

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

by Mendrofa Sitimani

Submission date: 22-Nov-2023 05:16AM (UTC-0500)

Submission ID: 2236045059

File name: Sitimani_Mendrofa-3.docx (226.11K)

Word count: 10142

Character count: 68080

**ANALISIS PERAN APOTEKER DALAM PENGEMBANGAN
KOMPETENSI KARYAWAN DI APOTEK CARDINAL
KECAMATANGUNUNGSITOLIKOTAGUNUNGSITOLI**

Skripsi



Oleh:

SITIMANI MENDROFA

2319469

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2023



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Iilir, Kec.Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.
Homepage:<https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

Skripsi dengan judul Analisis Peran Apoteker Dalam Pengembangan Kompetensi Karyawan di Apotek Cardinal Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli yang disusun Oleh Sitimani Mendrofa NPM 2319469 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang skripsi.

Gunungsitoli, November 2023
Pembimbing

Syah Abadi Mendrofa, S.E.,M.M
NIDN. 0111096601

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dengan segala kasih dan anugerah-Nya telah memungkinkan peneliti dalam menyelesaikan rancangan penelitian ini.

Dalam penyusunan rancangan penelitian ini banyak pihak-pihak yang telah membantu, oleh sebab itu peneliti tidak lupa berterimakasih kepada pihak-pihak yang membantu, yakni :

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si sebagai Pj. Rektor Universitas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M sebagai Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bapak Syah Abadi Mendrofa, SE., M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan peneliti dalam penyusunan proposal ini.
4. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E., M.M sebagai Ketua Prodi S1 Manajemen yang telah memperkenankan peneliti untuk menyusun proposal ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu kepada peneliti sehingga dapat menyusun proposal ini.
6. Seluruh pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan Kerjasama sehingga proposal penelitian ini dapat tersusun.

Kami menyadari rancangan penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga rancangan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi bidang akademik dan penerapan di lapangan serta dapat dikembangkan lebih lanjut lagi.

Gunungsitoli, November 2023
Peneliti,

SITIMANI MENDROFA
NPM. 2319469

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Apoteker	7
2.1.1 Tugas Pokok Standar Pelayanan Kefarmasian	8
2.1.2 Peranan Apoteker Menurut WHO	10
2.1.3 Peran Apoteker Menurut Peraturan di Indonesia	11
2.1.4 Asisten Apoteker	13
2.2 Apotek	13
2.2.1 Kegiatan Dalam Lingkungan Apotek meliputi	15
2.2.2 Pelayanan Informasi Obat (PIO)	15
2.2.3 Pelayanan Resep	16
2.2.4 Pelayanan Tanpa Resep	17
2.3 Defenisi Kompetensi	19
2.3.1 Jenis-jenis Kompetensi	19
2.3.2 Kategori Kompetensi	20
2.3.3 Tujuan dan Manfaat Kompetensi	20
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi	21
2.3.5 Indikator Kompetensi	22
2.4 Pengertian Pengembangan Karyawan	22
2.4.1 Metode Pengembangan Karyawan	24
2.4.2 Jenis - Jenis Pengembangan Karyawan	25
2.4.3 Prinsip Pengembangan Karyawan	26
2.4.4 Kendala Dalam Pengembangan Karyawan	27
2.5 Kerangka Berpikir	24
2.6 Penelitian Terdahulu	29

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	31
3.1.1. Pendekatan.....	31
3.2.1. Jenis Penelitian	31
3.2 Variabel Penelitian	31
3.3 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	32
3.4 Sumber Data	32
3.5 Instrumen Penelitian.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
a.Deskripsi Objek Penelitian.....	39
i.Gambaran Umum Apotek Cardinal.....	39
ii.Visi dan Misi Apotek Cardinal Gunungsitoli.....	40
BAB V KESIMPULAN.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN- LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian..... 39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Layanan kesejahteraan sangat penting bagi masyarakat untuk menjamin kesejahteraan umum. Pelayanan kesehatan daerah meliputi pelayanan klinik, pusat kesehatan daerah (local area wellbeing focus), dokter spesialis dan pelayanan obat. Pemberian obat (drug care) adalah suatu jenis pemberian dan tanggung jawab langsung dari Dokter Spesialis Obat yang dipanggil dalam bidang obat untuk bekerja demi kepuasan pribadi pasien (Dinas Kesehatan Republik Indonesia, 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

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).

