

**ANALISIS PERAN APOTEKER DALAM PENGEMBANGAN  
KOMPETENSI KARYAWAN DI APOTEK CARDINAL  
KECAMATAN GUNUNGSITOLI KOTA GUNUNGSITOLI**

**Sitimani Mendrofa<sup>1</sup>, Syah Abadi Mendrofa<sup>2</sup>**

Universitas Nias

Email: [sitymaneez@gmail.com](mailto:sitymaneez@gmail.com)<sup>1</sup>, [syahabadi.mendrofa@gmail.com](mailto:syahabadi.mendrofa@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstract** – *A pharmacist is a pharmacy graduate who has graduated as a pharmacist and has taken the pharmacist's oath of office. This study aims to determine the role of pharmacists at the Cardinal Gunungsitoli Pharmacy. To find out how competent Cardinal Pharmacy employees are. And to find out the factors that can encourage increased competency of Cardinal Gunungsitoli Pharmacy employees. This research uses qualitative research with a descriptive research approach. Data collection in this research was interviews and observations. The data analysis technique includes three stages, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. From the research results it can be seen that: (1) the role of pharmacists in employee competence has carried out their duties well because they are in accordance with their position. In practice, employees are divided into 2 shifts every day, this shift division consists of morning and afternoon shifts. (2) Analysis of employee competency development in carrying out tasks professionally in accordance with standardized procedures. (3) Pharmacy employees also understand the types and quantities of medicines that must be prescribed. (4) Factors that encourage increased competency of Cardinal Pharmacy employees, are doing work in their own way and having the courage to do something even though there is a risk of failure, then enabling others to work (enable others to act), by providing opportunities and responsibilities to be involved in decision making.*

**Keywords:** *Role of Pharmacists, Competency Development.*

**Abstrak** – Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan apoteker pada Apotek Cardinal Gunungsitoli. Untuk mengetahui bagaimana kompetensi karyawan Apotek Cardinal. Dan untuk mengetahui faktor – faktor yang dapat mendorong peningkatan kompetensi karyawan Apotek Cardinal Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Teknik analisis data meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa: (1) peran apoteker dalam kompetensi karyawan sudah menjalankan tugasnya dengan baik karena sudah sesuai dengan jabatannya. Secara praktiknya karyawan setiap hari dibagi kedalam 2 shift, pembagian shift ini terdiri dari shift pagi dan sore. (2) Analisis terhadap pengembangan kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugas secara profesional sesuai dengan prosedur yang telah distandarkan. (3) Karyawan apotek juga sudah memahami akan jenis dan jumlah obat-obatan yang harus di berikan resep. (4) Faktor – faktor yang mendorong peningkatan kompetensi karyawan Apotek Cardinal, adalah melakukan pekerjaan dengan caranya sendiri dan berani melakukan sesuatu walaupun ada risiko gagal, kemudian memungkinkan orang lain untuk bekerja (enable others to act), dengan memberikan kesempatan dan tanggung jawab untuk terlibat dalam pengambilan keputusan.

**Kata Kunci:** Peran Apoteker, Pengembangan Kompetensi.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan sangat diperlukan bagi masyarakat untuk menjamin kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat meliputi pelayanan Rumah Sakit (RS), Puskesmas (pusat kesehatan masyarakat), dokter dan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care) adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi Apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Depkes RI, 2004). Kesehatan merupakan hak setiap warga negara Indonesia. Oleh karena itu setiap tenaga kesehatan, khususnya Apoteker, wajib memberikan pelayanan terbaik untuk menunjang kesehatan warga negara Indonesia melalui praktek pelayanan kefarmasian.

Pelayanan farmasi klinis dalam Permenkes RI Nomor 35 Tahun 2014 mencakup pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (home pharmacy care), pemantauan terapi obat (PTO), dan monitoring efek samping obat (M enkes RI, 2014). Peraturan tersebut merupakan upaya agar Apoteker dapat melaksanakan praktek kefarmasian dengan baik dan dengan tujuan sebagai pedoman praktek Apoteker dalam menjalankan profesi, melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi dalam menjalankan praktek kefarmasian (Sudibyo et. al, 2011).

Dengan semakin pesatnya pertumbuhan Apotek selaras dengan angka pertumbuhan industri farmasi di Indonesia yang tinggi, hal ini menimbulkan persaingan yang ketat antar gerai Apotek di Indonesia. Perubahan yang terjadi di masyarakat dewasa ini sangat mempengaruhi persaingan tersebut, baik perubahan demografi dengan populasi penduduk yang sangat besar, IPTEK, sosial ekonomi, kompetisi pasar, maupun sumber daya manusia. Apotek juga perlu melakukan analisis terhadap kekuatan, kelemahan,

Peluang serta ancaman untuk menyusun strategi dalam menghadapi perubahan yang ada dan mengantisipasi segala kemungkinan yang terjadi.

Sebagai bentuk pertahanan entitas usaha. Dalam menghadapi persaingan yang ketat tersebut. Apotek harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sebagai sumber daya utama dalam organisasi yang memegang peranan penting dalam kesuksesan pencapaian tujuan organisasi. Sebagaimana menurut Sutrisno (2014:3), sumber daya manusia merupakan satusatunya sumber daya yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi (Apotek) dalam mencapai tujuan.

Karyawan ketika mencapai tujuan organisasi sangat tergantung bagaimana karyawan tersebut dapat mengembangkan kemampuannya baik dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan keinginan untuk kerjasama antar berbagai satuan kerja yang melaksanakan kegiatan yang berbeda. Mengingat begitu pentingnya peran karyawan dalam suatu organisasi, maka kegiatan pengembangan kinerja karyawan merupakan hal penting dalam upaya pengembangan kinerja karyawan (Martoyo,2007:81).

Karyawan sebagai tenaga kerja dituntut untuk dapat memberikan kinerja yang optimal dan pelayanan terbaiknya secara efektif, efisien dan responsive kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas dan diharapkan menjadi loyal. Menyadari pentingnya sumber daya manusia tersebut, perusahaan perlu menetapkan berbagai langkah dan strategi dengan lebih seksama agar tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik. Kinerja karyawan sendiri tergantung dari kepuasan kerja karyawan tersebut pada perusahaan. Kepuasan kerja akan mendorong karyawan untuk mempunyai motivasi dan berprestasi lebih baik lagi. Untuk itu perlu diketahui peranan motivasi dan kinerja karyawan pada Apotek Cardinal selama ini dan yang seharusnya dapat dilaksanakan.

