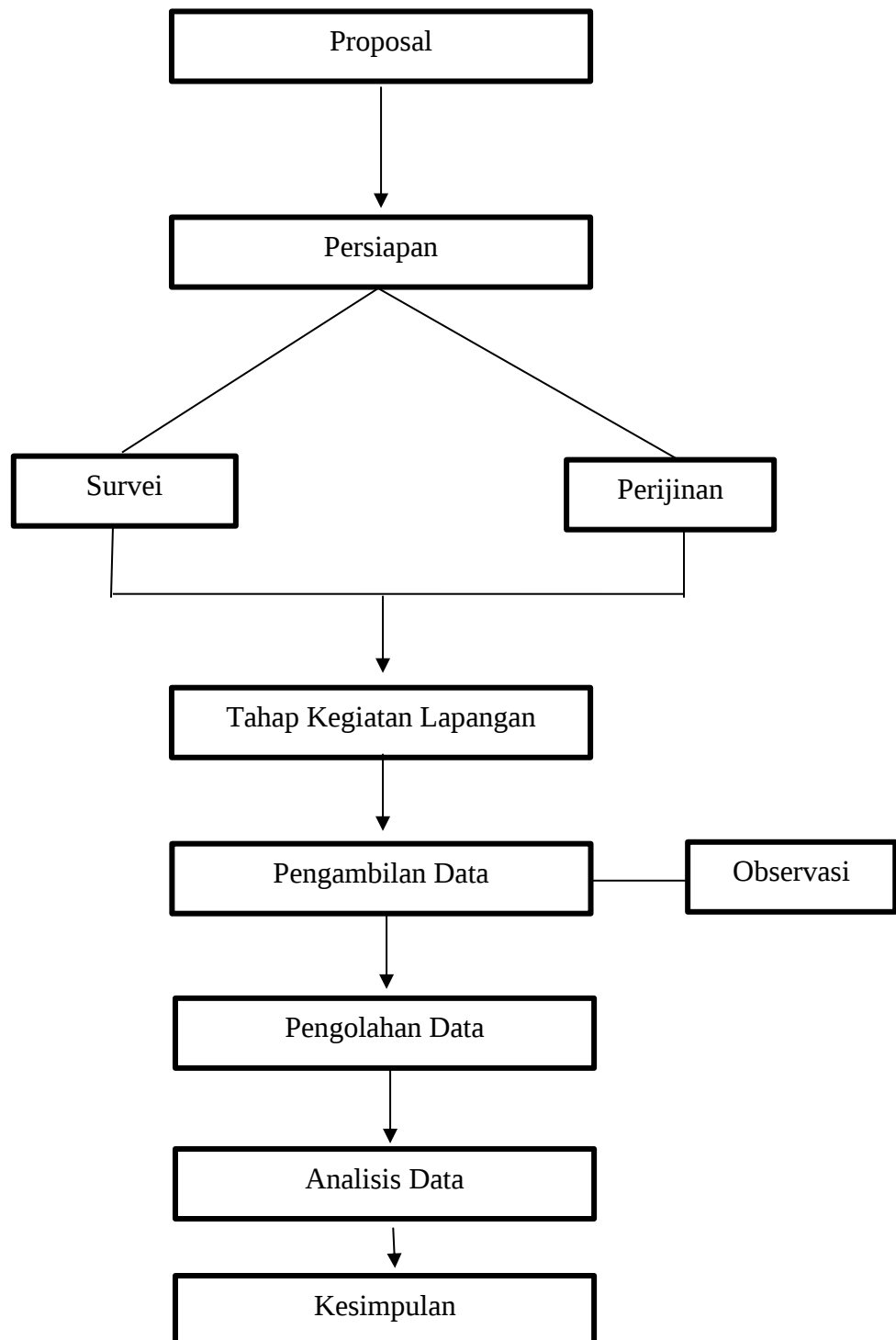
Tambunan. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta. Maiestas Publishing.

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96-102.

World Health Organization. (2022). World health Statistic (Monitoring health of the SDGs). 2022. 1-131 p.

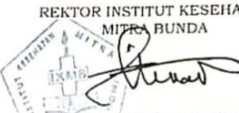
LAMPIRAN

Lampiran 1 Skema Kerja



Gambar 1. Skema kerja penelitian di PBF

Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan PT.MPI

 YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp Fax (0778) 429431, website : http://mbp.ac.id SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 283/M/2020	
Nomor	: 210/482b/R/IKMB/IV/2024
Lampiran	: -
Hal	: Studi Pendahuluan
Yth, Pimpinan PT. Millenium Pharmacon International Di- Batam	
Bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa sesuai dengan kurikulum Program Studi Sarjana Farmasi Institut Kesehatan Mitra Bunda, Mahasiswa tingkat akhir reguler wajib menyusun Skripsi. Untuk itu mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memfasilitasi mahasiswa dalam pengambilan data yang dibutuhkan untuk menyusun Skripsi, sebagaimana daftar nama terlampir. Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
 REKTOR INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA Dr. dr. H. MAWARDI BADAR, M.M. NIDK : 8830650017	

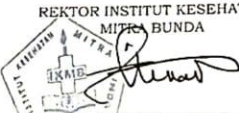
Tembusan :

1. Yayasan Harapan Bunda
2. Arsip

Lampiran : Surat Rektor Institut Kesehatan Mitra Bunda
Nomor : 210 / 4820/R/IKMB /IV/2024

**NAMA-NAMA MAHASISWA YANG MEMBUTUHKAN DATA
PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA**

NO	NAMA	NIM	DATA YANG DIBUTUHKAN	KETERANGAN
1	Serlly Elvira	61608100820088	1. PBF yang menerapkan SOP berhubungan dengan pelanggan 2. SOP Penyaluran Obat ke Apotek, SOP Penanganan Obat Palsu dan Diduga palsu, SOP Penanganan Keluhan Pelanggan, SOP Penanganan Obat Kembali, dan SOP Penanganan Obat <i>Recall</i>	PBF PT. Millenium Pharmacon International

REKTOR INSTITUT KESEHATAN
MITRA BUNDA

Dr. dr. H. MAWARDI BADAR, M.M.
NIDK : 8830650017

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian PT.MPI

 **YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM**
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA
Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>
SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