Tenaga kerja sebagai buruh diharapkan mampu memberikan kinerja terbaik dan bantuan terbaik secara nyata, produktif dan responsif kepada pelanggan sehingga konsumen merasa puas dan diharapkan sabar. Memahami pentingnya SDM, organisasi perlu mengambil keputusan berbeda. kemajuan dan teknik harus lebih hati-hati agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Kinerja perwakilan itu sendiri bergantung pada kepuasan kerja pekerja dalam organisasi. Pemenuhan pekerjaan akan mendorong perwakilan untuk memiliki inspirasi dan berprestasi lebih baik. " Oleh karena itu, penting untuk mengetahui pekerjaan inspirasi dan

pelaksanaan yang representatif di Cardinal Drug Store hingga saat ini dan apa yang harus dilakukan.

Kehadiran dokter spesialis obat di toko obat tidak hanya sekedar berhubungan dengan masalah obat saja, namun dokter spesialis obat diharapkan dapat mengasah wawasan, kemampuan dan perilakunya sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan ahli dan bergaul langsung dengan pasien, termasuk memberikan data pengobatan dan bimbingan kepada pasien yang memerlukannya. Dokter spesialis obat juga harus memahami dan mengetahui kemungkinan kesalahan pengobatan, membedakan, mencegah, dan mengatasi masalah farmakoekonomi dan sosiofarmasi ekonomi. Hal ini jika dikaitkan dengan pedoman pemberian obat di toko obat menjadikan pekerjaan spesialis obat di toko obat menjadi sangat penting (Permenkes RI, 2014).

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“

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah area atau topik kajian yang menjadi pusat perhatian peneliti dalam memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti.

Menurut Moleong (2014:97) fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Penelitian ini akan difokuskan pada

1. Peran apoteker pada apotek cardinal gunungsitoli.
2. Kompetensi karyawan apotek cardinal gunungsitoli.
3. Faktor – faktor yang dapat mendorong peningkatan kompetensi karyawan apotek cardinal gunungsitoli.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

- 1) Bagaimana peran apoteker pada Apotek Cardinal Gunungsitoli?
- 2) Bagaimana kompetensi karyawan Apotek Cardinal Gunungsitoli?
- 3) Apa sajakah faktor – faktor yang mendorong peningkatan kompetensi karyawan Apotek Cardinal?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang di atas maka tujuannya dari eksplorasi ini adalah:

- 1) Untuk menyadari peranan apoteker pada Apotek Cardinal Gunungsitoli.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana kompetensi karyawan Apotek Cardinal.
- 3) Untuk mengetahui faktor – faktor yang dapat mendorong peningkatan kompetensi karyawan Apotek Cardinal Gunungsitoli.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

a) Bagi Peneliti.

Diharapkan penelitian ini akan menambah wawasan peneliti tentang penilaian prestasi kerja yang dan pengembangan kinerja karyawan.

b) Bagi Lembaga Universitas Nias.

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas wawasan dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan serta pengembangannya di lingkungan lembaga Universitas Nias Fakultas Ekonomi.

c) Bagi Objek Penelitian.

Sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan, terutama mengenai pengembangan kinerja karyawan yang seharusnya diberikan kepada karyawan.

d) Penelitian ini dapat dijadikan bahan bagi penelitian selanjutnya khususnya yang memperdalam kajian tentang ilmu-ilmu manajemen khususnya pengembangan kinerja karyawan dan produktivitas kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apoteker

Seorang spesialis obat adalah seorang penjaga toko obat tunggal yang telah lulus sebagai spesialis obat dan telah bersumpah jabatan Apoteker (Peraturan Pemerintah RI No. 51, 2009). Sebagai pelaku utama pelayanan kefarmasian yang berfungsi sebagai pelaksana atau pemberi pelayanan kesehatan, apoteker diberi wewenang sesuai kompetensi pendidikan yang mereka peroleh, sehingga mereka memiliki hak dan kewajiban yang terkait dengan pekerjaan mereka (Ikatan Apoteker Indonesia, 2011).

Apoteker bertanggung jawab menyediakan, menyimpan dan menyerahkan sediaan farmasi yang berkualitas tinggi dan yang keabsahannya terjamin., Menurut Kepmenkes RI Nomor 922 tahun 1993. Obat dan perbekalan farmasi lainnya yang karena sesuatu hal tidak dapat digunakan lagi atau dilarang digunakan, harus dimusnahkan dengan cara dibakar atau ditanam atau dengan cara lain yang ditetapkan Direktur Jenderal. Pemusnahan dilakukan oleh Apoteker Pengelola atau Apoteker Pengganti dibantu dengan bantuan sekurang-kurangnya satu anggota staf apotek.

2.1.1 Tugas Pokok Standar Pelayan Kefarmasian

Apoteker mempunyai tugas untuk menjamin barang atau jasa sampai kepada pasien dengan memperhatikan aturan perundang-undangan. Selain itu, Apoteker memiliki tugas yang penting dalam pelayanan obat yang mencakup pelayanan resep, konseling, dispensing, PTO, MESO, dan PIO.

2.1.2 Peranan Apoteker Menurut WHO

Untuk bisa efektif sebagai anggota tim kesehatan, apoteker butuh intelektual untuk melakukan fungsi-fungsi yang berbeda. WHO menetapkan tugas spesialis obat dalam administrasi kesejahteraan dengan istilah 8-Star Drug Specialist, khususnya (Wiedenmeyer et al., 2006: 135):

- a. Wali, artinya spesialis obat dapat menawarkan jenis bantuan kepada pasien, memberikan data obat kepada masyarakat pada umumnya dan kepada pekerja kesejahteraan lainnya.
- b. Pemimpin, artinya dokter spesialis obat dapat dengan mudah mengambil keputusan, tidak hanya siap mengambil keputusan dalam hal administratif namun juga harus mampu mengambil pilihan yang paling ideal dalam kaitannya dengan pemberian kepada pasien, misalnya ketika pasien tidak dapat mengatur Dengan biaya pengobatan dalam pengobatan, dokter spesialis obat dapat berbicara dengan dokter spesialis atau pasien untuk memilih obat dengan zat dinamis serupa namun dengan biaya yang lebih masuk akal.
- c) *Komunikator*, artinya dokter spesialis obat dapat berdiskusi dengan baik dengan pihak luar (pasien atau klien) dan pihak dalam (ahli kesejahteraan lainnya).
- d) *Pelopop*, artinya dokter spesialis obat dapat menjadi cikal bakal toko obat. Sebagai pionir, Dokter Spesialis Obat adalah orang yang berada didepan toko obat, bertanggung jawab menangani toko obat mulai dari pengurusan, organisasi, SDM pimpinan dan tanggung jawab penuh mengenai keberlangsungan toko obat.
- e) *Pengawas*, maksudnya dokter spesialis obat dapat menangani toko obat dengan baik dalam hal administrasi, pengurus toko obat, pimpinan ketenagakerjaan dan organisasi keuangan. Oleh karena itu, spesialis obat harus memiliki kemampuan administratif yang

baik, yaitu kemampuan khusus dalam melaksanakan standar ilmu eksekutif.

