

RINGKASAN

Yang melatar belakangi penelitian ini adalah rendahnya pemanfaatan Laboratorium Balai Besar POM Surabaya oleh pengusaha kecil obat tradisional pada periode April – Agustus 2001 hanya mencapai 16,4% dari 67 industri kecil obat tradisional di Surabaya. Tuntutan terhadap laboratorium masa yang akan datang sangat berbeda dengan kondisi laboratorium saat ini. Untuk bisa bersaing dengan baik laboratorium dituntut memiliki kelebihan dan keunggulan dibandingkan pesaingnya. Laboratorium merupakan tempat penyedia jasa pengujian harus dikelola secara profesional dan dijaga tetap diakui keberadaannya. Untuk bisa tetap diakui keberadaannya khususnya oleh pengusaha kecil obat tradisional maka laboratorium harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengusaha kecil obat tradisional.

Tujuan penelitian ini adalah menyusun upaya meningkatkan pemanfaatan Laboratorium Balai Besar POM Surabaya oleh pengusaha kecil obat tradisional di Surabaya berdasarkan aspek 7P (*product, place, promotion, price, people, physical evidence, process*).

Rancang bangun penelitian ini adalah penelitian survei pemasaran yang pengambilan datanya dilakukan secara *crosssectional*. Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dan *check list* pengamatan. Unit analisis penelitian ini adalah Balai Besar POM Surabaya. Sumber informasi pada penelitian ini adalah karyawan Laboratorium Balai Besar POM Surabaya yang khusus menangani obat tradisional termasuk di dalamnya Kepala Bidang Pengujian I, dengan besar sampel 16 orang. Sedangkan untuk sampel pengusaha kecil obat tradisional di Surabaya yang berjumlah 67 pengusaha, maka teknik pengambilan sampelnya menggunakan *simple random sampling* dengan besar sampel 30 pengusaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis kebutuhan dan harapan responden terhadap kondisi laboratorium yang tersedia saat ini berdasarkan aspek 7P dengan alat jendela pelanggan adalah ada kelebihan 3 jenis sediaan (Sari jamu, pastiles, koyok) yang tidak dibutuhkan oleh responden, Laboratorium Balai Besar POM Surabaya belum melakukan sosialisasi, belum mengiklankan, belum memberikan diskon tarif pengujian kepada responden. Tarif pengujian sangat mahal dan waktu mengeluarkan hasil uji sangat lambat.

Upaya-upaya yang perlu dilakukan oleh Laboratorium Balai Besar POM Surabaya untuk meningkatkan pemanfaatan Laboratorium Balai Besar POM Surabaya oleh pengusaha kecil obat tradisional di Surabaya adalah mempertahankan kelebihan pengujian 3 jenis sediaan dengan cara menginformasikan lebih intensif kepada konsumen, melakukan sosialisasi tentang laboratorium melalui seminar, penyuluhan-penyuluhan dengan frekuensi 3 kali dalam 1 tahun. Melakukan pembuatan iklan tentang laboratorium di surat kabar, majalah, buletin, leaflet, brosur dengan frekuensi 3 kali dalam 1 tahun, menghitung unit *cost* per jenis sediaan, yang hasilnya bisa dipakai sebagai dasar untuk memberi masukan kepada Badan POM agar meninjau kembali tarif pengujian saat ini atau memberi kemudahan untuk

memperoleh nomor registrasi bagi konsumen yang mengujikan di Laboratorium Balai Besar POM Surabaya. Menyederhanakan prosedur penanganan sampel dan memperpendek waktu mengeluarkan hasil uji menjadi 1 – 2 minggu.

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Responden cukup memiliki kesadaran terhadap pengujian, 2. Responden cukup butuh untuk mengujikan produknya, 3. Responden memiliki beberapa harapan terhadap pengujian yang meliputi : hasil uji akurat, tepat waktu, terakreditasi, jarak < 10 km atau waktu tempuh < 30 menit, adanya iklan melalui surat kabar, majalah, buletin dengan frekuensi 2 – 3 kali dalam 1 tahun, adanya diskon tarif pengujian > 50%, tarif pengujian < Rp. 500.000,- per jenis sediaan, responden datang segera dilayani dan diterima dengan ramah, petugas mampu menguji > 75% sampel sesuai permintaan konsumen, petugas mampu menguji > 75% sampel secara tepat waktu dan tepat prosedur, peralatan canggih, teknologi tinggi, ruang tunggu yang tidak berdebu, tidak ada sampah berserakan, ada keranjang sampah, tidak harus ber AC asal ventilasi cukup, prosedur penanganan sampel yang mudah, waktu mengeluarkan hasil uji 1 – 2 minggu.

Dari kesimpulan di atas dapat disarankan sebagai berikut :

1. Agar Laboratorium Balai Besar POM Surabaya memberikan informasi kepada responden mengenai laboratorium melalui penyuluhan, seminar, pertemuan rutin, pemuatan iklan di surat kabar, majalah, buletin, brosur, leaflet dengan frekuensi 3 kali dalam 1 tahun, menyederhanakan prosedur penanganan sampel, mempercepat waktu mengeluarkan hasil uji menjadi 1 – 2 minggu.
2. Agar pengusaha kecil obat tradisional di Surabaya lebih memanfaatkan Laboratorium Balai Besar POM Surabaya karena jasa pengujiannya lengkap dan sudah terakreditasi.
3. Bagi peneliti lain untuk dapatnya dipakai sebagai bahan guna melakukan penelitian lebih lanjut.