Nomor : 230/48201/R/IKMB/VII/2024
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

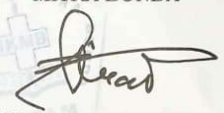
Batam, 12 Juli 2024

Yth, Pimpinan PT Millenium Pharmacon International
Di-
Batam

Bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa sesuai dengan kurikulum Program Studi Sarjana Farmasi Institut Kesehatan Mitra Bunda, Mahasiswa tingkat akhir reguler wajib menyusun skripsi. Untuk itu mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memfasilitasi mahasiswa dalam pengambilan data yang dibutuhkan untuk menyusun skripsi, sebagaimana daftar nama terlampir.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

REKTOR INSTITUT KESEHATAN
MITRA BUNDA


Dr. dr. H. MAWARDI BADAR, M.M.
NIDK : 8830650017

Tembusan :

1. Yayasan Harapan Bunda
2. Arsip

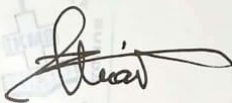
Lampiran
Nomor

: Surat Rektor Institut Kesehatan Mitra Bunda
: 230 /A0201 /R/IKMB /VII/2024

**NAMA-NAMA MAHASISWA YANG MEMBUTUHKAN DATA
PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA**

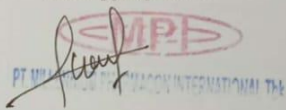
NO	NAMA	NIM	JUDUL
1	Serlly Elvira	61608100820088	Gambaran Efektivitas Penerapan 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) di PBF Kota Batam

REKTOR INSTITUT KESEHATAN
MITRA BUNDA



Dr. dr. H. MAWARDI BADAR, M.M.
NIDK : 8830650017

Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian PT.MPI

			
PT. I		Batam, 22 Juli 2024	
Kepada			
Yth. Rektor Institut Kesehatan Mitra Bunda			
Di Batam			
Menanggapi surat saudara nomor 230/48201/R/IKMB/VII/2024 tanggal 12 Juli 2024			
perihal permohonan izin penelitian, pada mahasiswa :			
No	Nama	NIM	Judul
1	Serlly Elvira	61608100820088	Gambaran Efektifitas Penerapan 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) di PBF Kota Batam
Dengan ini diberitahukan, bahwa kami tidak keberatan dengan permohonan yang dimaksud.			
Demikian Surat Balasan Kami			
			Penanggung Jawab
			

Lampiran 5 Lembar *Informed Consent* Apoteker

SURAT PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas penerapan 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelanggan di PBF Kota Batam. Setiap responden akan diajukan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Peneliti sangat mengharapkan partisipasi dari responden. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

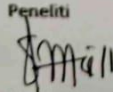
Nama : Ny. An .

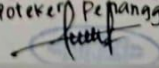
Umur : 23 tahun

Alamat/No.Telp :

Dengan ini menyatakan persetujuan berpartisipasi dalam penelitian sebagai responden. Saya menyadari bahwa keikutsertaan diri saya pada penelitian ini adalah suka rela. Saya setuju akan memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Demikianlah pernyataan ini saya buat keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 05 / 8 / 2024

Peneliti

Serlly Elvira

Yang Membuat Pernyataan
Apoteker Penanggung jawab

PK ()

Lampiran 6 Lembar *Informed Consent* Customer Servis dan Pemasaran

SURAT PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas penerapan 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelanggan di PBF Kota Batam. Setiap responden akan diajukan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Peneliti sangat mengharapkan partisipasi dari responden. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua.

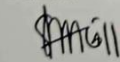
Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ny. D
Umur : 20 tahun
Alamat/No.Telp :

Dengan ini menyatakan persetujuan berpartisipasi dalam penelitian sebagai responden. Saya menyadari bahwa keikutsertaan diri saya pada penelitian ini adalah suka rela. Saya setuju akan memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Demikianlah pernyataan ini saya buat keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 05/8 / 2024

Peneliti



Serlly Elvira

Yang Membuat Pernyataan
customer servis + pemasaran


PT. ... INTERNATIONAL Tbk

Lampiran 7 Lembar *Informed Consent* Supervisor dan Bagian Logistik

**SURAT PERSETUJUAN
(INFORMED CONSENT)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas penerapan 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelanggan di PBF Kota Batam. Setiap responden akan diajukan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Peneliti sangat mengharapkan partisipasi dari responden. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ny. Z

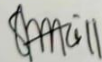
Umur : 35 tahun

Alamat/No.Telp :

Dengan ini menyatakan persetujuan berpartisipasi dalam penelitian sebagai responden. Saya menyadari bahwa keikutsertaan diri saya pada penelitian ini adalah suka rela. Saya setuju akan memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Demikianlah pernyataan ini saya buat keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

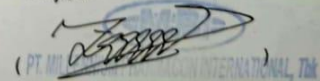
Batam, 05/8/ 2024

Peneliti



Serlly Elvira

Yang Membuat Pernyataan
Logistik dan Supervisor


(PT. M. S. INTERNATIONAL, Tbk)

Lampiran 8 Lembar *Informed Consent* Kepala Gudang dan Staf Gudang

SURAT PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas penerapan 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelanggan di PBF Kota Batam. Setiap responden akan diajukan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Peneliti sangat mengharapkan partisipasi dari responden. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tn. Af

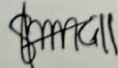
Umur : 29 tahun

Alamat/No.Telp :

Dengan ini menyatakan persetujuan berpartisipan dalam penelitian sebagai responden. Saya menyadari bahwa keikutsertaan diri saya pada penelitian ini adalah suka rela. Saya setuju akan memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Demikianlah pernyataan ini saya buat keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

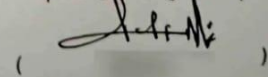
Batam, 05 Agustus 2024

Peneliti



Serlly Elvira

Yang Membuat Pernyataan
Kepala gudang & staf gudang



Lampiran 9 Lembar *Informed Consent* Sales

SURAT PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas penerapan 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelanggan di PBF Kota Batam. Setiap responden akan diajukan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Peneliti sangat mengharapkan partisipasi dari responden. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tn. B