- f) *Pelajar jangka panjang*, artinya dokter harus terus-menerus menyelidiki informasi, terus-menerus mencari cara untuk membangun wawasan dan kemampuan mereka serta mampu mengembangkan karakteristik mereka sendiri.
- g) *Instruktur*, yang berarti bahwa dokter spesialis narkoba harus dapat menjadi pendidik, pelatih bagi stafnya, harus mengembangkan keterampilannya, harus memenuhi panggilannya, bertindak sebagai seseorang yang berpengetahuan, namun harus dapat melakukan panggilannya dengan baik.
- h) *Ilmuwan*, terkait dengan pekerjaannya sebagai mahasiswa jangka panjang, dokter spesialis obat diharapkan terus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dengan mengarahkan penelitian-penelitian baru yang bermanfaat bagi semesta kesejahteraan.

¹³ 2.1.3 Peran Apoteker Menurut Peraturan di Indonesia

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pada pasal 28H ayat 1 dan pasal 34 ayat 3, mendapat Administrasi kesejahteraan adalah hak setiap penduduk dan negara bertanggung jawab untuk menyediakan kantor administrasi kesejahteraan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (UUD RI, 1945). Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan Kefarmasian di Apotek diselenggarakan oleh Apoteker, dapat dibantu oleh Apoteker pendamping dan/atau Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki Surat Tanda Registrasi, Surat Izin Praktik atau Surat Izin Kerja. Dalam melakukan Pelayanan Kefarmasian seorang apoteker harus menjalankan peran yaitu (Menkes RI, 2014):

- a) Organisasi spesialis

Spesialis obat sebagai organisasi spesialis harus berkolaborasi dengan pasien. Spesialis obat-obatan harus memasukkan layanan mereka ke dalam kerangka perawatan medis secara berkelanjutan.

b) Pemimpin

Dokter spesialis obat harus dapat mengambil keputusan dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang sesuai secara aktual dan produktif.

c) Komunikator

Spesialis obat-obatan harus mempunyai pilihan untuk berbicara dengan pasien dan pakar kesehatan lainnya sehubungan dengan perawatan pasien. Dengan cara ini, Anda harus memiliki kemampuan relasional yang hebat.

d) Pelopor

Dokter spesialis narkoba seharusnya bisa menjadi pionir. Otoritas normal mencakup keberanian untuk mengambil pilihan yang simpatik dan berhasil, serta kemampuan untuk memberikan dan menangani konsekuensi dari pilihan tersebut.

e) Ketua

Spesialis obat harus dapat mengawasi aset manusia, fisik, keuangan, dan data secara nyata. Spesialis obat-obatan harus mengikuti kemajuan dalam inovasi data dan menyediakan data tentang obat-obatan dan berbagai masalah yang berkaitan dengan obat-obatan.

f) Pembelajaran yang mengakar

Dokter spesialis obat harus terus meningkatkan wawasan, cara pandang dan kemampuan profesionalnya melalui pelatihan lanjutan (Proceeding with Proficient Turn of events/CPD).

g) Ilmuwan

Spesialis obat harus selalu menerapkan standar/aturan yang logis dalam mengumpulkan data tentang pengaturan obat dan manfaat obat dan menggunakannya dalam kejadian dan pelaksanaan

pemberian obat.

2.2 Apotek

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Menkes RI, 2014). Apotek memiliki tugas dan fungsi sebagai :

- a) Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
- b) Sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, perubahan bentuk, pencampuran, dan penyerahan obat atau bahan obat.
- c) Sarana penyaluran perbekalan farmasi dalam menyebarkan obat-obatan yang diperlukan masyarakat secara luas dan merata.

Sarana dan prasarana yang harus dimiliki oleh apotek untuk menunjang Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi sarana yang memiliki fungsi (Menkes RI, 2014):

1. Ruang penerimaan

Resep Ruang penerimaan Resep sekurang-kurangnya terdiri dari tempat penerimaan Resep, 1 (satu) set meja dan kursi, serta 1 (satu) set komputer. Ruang penerimaan Resep ditempatkan pada bagian paling depan dan mudah terlihat oleh pasien.

