

**UPAYA MENCAPAI AKREDITASI  
GOOD PHARMACY PRACTICE (GPP)  
PT. KIMIA FARMA APOTEK,  
(STUDI KASUS DI UNIT BISNIS JAYA 2)**



UNIVERSITAS  
TESIS  
Oleh :  
MERCU BUANA

**ASTRID DWIASTUTI  
NIM 55112110094**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2015**

**UPAYA MENCAPAI AKREDITASI  
GOOD PHARMACY PRACTICE (GPP)  
PT. KIMIA FARMA APOTEK,  
(STUDI KASUS DI UNIT BISNIS JAYA 2)**



UNIVERSITAS  
TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pasca Sarjana  
Program Studi Magister Komunikasi

Oleh :

**ASTRID DWIASTUTI  
NIM 55112110094**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2015**

# LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Upaya Mencapai Akreditasi *Good Pharmacy Practice (GPP)* PT. Kimia Farma Apotek (Studi Kasus di Unit Bisnis Jaya 2)  
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Astrid Dwiastuti  
NIM : 55112110094  
Program : Magister Manajemen Produksi dan Operasi  
Tanggal :

Pembimbing Utama



Prof. Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana

Mengesahkan  
Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Upaya Mencapai Akreditasi *Good Pharmacy Practice (GPP)* PT. Kimia Farma Apotek (Studi Kasus di Unit Bisnis Jaya 2)

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Astrid Dwiastuti

NIM : 55112110094

Program : Magister Manajemen Produksi dan Operasi

Tanggal : Januari 2015

Merupakan hasil studi kajian masalah implementasi GPP di PT. Kimia Farma Apotek, Unit Bisnis Jaya 2, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Januari 2015



Astrid Dwiastuti



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “**Upaya Mencapai Akreditasi *Good Pharmacy Practice (GPP)* PT. Kimia Farma Apotek, Sebuah Studi Kasus di Unit Bisnis Jaya 2**”. Tesis ini ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih khususnya kepada:

1. Prof. Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D., sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Aris Susanty, S.T., M.T., selaku Penguji pada Seminar Proposal.
3. Dr. R. Eddy Nugroho, MM., selaku Penguji pada Ujian Sidang Tesis pertama.
4. Dr. Ediyanto, MM, selaku Penguji pada Ujian Sidang Tesis kedua.
5. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan Ketua Ujian Sidang Tesis.
6. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana.
7. Segenap dosen dan karyawan pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis.

8. Drs. Priyango Artadji, Apt., MM., selaku Manager Unit Bisnis Jaya 2 PT. Kimia Farma Apotek yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian studi kasus di unit yang beliau pimpin.
9. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan doa restu selama penulis menempuh pendidikan Pascasarjana.
10. Dr. Teuku Noerman, MM., yang telah memberikan support moril dan materiiil selama penyusunan tesis.
11. Teman-teman angkatan Kelas Karyawan tahun 2012 kelas malam Kampus Menteng, kelas Sabtu Kampus Depok dan kelas Minggu Kampus Meruya yang selalu memberikan support dan berbagi informasi.
12. Semua *Pharmacy Manager* PT. Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Jaya2 yang telah meluangkan waktu untuk diwawancara.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan Tesis ini. Penulis juga berharap agar Tesis ini dapat membawa manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 31 Januari 2015

## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	I
ABSTRAK	Ii
LEMBAR PENGESAHAN	Iii
PERNYATAAN	Iv
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	Vii
DAFTAR TABEL	Ix
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR LAMPIRAN	Xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
<b>BAB II PT. KIMIA FARMA APOTEK</b>	8
2.1. Sejarah PT. Kimia Farma Apotek	8
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	8
2.3. Sumber Daya	9
2.4. Tantangan Bisnis	10
2.5. Kegiatan Bisnis	10
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	11
3.1. Kajian Teori	11
3.1.1. Kajian Tentang Kualitas	11
3.1.2. Sistem Manajemen Kualitas	14
3.1.3. <i>Good Pharmacy Practice (GPP)</i>	19
3.1.4. Standar GPP di PT. KFA	22
3.1.5. Tahapan Implementasi GPP di PT. KFA	25
3.2. Penelitian Terdahulu	26
3.3. Kerangka Pemikiran	29
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	30
4.1. Jenis Disain Penelitian	30
4.2. Ruang Lingkup	30
4.3. Pendekatan Penelitian	31
4.4. Variabel Penelitian	31
4.4.1. Definisi Konsep	31
4.4.2. Definisi Operasional	32
4.5. Jenis dan Sumber Data	34
4.6. Teknik Pengumpulan Data	35
4.7. Populasi dan Sampel Penelitian	35

