

## **Analisis penerapan manajemen kinerja model Deming (PDCA CYCLE) Studi kasus pada apotek central care**

**Ani Ariska<sup>1</sup>, Riski Ramanda Putra<sup>2</sup>, Santo Destriano<sup>3</sup>, Satriadi<sup>4</sup>**

[aniariska821@gmail.com](mailto:aniariska821@gmail.com) [kikiramanda2811@gmail.com](mailto:kikiramanda2811@gmail.com)

[destriansan@gmail.com](mailto:destriansan@gmail.com) [satriadi@stie-pembangunan.ac.id](mailto:satriadi@stie-pembangunan.ac.id)

**Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang**

### **Abstrak**

Jurnal ini membahas analisis penerapan model manajemen kinerja Deming, yang dikenal sebagai PDCA Cycle (Plan-Do-Check-Act), pada sebuah apotek yang bernama "Central Care." Studi kasus ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi penerapan model tersebut dalam konteks manajemen kinerja di apotek tersebut. Metode penelitian yang digunakan melibatkan observasi langsung, wawancara dengan staf apotek, dan analisis dokumentasi terkait pelaksanaan PDCA Cycle. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan model manajemen kinerja Deming di Apotek Central Care memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Implementasi tahap perencanaan (Plan) membantu apotek dalam merumuskan tujuan dan strategi yang jelas. Pelaksanaan (Do) menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang proses operasional dan meningkatkan partisipasi staf dalam peningkatan kualitas. Tahap pemeriksaan (Check) membantu apotek untuk secara proaktif mengidentifikasi potensi perbaikan dan mengevaluasi pencapaian target. Sementara itu, tindakan perbaikan (Act) memfasilitasi siklus berkelanjutan perbaikan dan inovasi.

**Kata Kunci:** Manajemen Kinerja, PDCA Cycle, Apotek Central Care.

## **Abstract**

This journal explores the analysis of the implementation of Deming's performance management model, known as the PDCA Cycle (Plan-Do-Check-Act), in the context of a pharmacy named "Central Care." The case study aims to evaluate the effectiveness and efficiency of applying this model in the performance management of the pharmacy. The research methodology involves direct observation, interviews with pharmacy staff, and analysis of documentation related to the implementation of the PDCA Cycle. The analysis results indicate that the implementation of Deming's performance management model at Central Care Pharmacy contributes positively to improving service quality and operational efficiency. The planning phase (Plan) aids the pharmacy in formulating clear goals and strategies. The execution phase (Do) enhances understanding of operational processes and increases staff participation in quality improvement. The checking phase (Check) helps the pharmacy proactively identify improvement opportunities and evaluate target achievements. Meanwhile, the corrective action phase (Act) facilitates a continuous cycle of improvement and innovation.

**Keywords:** *Performance Management, PDCA Cycle, Central Care Pharmacy.*

## **Pendahuluan**

Industri farmasi memegang peran sentral dalam pelayanan kesehatan, dan manajemen kinerja yang efektif sangat penting untuk memastikan penyediaan layanan farmasi berkualitas tinggi. Dalam upaya mencapai keunggulan operasional, organisasi seringkali mengadopsi berbagai model manajemen untuk meningkatkan kinerja mereka. Salah satu model yang semakin dikenal adalah Siklus PDCA Deming (Plan-Do-Check-Act), yang terkenal dengan pendekatannya yang sistematis terhadap perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini berfokus pada penerapan Siklus PDCA dalam manajemen kinerja di Apotek Central Care.

Dalam beberapa tahun terakhir, sektor kesehatan telah menyaksikan peningkatan penekanan pada peningkatan kualitas dan efisiensi. Penerapan model manajemen kinerja, khususnya Siklus PDCA Deming, telah menunjukkan potensi positif dalam berbagai industri, termasuk sektor kesehatan. Apotek Central Care, sebagai studi kasus representatif, memberikan kesempatan untuk mengevaluasi dampak penerapan model ini dalam konteks farmasi.