Keberadaan apoteker di Apotek tidak hanya terkait dengan permasalahan obat, namun apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat

menjalankan profesi secara professional dan berinteraksi langsung dengan pasien, termasuk untuk pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan. Apoteker harus juga memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (medication error), mengidentifikasi, mencegah, mengatasi masalah farmakoekonomi, dan farmasisosial (sociopharmacoecconomy). Hal ini bila dikaitkan dengan standar pelayanan kefarmasian di Apotek menjadikan peranan apoteker di apotek sangatlah penting (Permenkes RI, 2014).

Apoteker mempunyai peran penting dalam pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien, terlebih dalam menjamin ketersediaan obat yang bermutu ditinjau dari segi keamanan dan efektivitas pengelolaannya. Rendahnya pengakuan peran apoteker dalam Sistem Kesehatan Nasional berakibat pada tidak terlibatnya peran apoteker dalam mengatasi berbagai masalah kesehatan secara nasional. Hal ini dikarenakan belum adanya payung hukum yang mengatur tentang praktik kefarmasian.

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian menurut Permenkes RI Nomor 35 Tahun 2014 yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety). Agar standar pelayanan kefarmasian tersebut dapat dilaksanakan, maka telah disusun buku petunjuk teknis pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek. (Depkes RI, 2006).

Pengembangan kinerja merupakan proses peningkatan kemampuan kerja seseorang yang mendorong adanya peningkatan prestasi kerja dalam rangka mencapai karir yang diinginkan. Kegiatan pengembangan karir yang didukung oleh organisasi, maka organisasi mengharapkan adanya umpan balik dari karyawan yaitu berupa prestasi dan evaluasi secara berkala. Yang paling penting dalam pengembangan kinerja karyawan adalah kesempatan untuk melakukan sesuatu yang membuat karyawan merasa senang, kesempatan untuk mencapai sesuatu yang berharga, kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru, kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kemampuan.

Adanya pendidikan dan pelatihan tersebut maka akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memberikan kontribusi yang terbaik dalam pencapaian tujuan. Kendala yang biasanya dihadapi dalam pelayanan kefarmasian diantaranya, pemahaman terhadap pelayanan kefarmasian belum komprehensif, karyawan kurang percaya diri dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, kurang ketatnya sistem pengawasan dari pemerintah dan organisasi profesi (IAI) dalam melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala, serta kurangnya kesadaran dari apoteker sendiri sebagai tenaga kesehatan. Apoteker untuk membentuk karyawan yang profesional dalam rangka meningkatkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti bahwa dalam perusahaan ini sumber daya khususnya tenaga kerja bukan hal yang begitu penting termasuk dalam mengalokasikan sumber daya manusianya, di perusahaan ini tenaga kerjanya masih ada yang berpendidikan Sma/Smk. Berdasarkan tupoksinya misalnya dalam hal pelayanan kepada konsumen seorang karyawan tidak jelas bidang kerjanya. Contoh kasus yang terjadi salah satunya pada saat pemberian obat resep sebaiknya karyawan didampingi oleh tenaga khusus kefarmasian, sehingga obat yang diberikan tepat dan benar tanpa ada masalah. Berdasarkan hasil pengamatan sementara tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Peran Apoteker Dalam Pengembangan Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli.”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian pada dasarnya merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh data atau informasi yang sangat berguna untuk mengetahui sesuatu, untuk memecahkan persoalan atau

untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017:6).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan kerja (observasi) dan kegiatan wawancara mendalam terhadap apoteker dan karyawan di Apotek Cardinal Gunungsitoli, maka peneliti dapat menyajikan hasil penelitian seperti berikut:

### 1. Peran Apoteker Terhadap Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal

Sebagai manajer, apoteker harus dapat mengelola Apotek dengan baik. Apoteker harus mempunyai kemampuan manajerial yang baik yaitu keahlian dalam menjalankan prinsip-prinsip ilmu manajemen yang meliputi kepemimpinan (*leadership*), perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) karena apoteker menjadi penanggung jawab di Apotek. Dengan demikian apoteker dituntut untuk memiliki keahlian dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen. Apoteker harus dapat menjadi pemimpin yang menjadi panutan karyawan, seperti mengetahui permasalahan, dapat menunjukkan jalan keluar masalah, dan turut berperan aktif dalam kegiatan.

Karyawan yang diteliti dalam pengamatan ini adalah tenaga yang terlibat langsung dengan kegiatan di Apotek Cardinal Gunungsitoli, yaitu apoteker penanggung jawab, dan karyawan di Apotek Cardinal Gunungsitoli yang berjumlah 2 orang. Karakteristik atau spesifikasi karyawan di Apotek Cardinal Gunungsitoli dapat dilihat dari aspek latar belakang pendidikan, pengalaman kerja sebelum bergabung di Apotek Cardinal Gunungsitoli, masa kerja pegawai, serta jenis pelatihan yang pernah diikuti oleh seluruh karyawan di Apotek Cardinal Gunungsitoli.

Adapun hasil wawancara dengan apoteker diperoleh bahwa untuk mendapatkan karyawan dengan kompetensi yang sesuai, di mana diberikan persyaratan jenjang pendidikan yang relevan dengan tingkatan yang sesuai kebutuhan. Hasil kutipan wawancara yang ada dapat dilihat sebagai berikut:

*“Kalau untuk jenjang pendidikan karyawan di Apotek Cardinal itu khususnya bagian apoteker itu harus Sarjana paling rendah Diploma, tetapi kalau untuk bagian penjualan dan bagian gudang itu bisa tamatan SMA/SMK”* (I.01,30 Agustus 2023).

*“Selama ini sih kalau untuk apoteker itu memang jenjang pendidikan nya harus S1 atau D-III disini.... tetapi kalau bidang lain boleh lulusan SMA”* (I.02,31 Agustus 2023).