Umur : 31 tahun

Alamat/No.Telp :

Dengan ini menyatakan persetujuan berpartisipasi dalam penelitian sebagai responden. Saya menyadari bahwa keikutsertaan diri saya pada penelitian ini adalah suka rela. Saya setuju akan memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Demikianlah pernyataan ini saya buat keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

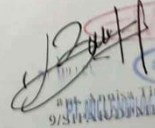
Batam, 05 / 8 / 2024

Peneliti



Serlly Elvira

Yang Membuat Pernyataan
Sales


Anisa Hara Solekha, S.Parm
9/SH/2024/PT-RTN/01/MARSHAL, TM

Lampiran 10 Lembar *Informed Consent* Kurir

SURAT PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas penerapan 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelanggan di PBF Kota Batam. Setiap responden akan diajukan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Peneliti sangat mengharapkan partisipasi dari responden. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua.

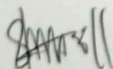
Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tn. A
Umur : 29 tahun
Alamat/No.Telp :

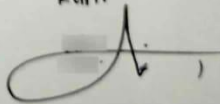
Dengan ini menyatakan persetujuan berpartisipasi dalam penelitian sebagai responden. Saya menyadari bahwa keikutsertaan diri saya pada penelitian ini adalah suka rela. Saya setuju akan memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Demikianlah pernyataan ini saya buat keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 05 / 8 / 2024

Peneliti


Serlly Elvira

Yang Membuat Pernyataan
kurir

()

Lampiran 11 Lembar *Informed Consent*

**SURAT PERSETUJUAN
(INFORMED CONSENT)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas penerapan 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelanggan di PBF Kota Batam. Setiap responden akan diajukan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Peneliti sangat mengharapkan partisipasi dari responden. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat/No.Telp :

Dengan ini menyatakan persetujuan berpartisipasi dalam penelitian sebagai responden. Saya menyadari bahwa keikutsertaan diri saya pada penelitian ini adalah suka rela. Saya setuju akan memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Demikianlah pernyataan ini saya buat keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, Agustus 2024

Peneliti

Apoteker Penanggung Jawab

Serlly Elvira

()

Lampiran 12 Kuesioner Apoteker

GAMBARAN EFEKTIVITAS PENERAPAN 5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELANGGAN DI PBF KOTA BATAM

Untuk tujuan penelitian skripsi di Institut Kesehatan Mitra Bunda, saya akan sangat berterima kasih jika Bapak, Ibu, dan Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan.

Beri tanda (√) pada pilihan yang sesuai

Kuisisioner ini telah di validasi oleh BPOM tahun 2015

Biodata Responden

Inisial : Ny
Alamat : RT. MFI
P/L : Perempuan
Umur : 23 tahun
Pekerjaan : Apoteker Penanggung Jawab
Lama Kerja : 1 tahun
Pendidikan : Apoteker

NO	ASPEK DETAIL	Responden	YA	TIDAK
1	Penyaluran Obat / Bahan Obat ke Apotek			
1.1	Penerimaan Pesanan			
1.1.1	Surat Pesanan yang diterima dari pelanggan baik secara elektronik maupun manual diskriming terlebih dahulu. Meliputi: • Nama dan alamat penanggung jawab sarana pemesan • Nama, bentuk dan kekuatan sediaan, jumlah (dalam bentuk angka dan huruf) dan isi kemasan dari obat/bahan obat yang dipesan • Nomor surat pesanan • Tanggal surat pesanan • Nama, alamat, dan izin	APJ	✓	

Lampiran 13 Kuesioner Customer servis dan Pemasaran

GAMBARAN EFEKTIVITAS PENERAPAN 5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELANGGAN DI PBF KOTA BATAM

Untuk tujuan penelitian skripsi di Institut Kesehatan Mitra Bunda, saya akan sangat berterima kasih jika Bapak, Ibu, dan Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan.

Beri tanda (✓) pada pilihan yang sesuai

Kuisioner ini telah di validasi oleh BPOM tahun 2015

Biodata Responden

Inisial : Ny. [redacted]
Alamat : PT. MBI
P/L : Perempuan
Umur : 28 tahun
Pekerjaan : customer service dan bagian pemasaran
Lama Kerja : 1 tahun, 2 bulan
Pendidikan : S1 Kesling

NO	ASPEK DETAIL	Responden	YA	TIDAK
1	Penyaluran Obat / Bahan Obat ke Apotek			
1.1	Penerimaan Pesanan			
1.1.1	Surat Pesanan yang diterima dari pelanggan baik secara elektronik maupun manual diskriming terlebih dahulu. Meliputi: • Nama dan alamat penanggung jawab sarana pemesan • Nama, bentuk dan kekuatan sediaan, jumlah (dalam bentuk angka dan huruf) dan isi kemasan dari obat/bahan obat yang dipesan • Nomor surat pesanan • Tanggal surat pesanan • Nama, alamat, dan izin	APJ		

Lampiran 14 Kuesioner Supervisor dan Logistik

GAMBARAN EFEKTIVITAS PENERAPAN 5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELANGGAN DI PBF KOTA BATAM

Untuk tujuan penelitian skripsi di Institut Kesehatan Mitra Bunda, saya akan sangat berterima kasih jika Bapak, Ibu, dan Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan.

Beri tanda (✓) pada pilihan yang sesuai

Kuisisioner ini telah di validasi oleh BPOM tahun 2015

Biodata Responden

Inisial : Ny [redacted]
Alamat : PT-MPI
P/L : Perempuan
Umur : 35 tahun
Pekerjaan : Logistik dan supervisor
Lama Kerja : 1 tahun
Pendidikan : S1 Farmasi

NO	ASPEK DETAIL	Responden	YA	TIDAK
I	Penyaluran Obat / Bahan Obat ke Apotek			
I.1	Penerimaan Pesanan			
I.1.1	Surat Pesanan yang diterima dari pelanggan baik secara elektronik maupun manual diskriming terlebih dahulu. Meliputi: • Nama dan alamat penanggung jawab sarana pemesan • Nama, bentuk dan kekuatan sediaan, jumlah (dalam bentuk angka dan huruf) dan isi kemasan dari obat/bahan obat yang dipesan • Nomor surat pesanan • Tanggal surat pesanan • Nama, alamat, dan izin	APJ		

Lampiran 15 Kuesioner Kepala gudang dan staf gudang

GAMBARAN EFEKTIVITAS PENERAPAN 5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELANGGAN DI PBF KOTA BATAM

Untuk tujuan penelitian skripsi di Institut Kesehatan Mitra Bunda, saya akan sangat berterima kasih jika Bapak, Ibu, dan Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan.