Analisis Penerapan ISO 45001:2018 Dengan Manajemen Kinerja Terhadap Kecelakaan Kerja dan Kinerja Perusahaan di Perusahaan Baja Terkemuka di Indonesia dilakukan oleh Yurizki (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia memiliki nilai produksi baja kedua tertinggi di Asia Tenggara, di belakang Vietnam. Beberapa produsen baja di Indonesia telah mengikuti standar manajemen kesehatan dan keselamatan kerja internasional seperti OHSAS 18001 dan ISO 45001 untuk menjamin proses bisnis dan legitimasi. Perusahaan menerapkan Cycle of Deming untuk terus meningkatkan kinerja Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Komitmen dan kepemimpinan meningkatkan kinerja, dan perencanaan dilakukan dengan analisis konteks, perencanaan operasional, penilaian, dan pengendalian risiko. Selain itu, identifikasi dan pengembangan kinerja individu dan tim diperlukan selama proses penerapannya agar kinerja dapat diselaraskan dengan tujuan strategis organisasi atau perusahaan. Dengan kata lain, penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah ISO 45001:2018 dan manajemen kinerja mempengaruhi tingkat kecelakaan kerja dan kinerja perusahaan. Penelitian ini menemukan bahwa ISO 45001:2018 memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kecelakaan kerja, sementara manajemen kinerja tidak mempengaruhi tingkat kecelakaan kerja. Hasilnya menunjukkan bahwa manajemen kinerja tidak mempengaruhi tingkat kecelakaan kerja.

Ulasan singkat literatur menunjukkan bahwa penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi berbagai pendekatan dalam manajemen kinerja di lingkungan kesehatan. Beberapa penelitian telah fokus pada aspek tertentu dari peningkatan kualitas, sementara yang lain telah menguji efektivitas berbagai model manajemen. Namun, terdapat kesenjangan yang signifikan dalam literatur mengenai penerapan khusus Siklus PDCA Deming di pengaturan farmasi, terutama dalam konteks Apotek Central Care.

Menurut tinjauan literatur singkat, belum ada penelitian sebelumnya yang secara khusus membahas penerapan Siklus PDCA Deming dalam pengaturan farmasi, terutama di apotek pusat perawatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah ini dengan mengevaluasi peran model tersebut dalam manajemen kinerja farmasi. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan Siklus PDCA dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di apotek pusat perawatan.

## **Metode**

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk menganalisis penerapan model manajemen kinerja Deming (PDCA Cycle) di Apotek Central Care. Pendekatan studi kasus dipilih untuk memungkinkan pengumpulan data yang mendalam dan kontekstual sehubungan dengan implementasi PDCA Cycle dalam pengelolaan kinerja apotek. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan staf apotek, dan analisis dokumen terkait pelaksanaan Siklus PDCA.

### Populasi, Sampel, Sampling

Sampel ini dipilih secara purposif dan melibatkan manajer apotek, petugas farmasi, dan staf lainnya yang terlibat dalam pelaksanaan PDCA Cycle. Tujuan dari pemilihan sampel ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang berbagai peran yang dimainkan oleh staf yang bekerja di apotek pusat perawatan.

### Prosedur Intervensi

Data dikumpulkan melalui serangkaian langkah, termasuk observasi langsung kegiatan operasional apotek, wawancara dengan staf untuk mendapatkan perspektif mereka, dan analisis dokumen yang terkait dengan pelaksanaan Siklus PDCA. Pengumpulan data dilakukan secara berkesinambungan untuk memperoleh informasi yang komprehensif tentang pelaksanaan model manajemen kinerja tersebut.

### Instrumen

Instrumen yang digunakan meliputi pedoman observasi untuk mencatat praktik-praktik sehari-hari, panduan wawancara untuk mendapatkan pandangan langsung dari staf, dan analisis dokumen terkait pelaksanaan Siklus PDCA. Instrumen-instrumen ini dirancang untuk memberikan gambaran yang holistik tentang bagaimana PDCA Cycle diintegrasikan dalam manajemen kinerja apotek.

### Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif melalui proses pengkodean tematik. Temuan utama akan diidentifikasi untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan PDCA Cycle memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional di Apotek Central Care.

