

## **RINGKASAN**

### **Pengaruh Inovasi Teknologi Pedagang Besar Farmasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen**

**Lenna Wbiksana**

Kemajuan teknologi saat ini banyak memberikan efek positif pada bidang Kesehatan, bukan hanya membantu deteksi dan penyembuhan penyakit menjadi lebih akurat namun dapat membantu dalam proses administrasi pasien, dan menunjang pelayanan kepada konsumen menjadi lebih optimal. Teknologi digital sangat efektif dalam memperlancar akses pelayanan dan mempermudah jangkauan pelayanan kepada konsumen. Dalam industri farmasi, menyalurkan produknya menggunakan jasa distributor atau Pedagang Besar Farmasi, yang dituntut memberikan pelayanan yang prima, supaya dapat mengatasi persaingan bisnis, melakukan peningkatan pelayanan secara terus menerus.

Penelitian ini menggunakan metode literatur review, dengan tujuan penelitian adalah menganalisa mengenai pengaruh inovasi teknologi Pedagang Besar Farmasi terhadap kualitas pelayanan kepada konsumen, dan bagaimana inovasi teknologi informasi diterapkan pada proses bisnis pada Pedagang Besar Farmasi.

Hasil penelitian mengenai strategi “Bauran Pemasaran“ yang diterapkan pada PT. Ahsan Farma Medika dinilai cukup baik untuk bisa bertahan dalam persaingan. Pada review yang kedua, Teknologi Informasi memiliki peranan yang sangat besar terhadap kemajuan dibidang farmasi. Peranan Teknologi Informasi pada Bidang Farmasi membahas mengenai penerapan kemajuan teknologi informasi pada dunia farmasi yang sangat kompleks, Informatika farmasi yang dibahas adalah yang berhubungan dengan pengolahan data, informasi dan pengetahuan dalam system kesehatan termasuk penyimpanan, penggunaan analisis dan penyebaran (distribusi)/pengiriman obat hingga ke konsumen. Manfaat informatika farmasi dalam jurnal ini adalah membantu praktisi farmasi dalam meningkatkan komunikasi tenaga kesehatan serta pasien, meningkatkan kecepatan pendistribusian obat dan meningkatkan kecepatan pengobatan pasien.

Review ketiga, teknologi informasi sangat penting dalam bidang Kesehatan masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan masyarakat, menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan pelayanan dalam bidang Kesehatan.

Penggunaan dan Pengembangan Teknologi dapat membantu kinerja layanan publik secara terpadu. Kesimpulan yang bisa diambil adalah penggunaan teknologi informasi akan mempercepat proses bisnis pada Pedagang Besar Farmasi mulai dari penginputan, pengolahan dan penyajian data sehingga dapat memberikan metode pembiayaan yang efektif dan pelayanan yang maksimal untuk kepuasan konsumen. Penerapan strategi pemasaran dengan perencanaan

yang matang, peningkatan strategi, kontrol terhadap strategi secara terus menerus dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan kepada konsumen.

Pemilihan program system pengoperasian komputer yang tepat, aman dan canggih pada Pedagang Besar Farmasi akan lebih menunjang dalam peningkatan kualitas layanan pendistribusian obat kepada konsumen yang meliputi Rumah Sakit/Instalasi Farmasi, Apotik dan Klinik dengan penanggung jawab apoteker. Teknologi informasi yang ditunjang dengan Sumber Daya Manusia yang handal akan lebih meningkatkan volume penjualan dan kualitas pelayanan, serta memberikan kepuasan kepada konsumen.