Beri tanda (✓) pada pilihan yang sesuai

Kuisisioner ini telah di validasi oleh BPOM tahun 2015

Biodata Responden

Inisial : Tn. [redacted]
Alamat : PT. MFI
P/L : laki-laki
Umur : 29 tahun
Pekerjaan : Kepala gudang dan staf gudang
Lama Kerja : 1 tahun 5 bulan
Pendidikan : SI Agama Islam

NO	ASPEK DETAIL	Responden	YA	TIDAK
1	Penyaluran Obat / Bahan Obat ke Apotek			
1.1	Penerimaan Pesanan			
1.1.1	Surat Pesanan yang diterima dari pelanggan baik secara elektronik maupun manual diskriming terlebih dahulu. Meliputi: • Nama dan alamat penanggung jawab sarana pemesan • Nama, bentuk dan kekuatan sediaan, jumlah (dalam bentuk angka dan huruf) dan isi kemasan dari obat/bahan obat yang dipesan • Nomor surat pesanan • Tanggal surat pesanan • Nama, alamat, dan izin	APJ		

Lampiran 16 Kuesioner Sales

GAMBARAN EFEKTIVITAS PENERAPAN 5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELANGGAN DI PBF KOTA BATAM

Untuk tujuan penelitian skripsi di Institut Kesehatan Mitra Bunda, saya akan sangat berterima kasih jika Bapak, Ibu, dan Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan.

Beri tanda (v) pada pilihan yang sesuai

Kuisisioner ini telah di validasi oleh BPOM tahun 2015

Biodata Responden

Inisial : Tn. [redacted]
Alamat : PT. MPI
P/L : laki-laki
Umur : 31 tahun
Pekerjaan : Sales
Lama Kerja : 5 tahun
Pendidikan : SMK

NO	ASPEK DETAIL	Responden	YA	TIDAK
1	Penyaluran Obat / Bahan Obat ke Apotek			
1.1	Penerimaan Pesanan			
1.1.1	Surat Pesanan yang diterima dari pelanggan baik secara elektronik maupun manual diskriming terlebih dahulu. Meliputi: - Nama dan alamat penanggung jawab sarana pemesanan - Nama, bentuk dan kekuatan sediaan, jumlah (dalam bentuk angka dan huruf) dan isi kemasan dari obat/bahan obat yang dipesan - Nomor surat pesanan - Tanggal surat pesanan - Nama, alamat, dan izin	APJ		

Lampiran 17 Kuesioner Kurir

GAMBARAN EFEKTIVITAS PENERAPAN 5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELANGGAN DI PBF KOTA BATAM

Untuk tujuan penelitian skripsi di Institut Kesehatan Mitra Bunda, saya akan sangat berterima kasih jika Bapak, Ibu, dan Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan.

Beri tanda (√) pada pilihan yang sesuai

Kuisiener ini telah di validasi oleh BPOM tahun 2015

Biodata Responden

Inisial : Tn.
Alamat : RT. NPI
P/L : laki-laki
Umur : 29 tahun
Pekerjaan : Kurir
Lama Kerja : 1 tahun 8 bulan
Pendidikan : SMK

NO	ASPEK DETAIL	Responden	YA	TIDAK
1	Penyaluran Obat / Bahan Obat ke Apotek			
1.1	Penerimaan Pesanan			
1.1.1	Surat Pesanan yang diterima dari pelanggan baik secara elektronik maupun manual diskriming terlebih dahulu. Meliputi: - Nama dan alamat penanggung jawab sarana pemesan - Nama, bentuk dan kekuatan sediaan, jumlah (dalam bentuk angka dan huruf) dan isi kemasan dari obat/bahan obat yang dipesan - Nomor surat pesanan - Tanggal surat pesanan - Nama, alamat, dan izin	APJ		

Lampiran 18 Kuesioner

GAMBARAN EFEKTIVITAS PENERAPAN 5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELANGGAN DI PBF KOTA BATAM

Untuk tujuan penelitian skripsi di Institut Kesehatan Mitra Bunda, saya akan sangat berterima kasih jika Bapak, Ibu, dan Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan.

Beri tanda (✓) pada pilihan yang sesuai

Kuisiener ini telah di validasi oleh BPOM tahun 2015

Biodata Responden

Inisial :

Alamat :

P/L :

Umur :

Pekerjaan :

Lama Kerja :

Pendidikan :

NO	ASPEK DETAIL	Responden	YA	TIDAK
1	Penyaluran Obat / Bahan Obat ke Apotek			
1.1	Penerimaan Pesanan			
1.1.1	Surat Pesanan yang diterima dari pelanggan baik secara elektronik maupun manual diskriming terlebih dahulu. Meliputi: • Nama dan alamat penanggung jawab sarana pemesan • Nama, bentuk dan kekuatan sediaan, jumlah (dalam bentuk angka dan huruf) dan isi kemasan dari obat/bahan obat yang dipesan • Nomor surat pesanan	APJ		