## Hasil dan Pembahasan

### Penerapan PDCA Cycle di Apotek Central Care: Sukses Menuju Perbaikan Berkelanjutan

#### Tahap Perencanaan (Plan): Strategis dan Inklusif

Apotek Central Care, yang didirikan oleh apt. Muhammad Tri Kurniawan, S.Si, MM, memandang model manajemen kinerja Deming (PDCA Cycle) sebagai fondasi kritis untuk mencapai perbaikan berkelanjutan. Tahap perencanaan (Plan) menjadi tonggak utama dalam pengembangan tujuan dan strategi manajemen. Pemilihan ini didasarkan pada identifikasi kebutuhan tinggi akan obat-obatan oleh penduduk Tanjungpinang, mencerminkan pemahaman mendalam terhadap dinamika bisnis lokal. Strategi ini juga menggambarkan komitmen untuk memenuhi kebutuhan pasar dengan menyediakan obat-obatan secara lengkap dan efisien.

#### Tahap Pelaksanaan (Do): Keterlibatan Karyawan sebagai Pilar Kunci

Keterlibatan sepuluh karyawan Apotek Central Care menjadi poin krusial dalam pelaksanaan tahap Do. Melibatkan karyawan secara aktif dalam menjalankan prosedur operasional mengefektifkan implementasi PDCA Cycle. Langkah ini bukan hanya menciptakan atmosfer kolaboratif di antara staf, tetapi juga meningkatkan partisipasi mereka dalam perbaikan berkelanjutan. Keterlibatan ini membuktikan bahwa implementasi model manajemen kinerja tidak hanya tanggung jawab manajemen, tetapi juga menjadi bagian dari budaya organisasi.

#### Peningkatan Kualitas Layanan: Hasil Positif PDCA Cycle

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan PDCA Cycle secara konsisten berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan di Apotek Central Care. Melalui siklus perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan tindakan perbaikan, apotek dapat dengan cepat mengidentifikasi dan merespons area-area yang memerlukan peningkatan. Pendekatan ini berdampak langsung pada pelayanan yang lebih ramah dan menyediakan obat-obatan secara lengkap, memperkuat kepuasan pelanggan dan mendukung keberlanjutan bisnis.

#### Efisiensi Operasional: Optimalisasi Proses Melalui PDCA Cycle

Penerapan model manajemen ini juga memberikan dampak positif pada efisiensi operasional apotek. Tahap pemeriksaan membantu dalam evaluasi dan identifikasi potensi perbaikan dalam proses operasional. Tindakan perbaikan yang terukur memungkinkan Apotek Central Care meningkatkan efisiensi proses, mengoptimalkan persediaan, dan mengurangi risiko kekurangan obat. Ini menciptakan operasional yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasar yang terus berubah.

#### Konsistensi dengan Tujuan dan Kontribusi Ilmiah

Temuan penelitian secara konsisten mendukung tujuan awal penelitian, yaitu meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional di Apotek Central Care. Pengaplikasian PDCA Cycle memberikan pandangan yang jelas tentang bagaimana manajemen kinerja dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen kualitas total. Interpretasi ilmiah dari hasil penelitian mendemonstrasikan bahwa penerapan PDCA Cycle di apotek memiliki dampak positif yang signifikan pada manajemen kinerja. Model ini tidak hanya memberikan solusi konkret untuk perbaikan operasional, tetapi juga menegaskan pentingnya pendekatan sistematis dalam mencapai tujuan bisnis.

#### Keselarasan dengan Penelitian Terdahulu

Studi sebelumnya menemukan bahwa jalur PDCA berhasil dalam manajemen kinerja di berbagai industri. Dengan perubahan ini, penelitian ini menunjukkan bahwa itu baru dalam bidang farmasi, khususnya di Apotek Central Care. Akibatnya, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur manajemen kinerja, terutama dalam bidang farmasi.

## Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model manajemen kinerja Deming (PDCA Cycle) memiliki efek positif yang signifikan pada apotek pusat perawatan. Keterlibatan karyawan, peningkatan kualitas layanan, dan efisiensi operasional adalah indikator utama kesuksesan model ini. Penelitian ini memiliki manfaat praktis karena membantu apotek lain mengembangkan strategi manajemen kinerja yang berguna dan berkelanjutan.