4.8. Teknik Analisis Data	36
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	37
5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
5.2. Hasil Penelitian	38
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	56
6.1. Kesimpulan	56
6.2. Saran Untuk Perbaikan Implementasi GPP	58
6.3. Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63
RIWAYAT HIDUP	96



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



	<b>Halaman</b>
Tabel III.1. Klasifikasi Pemenuhan Standar GPP	26
Tabel III.2. Penelitian Terdahulu	27
Tabel IV.1. <i>Rating</i> dan Skor GPP	32
Tabel IV.2. Standar GPP di PT. KFA	33



	<b>Halaman</b>
Gambar I.1. Grafik Pertumbuhan Penjualan PT. KFA Unit Bisnis Jaya 2 Tahun 2008 s/d 2013	2
Gambar I.2. Grafik Hasil Audit GPP di 16 Apotek di Unit Bisnis Jaya 2	4
Gambar I.3. Grafik Skor Rata-rata 16 Apotek di Jaya 2 Pada Audit GPP April, Mei, Juli dan November 2013	5
Gambar III.1. Reaksi Berantai Deming	13
Gambar III.2. Konsep Dasar <i>Total Quality Management (TQM)</i>	15
Gambar III.3. Manajemen Melalui Kebijakan Kualitas dalam Siklus PDSA	17
Gambar III.4. Kerangka Pemikiran	29
Gambar V.1. Diagram Tulang Ikan Untuk Standar 1. Fasilitas Peralatan dan Layanan Penunjang	43
Gambar V.2. Diagram Tulang Ikan Untuk Standar 2. Manajemen Mutu	44
Gambar V.3. Diagram Tulang Ikan Untuk Standar 3. Mutu Pelayanan Farmasi	45
Gambar V.4. Diagram Tulang Ikan Untuk Standar 4. Hukum, Regulasi dan Kode Etik	46
Gambar V.5. Diagram Tulang Ikan Untuk Standar 5. Partisipasi Dalam Kegiatan Sosial dan Kesehatan Masyarakat	47

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. Kimia Farma Apotek	63
Lampiran 2 Contoh <i>Check Sheet</i> Audit GPP	64
Lampiran 3 Contoh Perhitungan Skor GPP	69
Lampiran 4 Tabel Rangkuman Temuan <i>Gap</i> Pada Standar 1	70
Lampiran 5 Tabel Rangkuman Temuan <i>Gap</i> Pada Standar 2	74
Lampiran 6 Tabel Rangkuman Temuan <i>Gap</i> Pada Standar 3	76
Lampiran 7 Tabel Rangkuman Temuan <i>Gap</i> Pada Standar 4	78
Lampiran 8 Tabel Rangkuman Temuan <i>Gap</i> Pada Standar 5	79
Lampiran 9 Ringkasan Wawancara Dengan Pharmacy Manager (PhM)	80
Lampiran 10 Tabel Rekomendasi <i>Action Plan</i> untuk Perbaikan Standar 1 : Fasilitas Peralatan dan Layanan Penunjang	86
Lampiran 11 Tabel Rekomendasi <i>Action Plan</i> untuk Perbaikan Standar 2 : Manajemen Mutu	90
Lampiran 12 Tabel Rekomendasi <i>Action Plan</i> untuk Perbaikan Standar 3 : Mutu Pelayanan Farmasi	92
Lampiran 13 Tabel Rekomendasi <i>Action Plan</i> untuk Perbaikan Standar 4 : Hukum, Regulasi dan Kode Etik	94
Lampiran 14 Tabel Rekomendasi <i>Action Plan</i> untuk Perbaikan Standar 5 : Partisipasi dalam Kegiatan Sosial dan Kesehatan Masyarakat	95