	• Tanggal surat pesanan • Nama, alamat, dan izin sarana pemesan • Tanda tangan dan nama jelas penanggung jawab • Nomor SIPA/SIPTTK Penanggung jawab sarana pemesan • Stempel pemesan			
1.1.2	Surat pesanan yang telah diskriming dan diverifikasi diberi penandaan baik secara sistem atau manual	APJ		
1.1.3	Apakah dilakukan pengecekan terhadap ketersediaan stok di gudang?	Kepala Gudang		
1.1.4	Apabila stok tersedia, maka pesanan dapat dilayani?	Kepada Gudang		
1.1.5	Jika pesanan ditolak, apakah Kepada gudang menyampaikan kepada APJ?	Kepala Gudang		
1.1.6	Apakah dilakukannya menerbitkan surat penolakan kepada pelanggan jika pesanan ditolak? Paling lama 7 (tujuh) hari kerja	APJ		
1.2	Penyiapan Pesanan			
1.2.1	Menyiapkan obat/bahan obat berdasarkan surat jalan/faktur penjualan yang telah terbit	Staff Gudang		
1.2.2	Apakah dilakukan pengambilan obat / bahan obat yang memiliki masa simpan yang cukup sebelum kadaluarsa dan berdasarkan <i>FEFO (first expired first out)</i> ?	Staf Gudang		
1.2.3	Apakah dilakukan pencatatan jumlah, noomr batch dan tanggal kadaluarsa obat/bahan obat yang diambil di kartu stok?	Staf Gudang		
1.2.4	Apakah dilakukan pemeriksaan terhadap	Kepala Gudang		

	obat/bahan obat yang disiapkan oleh staff gudang dengan surat jalan, meliputi: • Kondisi fisik produk • Nama produk • Jumlah produk • Bentuk • Kekuatan sediaan • NIE (Nomor Izin Edar) • Nomor bets • Tanggal kadaluarsa			
1.2.5	Apakah dilakukan pemeriksaan terhadap obat/bahan obat yang disiapkan oleh staff gudang dengan surat jalan, meliputi: • Kondisi fisik produk • Nama produk • Jumlah produk • Bentuk • Kekuatan sediaan • NIE (Nomor Izin Edar) • Nomor bets Tanggal kadaluarsa	APJ		
1.2.6	Jika sudah sesuai apakah di tanda tangani surat jalan/fakturpenjualan?	APJ		
1.2.7	Apakah membubuhkan tanda tangan pada <i>picklist</i> (Daftar Pengambilan)	Kepala Gudang		
1.2.8	Apakah dikemas sedemikian rupa sehingga kerusakan, kontaminasi dan pencurian dapat dihindari, serta dapat mempertahankan kondisi penyimpanan dan keamanan obat/bahan obat selama transportasi	Staf Gudang		
1.2.9	Apakah pesanan yang telah dikemas diserahkan ke petugas ekspedisi untuk selanjutnya dikirim ke alamat yang sesuai dengan surat jalan?	Staf Gudang		
1.3	Pengiriman Pesanan (dengan kurir perusahaan)			

1.3.1	Apakah tersedia dokumen pengiriman surat jalan/ faktur penjualan yang sudah ditandatangani dan distempel penerima?	Kurir		
1.3.2	Apakah jika pelanggan tidak dapat memberikan surat pesanan, maka barang dibawa kembali ke gudang?	kurir		
1.4	Pengiriman pesanan (diluar jam kerja)			
1.4.1	Pesanan telah disetujui oleh pimpinan	APJ		
1.4.2	Adanya petugas yang diberikan wewenang melakukan proses ini	APJ		
1.4.3	Mencatat unit, no batch dan ED produk yang dikirim	APJ		
1.4.4	Mengirim ke pelanggan dan meminta tanda tangan nama jelas serta no SIPA Penanggung Jawab di pelanggan	APJ		
1.4.5	Menyerahkan surat jalan asli ke kepala gudang untuk proses difakturkan	APJ		
1.4.6	Memproses faktur dan mengirimkan faktur bersama surat jalan manual untuk dimintakan tanda tangan dan cap pelanggan	Kepala Gudang		
2	Penanganan Obat Palsu dan Diduga Palsu			
2.1	Penarikan Obat Palsu			
2.1.1	Mengelurkan surat pemberitahuan penarikan produk (SP3) ke pelanggan?	APJ		
2.1.2	Melakukan penarikan fisik dan mengisi form retur/penarikan dengan memberi keterangan " <i>Recall obat palsu</i> "	Sales		
2.1.3	Melakukan serah terima obat palsu atau diduga palsu	Logistik/Kepala Gudang		
2.1.4	Melakukan Pengamanan/karantina sampai batas waktu penarikan dan diberi label "Tidak Untuk Dijual" dan	Logistik/Kepala Gudang		

	“Produk Palsu”			
2.1.5	Membuat Laporan manual untuk dikirimkan ke prinsipal. Meliputi : - Jenis obat palsu yang telah ditarik - Nama pelanggan - Jumlah barang	APJ		
2.2	Penemuan obat diduga palsu			
2.2.1	Mencatat nama dan alamat pelanggan yang mengembalikan obat diduga palsu	Sales		
2.2.2	Mengirimkan informasi obat diduga palsu kepada prinsipal, bagian logistik/gudang, APJ dan pimpinan	Sales		
2.2.3	Melakukan Pengamanan/karantina sampai batas waktu penarikan dan diberi label “Tidak Untuk Dijual” dan “Produk Palsu”	Bagian logistik/gudang		
2.2.4	Jika obat dinyatakan asli, maka proses dihentikan	APJ		
2.2.5	jika obat dinyatakan palsu, maka: Apakah membuat laporan manual kepada principal dan Badan POM	APJ		
2.3	Pengembalian Obat Palsu ke Prinsipal			
2.3.1	Apakah pengembalian fisik obat palsu disertai dengan surat jalan manual dengan menyebutkan keterangan “Pengembalian obat palsu”?	APJ		
2.3.2	Apakah laporan pengembalian obat palsu ke prinsipal ditembuskan ke Badan POM?	APJ		
3	Penanganan Keluhan Pelanggan			
3.1	Penerimaan keluhan produk			