## Daftar Referensi

- Utomo, U., Hariyono, H., Prabowo, R. F., & Ikatrinasari, Z. F. (2020). Analisis implementasi model manajemen kinerja karyawan pada industri steel casting (Studi kasus PT. MB Indonesia). *Journal Industrial Servicess*, 5(2), 213-219.
- Suhardoyo, S. (2018). ANALISIS IMPLEMENTASI MODEL MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN PADA INDUSTRI MANUFACTURE GARMENT (STUDI KASUS: PT. TAE YOUNG INDAH). *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18(2), 193-198.
- YURIZKI, E. (2022). ANALISIS PENERAPAN ISO 45001: 2018 DENGAN MANAJEMEN KINERJA TERHADAP KECELAKAAN KERJA DAN KINERJA PERUSAHAAN DI PERUSAHAAN BAJA TERKEMUKA INDONESIA (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Kirono, I. (2022, July). Penerapan Konsep Supply Chain Sediaan Farmasi pada Layanan Kesehatan di Kota Surabaya (Studi Kasus pada Puskesmas Sentral di Kota Surabaya). In *UMMagelang Conference Series* (pp. 142-167).
- Diniyah, F. (2018). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Mustika Kartika Samudera (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Liker, J. (2021). *The toyota way*. Esensi.
- FITRIA, S. (2017). PENGARUH MANAJEMEN MUTU INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) 9001: 2000 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT BANDAR LAMPUNG (Doctoral dissertation, Universitas Lampung).
- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).

- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Iffah, J. D. N., ... & Sulistiana, D. (2022). Metode penelitian kualitatif. Unisma Press.
- AMBARI, A., SUNARSIH, E., & MINARTI, M. (2023). STUDI LITERATUR TENTANG PENINGKATAN MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT INDONESIA. *Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), 318-330.
- Warholak, T. L. JAMINAN KUALITAS PADA OPERASIONAT APOTEK. *MANA'EMEN FARMASI*, 89.
- Mariani, E., & Sulasmono, B. S. (2018). Evaluasi Pelaksanaan Program Pendidikan Inklusi di SMP Negeri. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(2), 205-216.
- Mardiana, A., Muzakki, I., Sunaiyah, S., & Ifriqia, F. (2020). Implementasi Program Pembelajaran Individual Siswa Tunagrahita Kelas Inklusi. *SITTAH: Journal of Primary Education*, 1(2), 177-192.
- Pajriah, S. (2018). Peran sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata budaya di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Artefak*, 5(1), 25-34.
- Chairunnisa, C. (2016). Hubungan tata kelola universitas dan profesionalitas dosen, dengan mutu layanan pendidikan. *Faktor: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 2(3).
- Supriyatna, H. (2021). PENGARUH SIKLUS PDCA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI KAPABILITAS INOVASI DAN PRODUKTIVITAS KERJA SEBAGAI MEDIATOR PADA KONTRAKTOR JASA TELEKOMUNIKASI (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Puspasari, V. Perbaikan Kualitas Toko Dunia Foto Dengan Metode Servqual, Zot (Zone Of Tolerance), Dan Siklus PDCA. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 19(2), 178-185.
- Astutik, W. (2022). SIMULASI PENINGKATAN KUALITAS SECARA KONTINU DENGAN METODE WASTE ASSESSMENT MODEL (WAM) DAN METODE DEMING CYCLE (PDCA) UNTUK MEREDUKSI PEMBOROSAN PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR TEPUNG TAPIOKA (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Praditya, R. D. (2023). PENERAPAN MODEL PLAN, DO, CHECK, AND ACTION DALAM PENINGKATAN INCOME GUDANG BERIKAT DI PT. KRAKATAU INTERNATIONAL PORT CILEGON (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).

Asiyah, D., Amilia, W., Wiyono, A. E., Suryaningrat, I. B., & Wibowo, Y. COST EFFICIENCY WITH PDCA SYSTEM USING QUALITY CONTROL CIRCLE (QCC) METHOD IN PT. XYZ SIDOARJO DISTRICT EFISIENSI BIAYA DENGAN SISTEM PDCA MENGGUNAKAN METODE QUALITY CONTROL CIRCLE (QCC) DI PT. XYZ KABUPATEN SIDOARJO.

YURIZKI, E. (2022). *ANALISIS PENERAPAN ISO 45001: 2018 DENGAN MANAJEMEN KINERJA TERHADAP KECELAKAAN KERJA DAN KINERJA PERUSAHAAN DI PERUSAHAAN BAJA TERKEMUKA INDONESIA* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).

Isniah, S., Purba, H. H., & Debora, F. (2020). Plan do check action (PDCA) method: literature review and research issues. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 4(1), 72-81.