Adapun persyaratan untuk para karyawan yang akan bekerja di Apotik Cardinal Gunungsitoli itu salah satu nya usia minimal 18 tahun dan sehat jasmani. Hasil kutipan wawancara yang ada dapat dilihat sebagai berikut:

*“Untuk persyaratan supaya bisa masuk kerja, saya lulusan S1 Farmasi kemudian mengambil jenjang pendidikan profesi Apoteker, waktu itu usia juga masih 23 tahun, kelihatannya di Apotek Cardinal butuh Apoteker. Saya masukin lamaran, seminggu saya tunggu, akhirnya dipanggil, diwawancara, seleksi, lalu di terima kerja”.*(I.01,30 Agustus 2023).

*“Persyaratannya itu setau saya usia maksimal 27 tahun ya, pendidikan minimal S1 kalo apoteker, kalau bidang penjualan kadang tamatan SMA/SMK juga masih keterima tapi ya di lihat dari pengalaman juga ya.”* (I.02,31 Agustus 2023).

Selain itu, dilihat dari waktu kerja, merupakan jumlah jam kerja dalam satu hari yang disediakan oleh pihak Apotek kepada setiap karyawannya untuk dapat bekerja atau melakukan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan. Pembagian waktu kerja di

Apotek Cardinal Gunungsitoli terbagi menjadi dua kali shift yaitu antara jam 08:00 – 15:00 dilanjutkan dari jam 15:00 – 21:00 malam. Selain itu seringkali karyawan diharuskan untuk lembur sehingga bekerja melebihi waktu kerja yang telah ditetapkan. Namun hal tersebut dirasa masih sesuai karena kelebihan waktu kerja akan tetap dihitung sebagai lembur dan setiap petugas akan mendapatkan upah lembur. Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara mendalam oleh peneliti dengan beberapa informan, sebagai berikut:

*“Lembur dalam satu bulan, biasanya 2-3 kali. Tapi kalau misalkan sudah kelebihan jam berarti bulan ini P/S-nya dikurangi. Tergantung kekurangan dan kelebihan jam nya kan dihitung tiap bulan. Satu bulan 173 jam, jika diatas itu nanti dibikin lembur, dibikin tambahan.”* (I.01,30 Agustus 2023)

*“Iya lembur itu bisa sampe 4 kali. Satu bulan itu harus 173 jam, jadi kalo lebih dari 173 jam di hitung lembur, di kasi uang lembur nya.”* (I.02,31 Agustus 2023)

Hasil wawancara dengan apoteker mengenai praktik kepemimpinan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, adalah sebagai berikut:

*“Pada praktik kepemimpinan, tidak semuanya dimaksudkan untuk meningkatkan kompetensi, tetapi juga untuk maksud-maksud lain seperti untuk meningkatkan semangat, motivasi dan disiplin kerja, dan lain-lain. Namun, memang ada juga yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan.”* (I.01,30 Agustus 2023)

*“Sebenarnya untuk praktik kepemimpinan tersendiri itu, sebagian tujuannya ya untuk meningkatkan kompetensi karyawan supaya lebih baik lagi untuk kemajuan Apotik tersendiri.”* (I.01,30 Agustus 2023)

Apabila melihat hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa praktik kepemimpinan apoteker, tidak semata-mata ditujukan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, tetapi juga untuk meningkatkan semangat, motivasi dan disiplin kerja, dan lain-lain.

Penerapan disiplin kerja pada karyawan Apotek Cardinal Gunungsitoli. Karyawan seharusnya mentaati segala peraturan yang ada ditempat mereka bekerja. Peraturan dilakukan dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan yang lebih baik. Tentu saja peraturan tidak dapat berjalan dengan baik apabila karyawan tidak mentaati segala peraturan yang ada didalam perusahaan. Keberadaan peraturan menjadi salah satu faktor yang sangat penting karena merupakan faktor penentu dalam proses pelaksanaan tugas dan menjadi salah satu faktor utama dalam pengembangan kompetensi karyawan. Yang dimaksud kedisiplinan dalam kerja yaitu kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Penerapan disiplin kerja masih kurang didalam Apotek Cardinal tersebut, hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja. Contohnya yang sering dialami masuk kerja jam 08.00 tetapi masih ada yang telat masuk sekitar jam 08.10 dan selebihnya, yang kedua keluar tanpa alasan contohnya keluar saat jam kerja tanpa izin ke siapapun. Hal ini sangat melanggar aturan dalam perusahaan dan juga bisa mempengaruhi konsumen saat pembelian.

Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara mendalam oleh peneliti dengan beberapa informan, sebagai berikut:

*“Dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan yang dilakukan ya dengan memberikan contoh supaya lebih didiplin saat masuk kerja, dan memberikan bonus bagi karyawan yang tidak pernah terlambat dan alpha selama 3 bulan berturut-turut”.* (I.01,30 Agustus 2023)

*“Ya dengan membuat aturan yang sewajarnya, jadi karyawan biar tidak merasa terkekang. Jadi buat aturan itu yang tegas tapi tidak memberatkan karyawan.”* (I.02,31 Agustus 2023)

## **2. Pengaruh Pengembangan Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal**

Pengembangan kompetensi karyawan Apotek Cardinal, memegang peranan penting mewujudkan visi dan misi Apotek Cardinal Gunungsitoli tersebut. Untuk mencapai visi dan

misi Apotek Cardinal Gunungsitoli tersebut dilakukan senantiasa memandang karyawan sebagai *Human Capital* yang merupakan asset Apotek Cardinal yang paling berharga yang harus dijaga dan ditingkatkan kompetensi, kinerja serta kesejahteraannya, sehingga menumbuhkan rasa kenyamanan. Terkadang dari pihak Apotek memberikan sebuah pelatihan kerja kepada karyawannya, namun tidak semua dapat mengembangkan kompetensi karyawan tersebut.

Menurut Shermon (2011:11), mengemukakan bahwa kompetensi adalah karakteristik seseorang, yang memungkinkan dirinya menghasilkan kinerja yang terbaik atas tugas yang diberikan kepadanya. Kompetensi memiliki dua arti, kemampuan seseorang untuk berkinerja terbaik pada area tugas, dan sesuatu yang dimiliki seseorang untuk mewujudkan kinerja efektif.