3.1.1	Apakah dicatat dan di input keluhan ke program complaind handing on line dan ke dalam form keluhan pelanggan ?	Customer Service		
3.1.2	Jika melalui salesman PBF, apakah disampaikan ke tim sales untuk diteruskan kepada pihak prinsipal?	Sales		
3.2	Penanganan keluhan terkait pelayanan			
3.2.1	Apakah menerima keluhan dan dicatat dalam form keluhan pelanggan?	Customer Service		
3.2.2	Apakah dilakukan analisa keluhan ?	Supervisor		
3.2.3	Apakah dilakukan tindakan koreksi dan konfirmasi ke pelanggan dalam batas waktu 3 x 24 jam?	Supervisor		
3.2.4	Apakah dilakukan pengkajian tiap akhir minggu terhadap keluhan pelanggan?	Supervisor		
3.3	Melaksanakan trend analisis keluhan pelanggan			
3.3.1	Apakah dilakukan tren analisis terhadap data keluhan pelanggan yang telah dikelompokkan sesuai dengan jenis keluhannya oleh <i>customer service</i> ?	APJ		
3.3.2	Apakah laporan tren analisis dilakukan secara berkala setiap triwulan yang disetujui oleh pimpinan?	APJ		
3.3.3	Apakah dilakukan pencatatan dari seluruh data hasil keluhan beserta laporan tren analisis didokumentasikan dengan tertib?	APJ		
4	Penanganan Obat Kembali			
4.1	Pemeriksaan dokumen			
4.1.1	Apakah dilakukan pemeriksaan dokumen pengiriman pengembalian	APJ		

	barang. Apakah alamat tujuan sesuai alamat pengirim dengan dokumen pembelian?			
4.2	Pemeriksaan fisik barang			
4.2.1	Dilakukan pemeriksaan fisik barang yang berasal dari : • Kembalian/retur barang dari pelanggan pada saat pengiriman pesanan • Kembalian/retur barang dari pelanggan karena rusak/<i>expired</i> atau <i>recall</i>	Staff Gudang		
4.2.2	Apakah dilakukan pemeriksaan barang yang dikirim, lalu dibandingkan dengan dokumen pengiriman/dokumen pengembalian. Pemeriksaan dilakukan pada: • Jenis barang • Jumlah • Nomor bets • Kadaluarsa • Kualitas dan kemasan produk original dan belum pernah dibuka/rusak	Staff gudang		
4.2.3	Apakah dibuat berita acara jika terjadi ketidaksesuaian pengembalian obat? Waktu penyelesaiannya maksimal 3 hari	APJ		
4.2.4	Setelah pemeriksaan dilakukan, dokumen pengembalian barang di tandatangani oleh APJ	APJ		
4.2.5	Apakah obat kembalian di letakkan diruang karantina terpisah dari obat lainnya dan diberi label yang jelas?	APJ		
4.3	Proses penyelesaian barang kembalian karena salah kirim/pesan, kemasan rusak, kadaluarsa, <i>recall</i>			
4.3.1	Untuk produk kembalian karena salah kirim/pesan, dilakukan pemeriksaan	APJ		

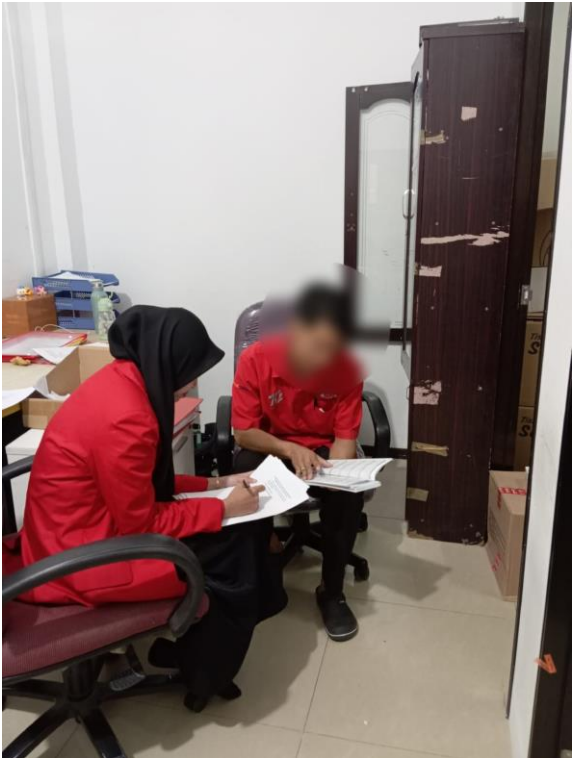
	sesuai ketentuan dan persetujuan apakah layak dijual kembali			
4.3.2	Apakah diperiksa adanya bukti kebenaran asal-usul obat termasuk identitas obat untuk memastikan bahwa obat/bahan obat kembalian tersebut bukan obat/bahan obat palsu	APJ		
5	Penanganan Obat Recall			
5.1	Apakah apoteker sebagai penanggung jawab untuk melakukan penarikan obat/bahan obat?	APJ		
5.2	Apakah segera dilakukan instruksi penarikan kepada bagian logistik, bagian pemasaran, bagian administrasi dan keuangan yang mencakup : • Nama obat/bahan obat yang ditarik • Nomor bets	APJ		
5.3	Apakah dilakukan pelacakan data untuk mengetahui lokasi dan jumlah digudang serta catatan penjualan ke pelanggan	Bagian Logistik		
5.4	Apakah dilakukan pemblokiran data di sistem agar obat/bahan obat yang akan ditarik dan masih ada digudang tidak dapat terproses untuk penjualan?	Bagian Pemasaran		
5.5	Apabila obat/bahan obat yang ditarik sudah ada yang terjual ke pelanggan, apakah melakukan pemberitahuan mengenai penarikan tersebut ke pelanggan dan meminta untuk menanggihkan penjualannya?	Bagian Pemasaran		
5.6	Apakah dilakukannya penarikan stoko fisik dipelanggan sesuai dengan	Bagian pemasaran		

	batas waktu yang diintruksi oleh penanggung jawab dengan menggunakan form surat pernyataan penarikan (<i>recall</i>) yang harus diid dan ditandatangani oleh pelanggan?			
5.7	Apakah dilakukan pemantauan selama proses penarikan?	APJ		
5.8	Menerima fisik barang yang ditarik dari pelanggan dengan mencocokkan jumlah dan nomor bets?	Bagian logistik		
5.9	Apakah fisik barang setelah penarikan harus tetap disimpan sesuai dengan suhu yang tertera pada kemasan, pada area yang terpisah, aman, dan terkunci serta diberi label yang jelas sampai ada tindak lanjut?	APJ		
5.10	Apakah dilakukan pencatatan rekapitulasi penarikan obat/ dan bahan obat, baik yang masih berada di gudang fasilitas distribusi maupun yang berhasil ditarik dari pelanggan?	Bagian Logistik		
5.11	Apakah dibuat surat pengajuan retur penarikan kepada prinsipal?	APJ		
5.12	Apakah setelah mendapat tanggapan dan persetujuan dari prinsipal,segera membuat Laporan pelaksanaan penarikan obat / bahan obat kepada BPOM?	APJ		