2. Ruang pelayanan

Resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas) Ruang pelayanan Resep dan peracikan atau produksi sediaan secara terbatas meliputi rak obat sesuai kebutuhan dan meja peracikan. Di ruang peracikan sekurang-kurangnya disediakan peralatan peracikan, timbangan obat, air minum (air mineral) untuk pengencer, sendok obat, bahan pengemas obat, lemari pendingin, termometer ruangan, blanko salinan resep, etiket dan label obat. Ruang ini diatur agar mendapatkan cahaya dan sirkulasi udara yang cukup, dapat dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*).

3. Ruang penyerahan obat

Ruang penyerahan obat berupa konter penyerahan obat yang dapat

digabungkan dengan ruang penerimaan resep.

4. Ruang konseling

Ruang konseling sekurang-kurangnya memiliki satu set meja dan kursi konseling, lemari buku, buku-buku referensi, *leaflet*, poster, alat bantu konseling, buku catatan konseling dan formulir catatan pengobatan pasien.

5. Ruang penyimpanan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai.

Ruang penyimpanan harus memperhatikan kondisi sanitasi, temperatur, kelembaban, ventilasi, pemisahan untuk menjamin mutu produk dan keamanan petugas. Ruang penyimpanan harus dilengkapi dengan rak/lemari Obat, *pallet*, pendingin ruangan (AC), lemari pendingin, lemari penyimpanan khusus narkotika dan psikotropika, lemari penyimpanan Obat khusus, pengukur suhu dan kartu suhu. 6. Ruang arsip Ruang arsip dibutuhkan untuk menyimpan dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan kefarmasian dalam jangka waktu tertentu.

2.2.1 Kegiatan Dalam Lingkungan Apotek meliputi

¹¹Keberadaan apotek sebagai sarana pelayanan obat-obatan dan bahasan farmasi lainnya diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal tersebut dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1980 yang menetapkan distribusi dan pelayanan obat kepada masyarakat antara lain melalui apotek.

- ¹²
- a) Pembuatan, pengelolaan, peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran, penyimpanan dan penyerahan obat atau bahan obat.
 - b) Pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan penyerahan perbekalan farmasi lainnya.
 - c) Pelayanan informasi, meliputi tentang obat dan perbekalan farmasi lainnya yang diberikan pada dokter, tenaga kesehatan lainnya maupun pada masyarakat.

- d) Pengamatan dan pelaporan informasi mengenai khasiat, keamanan, bahaya atau mutu obat dan perbekalan farmasi.
- e) Pelayanan informasi wajib didasarkan pada kepentingan masyarakat.

2.2.2 Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan Informasi Obat adalah kegiatan yang dilakukan oleh spesialis obat dalam memberikan data tentang obat yang tidak memihak, dinilai secara mendasar dan dengan bukti terbaik di semua bagian penggunaan obat kepada ahli kesehatan lainnya, pasien atau masyarakat umum. Data mengenai obat – obatan termasuk obat resep dokter, obat bebas dan obat yang ditanam di rumah (Menkes RI, 2014).

2.2.3 Pelayanan Resep

Resep obat adalah permintaan tertulis dari persetujuan spesialis tertentu berdasarkan peraturan dan pedoman terkait kepada spesialis obat yang berhubungan dengan toko obat untuk merencanakan serta membuat, mencampurkan, dan menyampaikan obat kepada pasien. Lembar resep umumnya berbentuk persegi panjang, ukuran yang ideal adalah lebar 10-12 cm dan panjang 15-20 cm (Nureeyah Bahem 2017:25).