Menurut, Susanto (2000) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik-karakteristik yang mendasari individu untuk mencapai kinerja superior. Sedangkan, menurut Palan (2007: 6) kompetensi adalah karakter dasar seseorang yang mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi, konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan, keahlian/keterampilan yang berlaku dalam cakupan situasi yang sangat luas dan bertahan untuk waktu yang lama yang dapat berkinerja unggul di tempat kerja.

Dari uraian tersebut di atas, maka yang dimaksud dengan kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi, konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan, keahlian/keterampilan yang berlaku dalam cakupan situasi yang sangat luas dan bertahan untuk waktu yang lama yang dapat berkinerja unggul di tempat kerja sesuai dengan standar kerja di lingkungan kerjanya.

Adapun hasil wawancara dengan informan diperoleh bahwa untuk pengaruh pengembangan kompetensi karyawan Apotek Cardinal dapat dilihat dari, dimana jika salah seorang dari karyawan pada Apotek Cardinal akan melanjutkan sekolah nya, apa akan tetap dikerjakan di Apotek tersebut jika sekolah karyawan tersebut telah selesai. Adapun, hasil kutipan wawancara yang ada dapat dilihat sebagai berikut:

*“Sepengetahuan saya kalo di Apotek Cardinal itu jika ada karyawan yang akan melanjutkan sekolah, tetapi tidak mengganggu waktu bekerja, ya boleh saja kerja.”* (I.01,30 Agustus 2023)

*“Selama tidak mengganggu kegiatan dalam pekerjaan ya dibolehkan saja sih.”* (I.02,31 Agustus 2023)

Pihak Apotek harus memberikan sosialisasi terhadap karyawan dalam pemberian resep maupun obat non resep. Hasil kutipan wawancara yang ada dapat dilihat sebagai berikut:

*“Pihak apotek memberikan sosialisasi setiap seminggu sekali kepa karyawan lama maupun baru dalam pemberian resep dan informasi mengenai obat baik cara penggunaanya”.* (I.01,30 Agustus 2023)

*“Ya, sosialisasi dilakukan setiap minggu, agar karyawan dapat memahami cara pemberian resep obat, dan semakin mahir”.* (I.02,31 Agustus 2023)

Prosedur apa yang dilakukan karyawan dalam pemberian resep. Hasil kutipan wawancara yang ada dapat dilihat sebagai berikut:

*“Saya sudah mendapatkan standar dari Apotek tersendiri berupa Standar Operating System (SOP), dan saya tinggal konsisten menjalankannya”.* (I.01,30 Agustus 2023)

*“Prosedur yang saya lakukan sesuai dengan SOP dari Apotek tersendiri, mulai dari memastikan resep palsu atau tidak sampai pemberian informasi obat”.* (I.02,31 Agustus 2023)

*Medication error* yang terjadi pada beberapa Apotek terhadap pelayanan obat yang tidak tepat atau membahayakan pasien terjadi pada kelompok *Dispensing* (kesalahan pemberian obat tidak sesuai dengan resep) dan *Administering* (kekurangan informasi obat antara lain berupa: kurang informasi mengenai kegunaan dari obat yang dikonsumsi, kemudian informasi yang tidak jelas mengenai cara pemakaian, dan kurangnya informasi

mengenai efek samping obat).

Namun hal ini terjadi kepada karyawan yang salah dalam memberikan obat. Maka apa itu tanggung jawab dari apoteker. Tindakan apa yang akan dilakukan oleh pihak Apotek. Hasil kutipan wawancara yang ada dapat dilihat sebagai berikut:

*“Ya, pastinya menegur keras karyawan karena perbuatannya akan berakibat fatal kepada pasien dan terhadap Apotek kedepannya”.*(I.01,30 Agustus 2023)

*“Memberikan teguran dan sanksi atas kelalaian yang diperbuat, karena hal tersebut dapat berdampak pada masa depan Apotek dan keselamatan pasien”.* (I.02,31 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara diatas di rangkum dalam sebuah tabel yaitu, sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Informan 1 dan 2

| No | Pertanyaan   | Informan | Jawaban   |
|----|--|----------|---|
| 1  | Hal apa saja yang dilakukan Apotek dalam meningkatkan kedisiplinan para karyawan ? | I.01     | Dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan yang dilakukan ya dengan memberikan contoh supaya lebih disiplin saat masuk kerja, dan memberikan bonus bagi karyawan yang tidak pernah terlambat dan alpha selama 3 bulan berturut-turut. |
|    |  | I.02     | Ya dengan membuat <u>aturan</u> yang sewajarnya, jadi karyawan biar tidak merasa terkekang. Jadi buat aturan itu yang tegas tapi tidak memberatkan karyawan.  |
| 2  | Apa saja tindakan yang diambil saat karyawan salah dalam pemberian resep ?         | I.01     | Ya, pastinya menegur keras karyawan karena perbuatannya akan berakibat fatal kepada pasien dan terhadap Apotek kedepannya.  |
|    |  | I.02     | Memberikan teguran dan sanksi atas kelalaian yang diperbuat, karena hal tersebut dapat berdampak pada masa depan Apotek dan keselamatan pasien.   |
| 3  |  | I.01     | Kalau pembagian jam kerja di Apotek tersendiri itu ada dua shift ya masuknya jam 8 pagi sama yang shift kedua masuknya jam 3 sore. Biasanya sih kalau jam kerjanya lebih itu dihitung lembur.   |