Lampiran 19 Dokumentasi Penelitian

No.	Dokumentasi	Keterangan
1.		Proses wawancara kuesioner bersama Apoteker Penanggung jawab PT.MPI

		
2.		Proses wawancara kuesioner bersama staf <i>Customer Service</i> dan Bagian pemasaran
3.		Proses wawancara kuesioner bersama staf <i>Supervisor</i> dan bagian logistik

		
4.		Proses wawancara kuesioner bersama staf gudang dan kepala gudang
5.		Proses

		wawancara kuesioner bersama staf sales
6.		Proses wawancara kuesioner bersama staf kurir
7.		Contoh surat

FD00R23-06

MPI

Lampiran Laporan Berita Acara
Kantor Kepala Cabang Batang
Kategori
Periode: 2023-01-01 s.d. 2023-12-31

BERITA ACARA PENERIMAAN BARANG DARI EKSPEDISI
No: 03.LOG.BA.MPI-BTMV12024

Tanggal: 29 Bulan: 05 Tahun: 2024

Pada hari ini: Kamis
Kami telah menerima barang dari:

Kirim dari: MPI Cabang Batang
Tujuan: Apotek
Via Ekspedisi: PT.
No Resi Pengiriman: 4351
Jumlah: 2 KOTAK
Berat Barang: 14 KG

Untuk barang pecah belah barang lebih terdapat sebagai berikut:

NO	KODE BARANG	NAMA BARANG	KEMASAN	JUMLAH	NO BATCH	TGL ED	HNA	JUMLAH	KETERANGAN
1	0V2570	MG-40	Botol	6 Botol	F1024	Feb-26	431.800	2.530.800	1 botol pecah, 5 botol rusak
2	0V2210	Larutan Suspensi	Botol	2 Botol	07024	Dec-25	94.350	188.700	Kemasan rusak
3	0V0040	Larut Sirup	Botol	6 Botol	05133	Nov-26	35.520	213.120	Kemasan rusak
Jumlah								2.922.600	

Demikian berita acara ini kami buat dengan sesungguhnya untuk dapat ditindak lanjut dan dipergunakan sebagaimana mestinya

Hormat kami

Debit Siregar Gudang

Mengetahui

Kepala Cabang


Petugas Ekspedisi

berita acara penerimaan barang dari ekspedisi karena kemasan rusak

8.

MPI

PT

BERITA ACARA

Pada hari Rabu, 24 April 2024 telah ditemukan barang Norages Injeksi sebanyak 1 box yang berisi 12 ampul, diketahui 1 dari 12 ampul pecah, keluhan tersebut pada saat menyiapkan faktur penjualan outlet.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Hormat saya

Apt.
APJ

Diketahui

Kepala Cabang

Contoh berita acara keluhan pelanggan mengenai produk pecah

9.

Contoh surat

PT. _____ Tbk. Pekusur

F/CKG/003 - 02

SURAT PESANAN PRODUK

30/9/83

Cabang : Batam
Nama Pelanggan : Ap
Alamat : Dian

Order Via *)

S	T	F
---	---	---

Kode Pelanggan

--	--	--	--	--	--

No. Faktur

--	--	--	--	--	--

No.	Nama Produk	Kode Produk	Jumlah	Satuan	Dis. Distributor		Dis. Principal	
					On	Off	On	Off
1	Eplan Simp			10	R31	W4		
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								

Sales Sgr. / BM BFO/Chief Collector AP/PTT 5/8/83 20

() () () ()

*) : S > Salesman, T > Telepon, F > Faximile

pesanan produk
sebagai bukti
penandaan
pesanan di
skrining terlebih
dahulu

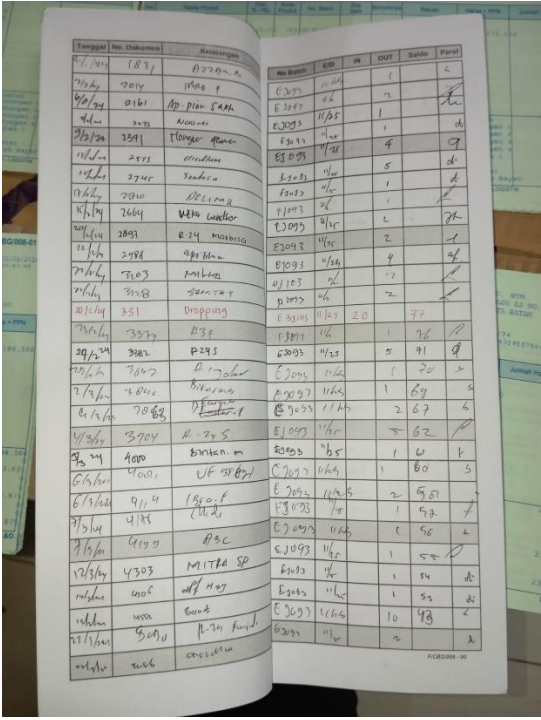
10.

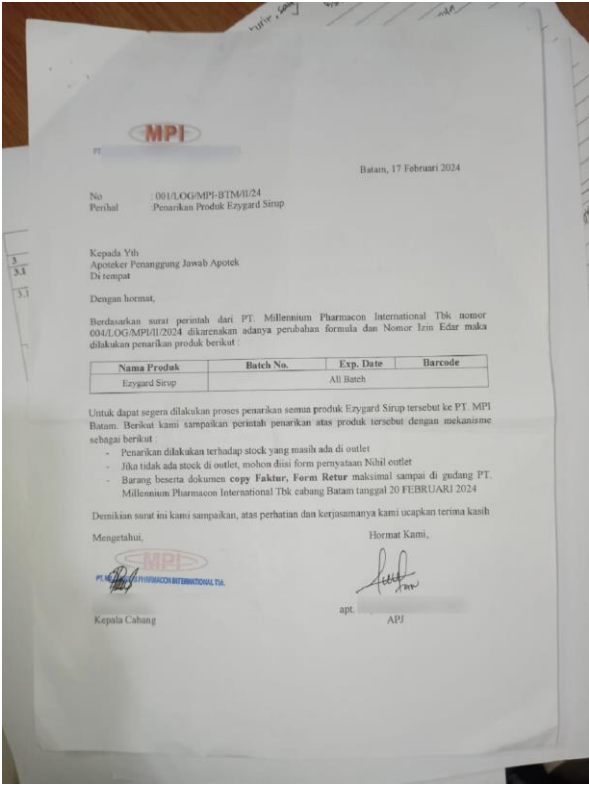
[illegible]

Contoh form
penanganan
komplain dari
pelanggan

11.

Contoh form

		stok gudang
--	---	-------------

15.		Contoh surat penarikan produk karena adanya perubahan formula dan nomor izin edar
17.		Contoh faktur

PT. CABANG & ALAMAT CABANG. **FAKTUR** Kepada Yth : **F/CBG/008-01**
 RymSales 133224012764
 No. Faktur 133224012764
 No. Ref 133224012764
 Kode Debitur 102504/305
 Order No. 133224012764 Tgl. 23/09/24
 0526/0526 Tgl. jatuh Tempo NPNP 262193575642000

No.	Nama Produk	Disc % / Rp.	Kode Produk	No. Batch	Exp. Date	Banyaknya	Satuan	Harga + PPN	Jumlah Harga + PPN
1	VITAMIN D 1000 IU TABLET SAJAT	15.00	012130	312236020	11.25	4	BOX/100	70.000	280.000

Terbilang : DUA RATUS TIGA PULUH DELAPAN RIBU RUPIAH

Produk-produk tersebut telah diterima dengan baik. DPM/SP-BTM/03/10/2024
 Yang Menerima
 CDOB1027/03/1344/33/2020 (3326) CDOB1427/03/4343/33/2020 (3326)

Produk yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan

LEMBAR 5 - LOGISTIK **S.E&O.**

yang diberi tanda paraf oleh apoteker penanggung jawab sebagai bukti skirining

18.

FORM PERMINTAAN PENGANTIAN KLAIM BARANG MENDEKATI/ED/IRUSAK (*) **RCB0501-01**

PT. **Packing Pusat** : **Re:** **Principal**
 No. Surat Klaim : **00000000000000000000**
 Cabang : **BTM**
 Tanggal : **03 Agustus 2024**

Bersama ini kami sampaikan produk mendekati/ED/IRUSAK (*) untuk diberikan penggantian.

No	Kode	Nama Barang	Jumlah	Kemerosotan	HARGA	Total	No. Batch	ED	Out of Stock	Kat	Salah Kirim
1	071225	ZINE 10 MG FC TABLET	17	BOX	120.000	2.040.000	1102305040	110205	1		
2	071801	CETIRIZINE HCl 10 MG TABLET @ 103 *	180	BOX	24.000	3.960.000	2902405040	030505	1		
3	071801	CETIRIZINE HCl 10 MG TABLET @ 103 *	1	BOX	24.000	24.000	2902405040	030505	1		

Total : **6.024.000**

Dibuat Oleh : **[Signature]** Mengetahui : **[Signature]** Disetujui : **[Signature]**
 (Block Spv. Rm Gud) (Apoteker P. J. Cabang) (Branch Manager) (ABR/MS/MSM Principal)

Diketahui Oleh : **[Signature]** Mengetahui : **[Signature]** Catatan Untuk cabang : **[Signature]**
 (Staff gudang) (Staff admin klaim) AP. J. Pusat

No. ON : **0501/00000000000000000000**
 Tgl ON : **03/08/2024**

Keterangan :
 a. Foto barang
 b. Foto surat rusak
 c. Foto stok
 d. Menunjukkan Kondisi barang

Contoh form permintaan penggantian klaim barang yang mendekati expired / rusak

NO	Aspek SOP	Perhitungan	Hasil
1.	Penyaluran obat/bahan obat ke apotek		
	Penerimaan pesanan	$\frac{6}{64} \times 100\%$	9,38%
	Penyiapan pesanan	$\frac{9}{64} \times 100\%$	14,06%
	Pengiriman pesanan (dijam kerja)	$\frac{2}{64} \times 100\%$	3,12%
	Pengiriman pesanan (diluar jam kerja)	$\frac{6}{64} \times 100\%$	9,38%
	TOTAL	23 item pertanyaan	35,94%
2.	Penanganan obat palsu dan diduga palsu		
	Penarikan obat palsu	$\frac{5}{64} \times 100\%$	7,81%
	Penemuan obat palsu dan diduga palsu	$\frac{5}{64} \times 100\%$	7,81%
	Pengembalian obat palsu ke prinsipal	$\frac{2}{64} \times 100\%$	2,12%
	TOTAL	12 item pertanyaan	18,75%
3.	Penangan keluhan pelanggan		
	Penerimaan keluhan produk	$\frac{2}{64} \times 100\%$	3,12%
	Penanganan keluhan terkait pelayanan	$\frac{4}{64} \times 100\%$	6,25%
	Melaksanakan trend analisis keluhan pelanggan	$\frac{2}{64} \times 100\%$	3,12%

	TOTAL	8 item pertanyaan	12,5%
4.	Penanganan obat kembalian		
	Pemeriksaan dokumen	$\frac{1}{64} \times 100\%$	1,56%
	Pemeriksaan fisik barang	$\frac{5}{64} \times 100\%$	7,81%
	Proses penyelesaian barang kembalian karena salah kirim/pesan, kemasa rusak, kadaluarsa dan <i>recall</i>	$\frac{2}{64} \times 100\%$	3,12%
	TOTAL	8 item pertanyaan	12,5%
5.	Penanganan obat <i>recall</i>	$\frac{12}{64} \times 100\%$ 12 item pertanyaan	18,75%
	TOTAL KESELURUHAN	63 item pertanyaan	98,44%