|   |   |      |  |
|---|---|------|--|
|   | Bagaimana pembagian jam kerja terhadap karyawannya ya Ibu ?   | I.02 | Kalau pembagian jam kerja di Apotek Cardinal Gunungsitoli itu terbagi menjadi dua kali shift yaitu antara jam 08:00 – 15:00 dilanjutkan dari jam 15:00 – 21:00 malam.  |
| 4 | Apakah karyawan mendapatkan prosedur di Apotek dalam pemberian resep?   | I.01 | Saya sudah mendapatkan standar dari Apotek tersendiri berupa Standar Operating System (SOP), dan saya tinggal konsisten menjalankannya.  |
|   |   | I.02 | Prosedur yang dilakukan sesuai dengan SOP dari Apotek tersendiri, mulai dari memastikan resep palsu atau tidak sampai pemberian informasi obat.  |
| 5 | Apa saja persyaratan untuk karyawan yang akan bekerja di Apotek Cardinal?   | I.01 | Untuk persyaratan supaya bisa masuk kerja, salah satunya usia minimal 18 tahun itu untuk yang tamatan SMA/SMK ya terus pasti sehat jasmani. Lulusan S1 Farmasi kemudian mengambil jenjang pendidikan profesi Apoteker. |
|   |   | I.02 | Persyaratannya itu usia maksimal 27 tahun ya, pendidikan minimal S1 kalo apoteker, kalau bidang penjualan kadang tamatan SMA/SMK juga masih diterima tapi ya di lihat dari pengalaman juga ya.                         |
| 6 | Bagaimana tindakan pihak Apotek ketika salah seorang karyawan, sedang melanjutkan sekolah, apakah tetap akan bekerja kalau nantinya Ketika telah menyelesaikan sekolah? | I.01 | Sepengetahuan saya kalo di Apotek Cardinal itu jika ada karyawan yang akan melanjutkan sekolah, tetapi tidak mengganggu waktu bekerja, ya boleh saja kerja.  |
|   |   | I.02 | Selama tidak mengganggu kegiatan dalam pekerjaan ya dibolehkan saja sih.   |

|   |   |      |  |
|---|---|------|--|
| 7 | Bagaimana dengan jenjang pendidikan karyawan di Apotek Cardinal ? | I.01 | Kalau untuk jenjang pendidikan karyawan di Apotek Cardinal itu khususnya bagian apoteker itu harus Sarjana , sedangkan untuk jabatan asisten apoteker bertugas dalam meracik obat dokter. Pendidikan minimal SMF dan mampu meracik obat dengan professional, tetapi kalau untuk bagian penjualan dan bagian gudang itu bisa tamatan SMA/SMK. |
|   |   | I.02 | Kalau untuk apoteker biasanya hanya mengelola apotik serta memberikan informasi tentang obat dan minimal berpendidikan S1 Farmasi, punya surat tanda registrasi serta pengalaman yang cukup minimal 1 bulan magang kerja. Kalau untuk asisten apoteker itu minimal SMF pendidikannya. Kalau bagian lain ya minimal SMA/SMK.                  |
| 8 | Apakah semua karyawan Apotek Cardinal rata-rata sudah sarjana ?   | I.01 | Kalau bagian apoteker dan asisten apoteker rata-rata sudah sarjana. Tetapi kalau untuk bidang penjualan dan lainnya masih ada yang tamatan SMA/ SMK.   |
|   |   | I.02 | Ya untuk bagian apoteker dan asisten apoteker hampir rata sudah sarjana. Kalau untuk bagian lain masih ada yang tamatan SMA.   |
|   |   | I.01 | Setiap karyawan baru yang masuk itu debriefing dan di berikan pelatihan dulu, tentang seluk beluk apotek dan cara melayani konsumen dalam pemberian obat yang sesuai prosedur.   |

|    |   |      |   |
|----|---|------|---|
| 9  | Bagaimana cara dari pihak Apotek memberi pengarahan terhadap karyawan saat pelayanan pemberian resep? | I.02 | Saat pertama mereka masuk kerja itu mereka di bimbing diberikan pengarahan mulai dari jam masuk, semua aturan dan prosedur mengenai cara pelayanan saat pemberian resep obat dan lain-lain. |
| 10 | Sebelumnya apakah karyawan Apotek diberikan sosialisasi terlebih dahulu sebelum memeberikan resep?    | I.01 | Pihak apotek memberikan sosialisasi setiap seminggu sekali kepa karyawan lama maupun baru dalam pemberian resep dan informasi mengenai obat baik cara penggunaanya.                         |
|    |   | I.02 | Ya, sosialisasi dilakukan setiap minggu, agar karyawan dapat memahami cara pemberian resep obat, dan semakin mahir.   |

Tabel 2 Rangkuman Hasil Wawancara Berdasarkan Indikator

| No | Indikator   | Koding | Rangkum Jawaban   |
|----|-------------|--------|---|
| 1  | Watak       | K_Wt   | Dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan yang dilakukan memberikan contoh supaya lebih didiplin saat masuk kerja, dan membuat aturan yang tegas tidak memberatkan karyawan.<br>Memberikan teguran dan sanksi terhadap karywan atas kelalaiannya salah dalam pemberian resep.                      |
| 2. | Motif       | K_Mt   | Pembagian jam kerja di Apotek Cardinal Gunungsitoli itu terbagi menjadi dua kali shift yaitu antara jam 08:00 – 15:00 dilanjutkan dari jam 15:00 – 21:00 malam.<br>Karyawan telah di berikan prosedur oleh pihak Apotek dalam pemberian resep.  |
| 3  | Konsep Diri | K_Kd   | Persyaratan usia minimal 18 tahun dan maksimal 27 tahun. Khusus apoteker Pendidikan nya harus S1 sedangkan bidang penjualan dan lainnya bisa tamatan SMA/SMK.<br>Selama karyawan tidak mengganggu waktu kerjanya di Apotek, karyawan diperbolehkan bekerja bagi yang sedang melanjutkan sekolahnya. |
| 4  | Pengetahuan | K_Pt   | Jenjang Pendidikan di Apotek Cardinal, untuk apoteker biasanya minimal  |

|   |              |      |   |
|---|--------------|------|---|
|   |              |      | berpendidikan S1 Farmasi, punya surat tanda registrasi. Asisten apoteker itu minimal SMF. Bagian lain minimal SMA/SMK.<br>Masih ada juga karyawan yang tamatan SMA/SMK.   |
| 5 | Keterampilan | K_Kt | Pihak Apotek memberi pengarahan terhadap karyawan, mereka di briefing tentang semua aturan dan prosedur mengenai cara pelayanan saat pemberian resep obat dan lain-lain.<br>Sosialisasi dilakukan setiap minggu, agar karyawan dapat memahami cara pemberian resep obat, dan semakin mahir. |

### Pembahasan

Dari hasil penelitian di atas dapat diperoleh:

#### 1) Peran Apoteker Terhadap Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal

Berdasarkan hasil penelitian yang dimulai dari wawancara, observasi/pengamatan diketahui bahwa peran apoteker dalam kompetensi karyawan sudah menjalankan tugasnya dengan baik karena sudah sesuai dengan jabatannya. Dari segi ketercukupan jumlah karyawan di Apotek Cardinal Gunungsitoli secara manajerial dinyatakan cukup. Secara praktiknya karyawan setiap hari dibagi kedalam 2 shift, pembagian shift ini terdiri dari shift pagi dan sore. Dalam pelaksanaan pekerjaan Apotek Cardinal Gunungsitoli memberi pelayanan dari hari Senin-Sabtu mulai dari pukul 08.00- 21.00 WIB. Jadwal shift sangat fleksibel dan bisa bertukar-tukar shift apabila karyawan berhalangan.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara mendalam, wawancara mengenai disiplin kerja di Apotek Cardinal Gunungsitoli masih rendah, artinya pekerja memiliki disiplin yang rendah selama bekerja di Apotek Cardinal Gunungsitoli dan hal ini sesuai dengan statistic karakteristik yang menunjukkan pekerja tidak disiplin dalam menaati aturan kerja. Pentingnya disiplin kerja karyawan dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari karyawan yang merasa puas dalam pekerjaannya cenderung memberikan respon positif terhadap perusahaan. Pada dasarnya ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan. Hal ini menyangkut persepsi mereka terhadap sistem kompensasi, motivasi, lingkungan kerja serta hubungan kerja dengan pimpinan maupun sesama rekan kerja. Sementara itu, disiplin kerja merupakan sikap yang sudah seharusnya dimiliki oleh setiap karyawan. Tanpa adanya disiplin kerja, maka perusahaan tidak bisa bergerak maju menuju tujuan yang hendak dicapai.

Menurut Mangkunegara (2015), disiplin kerja dapat diukur dengan berbagai indikator berikut:

- ✓ Ketepatan waktu datang ke tempat kerja dan jam pulang ke rumah
- ✓ Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku
- ✓ Penggunaan seragam yang telah ditentukan
- ✓ Bertanggungjawab mengerjakan tugas sampai selesai
- ✓ Transparansi dan adil menjadi hal utama yang perlu Anda perhatikan.
- ✓ Jika semua karyawan memperoleh perlakuan yang adil, maka mereka akan termotivasi untuk lebih disiplin.

Adapun cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan:

#### 1. Memberi contoh kedisiplinan pada karyawan

Sebelum menuntut karyawan untuk disiplin, pimpinan harus memberikan contoh yang baik dalam menaati peraturan yang dibuat sehingga karyawan menjadi segan dan menirukan kebiasaan baik tersebut.

2. Buatlah aturan sewajarnya

Aturan diperlukan untuk mengatur kerja di perusahaan. Namun, jangan sampai kreativitas karyawan terhambat dan karyawan merasa dikekang. Buatlah aturan yang tegas tapi tidak memberatkan karyawan.

3. Dengarkan ide dan pendapat dari karyawan

Memberikan ruang inovasi kepada karyawan akan membuat mereka merasa dihargai. Hal baiknya akan membuat pekerjaan tidak monoton. Hendaknya anda bisa mendengarkan saran dan masukan dari setiap karyawan karena ide kreatif mereka bisa jadi inovasi terbaru untuk perkembangan perusahaan.

4. Perlakukan karyawan layaknya teman

Mendengarkan ide dan masukan dari karyawan bisa didapatkan saat Anda mulai memperlakukan karyawan layaknya teman.

5. Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja karyawan

Evaluasi rutin hendaknya dilakukan secara berkala. Hal ini untuk mengetahui siapa yang mengalami peningkatan, penurunan performa, dan mengecek beban kerja apakah sesuai kepada masing-masing karyawan.

6. Memberlakukan reward dan punishment

Karyawan yang disiplin pantas diberikan reward sebagai bentuk apresiasi dari perusahaan. Hal ini bisa memotivasi karyawan lainnya untuk disiplin. Sebaliknya, karyawan yang tidak disiplin, perlu diberikan punishment atau hukuman sesuai aturan.

Dalam melanggar aturan yang berlaku di perusahaan ini terdapat sanksi. Hal ini pelaksanaan disiplin kerja yang berpengaruh terhadap produktivitas karyawan namun dalam pelaksanaan disiplin kerja tidak selalu berjalan sesuai harapan karena sifat dan karakter seseorang berbeda. Akibat dari kurang baiknya karyawan maka menyebabkan kerugian bagi Apotek Cardinal, karena jika pelanggaran seperti ini terus terjadi maka kerugian material cukup banyak.

Cara mengatasi penyebab dari pelanggaran disiplin itu maka pimpinan Apotek Cardinal harus meningkatkan penegakan disiplin yang ketat bagi karyawan agar karyawan menerima efek jera terhadap sanksi pelanggarannya tersebut. Oleh karena itu, pimpinan Apotek Cardinal harus meningkatkan kesadaran diri masing masing didalam disiplin kerja. Maka sebaiknya Apotek Cardinal lebih meningkatkan disiplin kerja yang lebih baik lagi agar sesuai dengan teori yang berkaitan terhadap pembahasan tersebut. Solusinya yaitu dengan adanya tindakan/sanksi secara tegas bilamana karyawan Apotek Cardinal terbukti melakukan pelanggaran disiplin yang tujuan untuk memberikan efek jera dan shock terapi agar karyawan yang lain tidak meniru atau melakukan pelanggaran yang lebih berat lagi.

Selain menerapkan disiplin kerja yang tinggi pihak pimpinan Apotek Cardinal juga harus bisa memberikan contoh terhadap peraturan yang dibuat agar karyawan di Apotek Cardinal bisa lebih produktif dalam menjalankan tugasnya, tindakan positif yang harus dilakukan seperti: memberi motivasi, memberikan bonus, dan bisa jadi menaikkan pangkatnya agar karyawan bisa mematuhi peraturan yang ada dengan cara memberikan tindakan yang positif.

Standar pendidikan yang sesuai akan membantu karyawan dalam mengembangkan pola pikir untuk menganalisis dan menentukan solusi permasalahan, serta merencanakan berbagai prosedur tindakan yang efektif dan efisien, yang akan mendukung peningkatan kompetensi. Seleksi untuk memilih karyawan dengan kompetensi yang sesuai, misalnya dengan persyaratan keterampilan tertentu, menyebabkan karyawan yang diseleksi, mempunyai kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan.

Hal tersebut juga didukung dengan hasil penelitian Darmayanti & Oktamianti (2015) yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara sistem rekrutmen, sistem penempatan dan orientasi serta pengembangan SDM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan di Apotek cardinal, termasuk

dalam kategori baik. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Fauzi, Anggraeni, & Ummi (2016), yang menunjukkan bahwa kompetensi secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Salah satu hal yang menyebabkan baiknya kompetensi karyawan adalah pengalaman kerja yang dimilikinya.

### **Pengaruh Pengembangan Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal**

Hubungan antara manajer dan karyawan yang baik, juga menyebabkan manajer di Apotek Cardinal, mampu memberikan arahan mengenai bagaimana cara untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Hal ini akan berpengaruh terhadap pengembangan kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugas secara profesional sesuai dengan prosedur yang telah distandarkan. Manajer dalam melakukan arahan tentang SOP telah menjalankan salah satu fungsi kepemimpinan yaitu, fungsi instruksi.

Secara garis besar pelayanan resep di Apotek terdiri dari tiga tahapan, yaitu skrining resep (untuk memastikan resepnya sesuai dan legal), penyiapan obat (baik racikan atau non-racikan), dan penyerahan obat sekaligus pemberian informasi obat.

#### oSkrining Resep

Ketika resep datang ke Apotek, maka apoteker akan melakukan skrining terhadap resep. Hal ini bertujuan untuk memastikan resepnya legal, sesuai, dan mengandung komponen resep yang jelas dan lengkap.

a) Persyaratan administratif. Beberapa poin yang perlu diperhatikan adalah:

- 1) Nama dokter, SIP (nomor surat izin praktik) dokter, dan alamat praktik dokter.
- 2) Tanggal penulisan resep.
- 3) Tanda tangan/paraf dokter pembuat resep.
- 4) Identitas pasien (nama, jenis kelamin, alamat, umur, BB).
- 5) Nama obat, potensi, dosis, dan jumlah yang diminta.

b) Kesesuaian farmasetika

Dilakukan kajian terhadap kesesuaian farmasetika dari obat-obat yang diresepkan. Untuk memastikan obatnya sesuai.

c) Pertimbangan klinis

Kajian terhadap aspek klinis seperti:

- 1) Adanya alergi, efek samping, dan interaksi dengan obat dan makanan.
- 2) Kesesuaian obat dengan kondisi pasien, seperti kesesuaian dosis, durasi, jumlah obat, dll.
- 3) Jika ada keraguan terhadap resep, hendaknya menanyakan/konsultasi kepada dokter pembuat resep dengan memberikan pertimbangan dan alternatif seperlunya.

#### • Penyiapan Obat

Selanjutnya, dilakukan penyiapan obat meliputi pencarian obat (non racikan) dan peracikan obat (jika obatnya bentuk racikan).

- 1) Peracikan. Merupakan kegiatan menyiapkan, menimbang, mencampur, mengemas, hingga memberikan etiket pada kemasan. Hati-hati, tidak semua obat dapat diracik.
- 2) Pemberian etiket. Etiket setidaknya berisi identitas obat dan cara pakai obat.

#### • Penyerahan Obat & Pemberian Informasi Obat

Penyerahan obat disertai dengan pemberian informasi obat agar pasien paham cara menggunakan obatnya dan tujuan pengobatannya tercapai. Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas, tidak bias, terkini, dan bijaksana. Informasi obat setidaknya meliputi nama obat, indikasi, cara pakai obat, efek samping yang mungkin muncul, perhatian/peringatan (hal apa saja yang harus diperhatikan selama menggunakan obat), cara penyimpanan obat, dan lama penggunaan obat.

Strategi Strategi dari Apotek adalah:

1. Menjamin bahwa seluruh proses terapi obat yang diberikan merupakan terapi obat yang tepat, efektif, nyaman dan aman bagi pasien.

2. Mengatasi masalah baru yang timbul dalam terapi obat dan mencegah timbulnya masalah lain di masa yang akan datang.
3. Melakukan pelayanan obat yang ramah.
4. Melakukan efisiensi biaya kesehatan masyarakat.
5. Memberikan informasi dan konsultasi obat.
6. Melakukan monitoring obat dan evaluasi penggunaan obat.
7. Merancang SOP (*Standart Operating Procedure*) dan standar organisasi kerja.
8. Memberlakukan sistem reward dan punishment bagi seluruh karyawan.

Rivai dan Mulyadi (2009) menyatakan bahwa fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa bagaimana, bilamana, dan di mana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif. Kepemimpinan yang efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.

Cara kepemimpinan manajer dalam meningkatkan kompetensi karyawan adalah sebagai berikut:

1. Pada menantang proses dilakukan dengan menantang anak buah melakukan pekerjaan dengan caranya sendiri dan berani melakukan sesuatu walaupun ada risiko gagal, agar karyawan berani bertindak dan berinovasi dalam melakukan pekerjaannya, agar pekerjaan dapat dilakukan secara lebih cepat dan efektif.
2. Pada memungkinkan orang lain untuk bekerja, dilakukan dengan memberikan kesempatan dan tanggung jawab untuk terlibat dalam pengambilan keputusan sehingga kemampuannya dalam menganalisis dan membuat solusi permasalahan untuk merencanakan tindakan atau program kerja meningkat. Selain itu, dengan memberikan keleluasaan membuat keputusan sendiri dan mendorong kerja sama yang baik rekan kerja, sehingga terjadi transfer pengetahuan yang akan meningkatkan kompetensi karyawan.
3. Pada dalam menjadi model dalam cara kerja, dilakukan dengan memberikan contoh dalam cara kerja, yang dapat diterapkan karyawan agar kompetensinya meningkat. Apabila melihat hasil tersebut, maka untuk meningkatkan kompetensi karyawan, perlu dikembangkan suasana kerja yang menantang proses, sehingga karyawan mempunyai keberanian untuk mencoba cara kerja baru yang inovatif dan efisien. Secara tidak langsung, dalam menemukan cara kerja inovatif tersebut, karyawan harus mampu untuk menganalisis suatu permasalahan dalam prosedur dan cara kerja, untuk menemukan kelemahannya dan mencari solusi untuk mengatasinya.

Melalui hal tersebut, maka karyawan dapat memperbaiki dan menemukan cara kerja baru yang lebih efisien. Hal ini akan meningkatkan kompetensi karyawan. Karyawan juga perlu diberikan kesempatan dan tanggung jawab yang lebih besar dalam merencanakan program kerja, pengambilan keputusan, dan bekerja dalam sebuah tim. Hal ini menyebabkan pengalaman karyawan dalam melakukan berbagai proses pekerjaan semakin meningkat. Pengalaman tersebut sangat bermanfaat untuk meningkatkan kompetensi karyawan.

Namun berdasarkan hasil wawancara karyawan Apotek Cardinal sudah memberikan pelayanan yang baik terbukti dengan sikap yang ramah dan tanggap akan kebutuhan pasien yang datang.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, disarankan agar adanya pengkajian ulang terkait kecukupan jumlah karyawan yang dilakukan setiap harinya di Apotek, sehingga pelayanan yang dilakukan setiap karyawan kepada pasien menjadi lebih optimal dan mengurangi kesalahan atau delay dalam pelayanan. Diketahui bahwa SOP yang diterapkan di Apotek sudah dijalankan dengan baik oleh petugas dilihat dari ketepatan karyawan dalam melakukan pemberian informasi obat.

Berdasarkan hasil wawancara petugas Apotek Cardinal sudah memahami alur pelayanan yang tertuang di dalam SOP Apotek Cardinal mengenai alur proses pelayanan resep. Karyawan

apoteker juga sudah memahami akan jenis dan jumlah obat-obatan yang harus di berikan. resep. Hal ini sejalan dengan penelitian (Septini, 2011) seluruh standar operasional prosedur sudah dijalankan dengan baik dan petugas sudah mengerti tentang alur pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran apoteker dalam kompetensi karyawan sudah menjalankan tugasnya dengan baik karena sudah sesuai dengan jabatannya. Dari segi ketercukupan jumlah karyawan di Apotek Cardinal Gunungsitoli secara manajerial dinyatakan cukup. Secara praktiknya karyawan setiap hari dibagi kedalam 2 shift, pembagian shift ini terdiri dari shift pagi dan sore. Dalam pelaksanaan pekerjaan Apotek Cardinal Gunungsitoli memberi pelayanan dari hari Senin-Sabtu mulai dari pukul 08.00- 21.00 WIB. Jadwal shift sangat fleksibel dan bisa bertukar-tukar shift apabila karyawan berhalangan. Adapun cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan: memberi contoh kedisiplinan pada karyawan, buatlah aturan sewajarnya, dengarkan ide dan pendapat dari karyawan, perlakukan karyawan layaknya teman, melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja karyawan, memberlakukan reward dan punishment.
2. Pengaruh terhadap pengembangan kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugas secara profesional sesuai dengan prosedur yang telah distandarkan. Manajer dalam melakukan arahan tentang SOP telah menjalankan salah satu fungsi kepemimpinan yaitu, fungsi instruksi. Petugas Apotek Cardinal sudah memahami alur pelayanan yang tertuang di dalam SOP Apotek Cardinal mengenai alur proses pelayanan resep. Karyawan apotek juga sudah memahami akan jenis dan jumlah obat-obatan yang harus di berikan resep.
3. Faktor – faktor yang mendorong peningkatan kompetensi karyawan Apotek Cardinal adalah melakukan pekerjaan dengan caranya sendiri dan berani melakukan sesuatu walaupun ada risiko gagal, memungkinkan orang lain untuk bekerja (enable others to act), dengan memberikan kesempatan dan tanggung jawab untuk terlibat dalam pengambilan keputusan. Selain itu, dengan memberikan keleluasaan membuat keputusan sendiri dan mendorong kerja sama yang baik dengan rekan kerja, menjadi model dalam cara kerja (model the way), dengan memberikan contoh dalam cara kerja, yang dapat diterapkan karyawan agar kompetensinya meningkat. Pengalaman kerja karyawan juga salah satu faktor yang mendorong peningkatan kompetensi karyawan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anna Kurniati dan Ferry Efendi, *Kajian SDM Kesehatan di Indonesia*. (Jakarta: Salemba Medika, 2012).
- Depkes RI, 2004, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor.1027/Menkes/SK/IX/2004.
- Edy Sutrisno, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam Pranada Media Group, Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2011, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Handoko.T.Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*,Edisi II. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta
- Handoko.T.Hani. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*,Edisi III. BPFE Yogyakarta : Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia-Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta: Haji Masagung.
- Hutapea, P & Nuriana Thoha. 2011. *Kompetensi Plus : Teori Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi Dinamis*. Jakarta. Gramedia Pustaka

Utama.

- Kadarisman, M. 2013. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Permenkes RI Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Martoyo Susilo, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- Marwansyah. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Dua. Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta, CV
- Moeheriono, 2014, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J., 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nureeyah Bahem, 2017, Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma. Malang
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
- Peraturan Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Departemen Kesehatan Republik Indonesia; Jakarta.
- Poerwandari, E.K. (2007). Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi. Jakarta: LPSP3 Universitas Indonesia. Pranada Media Group, Jakarta.
- Soekidjo Notoatmodjo, Metodologi Penelitian Kesehatan. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2012).
- Sugiyono, 2015. Memahami Penelitian Kualitatif, cetakan ke sebelas November 2015, ALFABETA, CV Bandung.
- Sudiby, 2011 . pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian, Jakarta.
- Suryadana, L. (2015). Pengelolaan SDM Berbasis Kinerja. Bandung: Alfabeta.
- Susanto dan Aisyah. 2010. Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Kerja Dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kebumen. Magistra No. 74 Tahun XXII. ISSN 0215-9511. hal. 35-37. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta.
- Zwell dalam Wibowo, 2016. Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, PT. Rajagrafindo Persada Jakarta-14240.