2.2.4 Pelayanan Tanpa Resep

Menurut Nureeyah Bahem 2017, Obat-obatan yang tidak diresepkan oleh dokter adalah resep untuk jenis penyakit yang pengobatannya tidak sepenuhnya ditentukan oleh daerah setempat dan tidak terlalu berisiko jika aturan penggunaannya diikuti. Resep yang tidak direkomendasikan oleh dokter adalah obat bebas dan obat bebas terbatas yang digunakan untuk resep sendiri, di mana individu dapat membeli obat di toko obat atau apotek sendiri tanpa rekomendasi

dokter spesialis. Tugas dari resep mandiri adalah melakukan tawar-menawar dengan cepat dan benar-benar dengan protes yang tidak memerlukan nasihat klinis, sehingga mengurangi beban pada layanan kesehatan dengan sumber daya dan tenaga kerja yang terbatas..

Beberapa faktor yang berperan dalam pengobatan mandiri di mata masyarakat antara lain pandangan penyakit, aksesibilitas informasi pengobatan, aksesibilitas pengobatan lokal, sumber informasi tentang cara terbaik menggunakan obat.

2.3 Defenisi Kompetensi

Secara harfiah, kompetensi berasal dari kata competence yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. ⁵ Pengertian kompetensi menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut:

Spencer dalam Moehariono (2014:5) mengemukakan bahwa:

“Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja”.

⁵ 2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Kapabilitas merupakan suatu kapasitas yang dapat dipengaruhi oleh variabel yang berbeda-beda, menurut Michael Zwell dalam Wibowo (2010:102), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kapabilitas, dengan rincian sebagai berikut:

1) Keyakinan dan Nilai Keyakinan seseorang terhadap dirinya sendiri dan terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilakunya sehari-

hari. Jika individu mempunyai pemikiran yang positif terhadap diri sendiri dan orang lain, maka ia akan menjadi seseorang yang memiliki sifat berpikir ke depan.

2) Kemampuan berperan dalam banyak keterampilan. Menciptakan kemampuan yang secara eksplisit dihubungkan dengan keterampilan jelas dapat mempengaruhi budaya otoritatif dan kemampuan individu.

3) Pengalaman merupakan salah satu faktor penentu kemampuan dalam dunia kerja, namun untuk menjadi seorang profesional, pengalaman saja tidaklah cukup.

4) Kualitas Karakter mengandung banyak unsur, beberapa di antaranya sulit untuk diubah, namun karakter bukanlah sesuatu yang tidak dapat diubah secara umum, karakter seseorang dapat berubah kapan saja jika dia berkomunikasi dengannya. kekuatan dan iklim di sekelilingnya.

5) Materi pelajaran yang intens Batasan yang mendalam dapat membatasi kewenangan kemampuan. Kekhawatiran melakukan kesalahan, dipermalukan, merasa tidak disukai sering kali akan membatasi inspirasi dan dorongan pekerja. Kemampuan intelektual Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

2.3.4 Indikator Kompetensi

Dimensi dan Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi dari teori dan pendapat para ahli. Menurut Spencer dalam Moehariono (2014:5) dimensi dan indikator kompetensi meliputi:

1) Watak

Indikatornya seperti memberikan dorongan untuk lebih melatih karakteristik mental pegawai, agar dapat lebih memenuhi peraturan yang ada di dalam organisasi atau instansi.

2) Motif

Indikatornya seperti memberi dorongan dalam bekerja agar dapat lebih giat lagi dalam bekerja, guna memenuhi keinginan dan kebutuhan pegawai.

3) **Konsep Diri**

Indikatornya seperti dorongan untuk berpenampilan, tutur bahasa dan perilaku yang baik didalam instansi.

4) **Pengetahuan**

Indikatornya seperti dorongan untuk para pegawai agar dapat memperluas pengetahuan tentang tugas atau pekerjaan yang diberikan instansi.

5) **Keterampilan**

Indikatornya seperti dorongan untuk setiap pegawai memiliki keterampilan dalam bekerja agar mendapatkan hasil kerja yang baik.

2.4 ⁹ Pengertian Pengembangan Karyawan

Pengembangan karyawan adalah salah satu faktor yang paling penting bagi kemajuan dan pertumbuhan dari setiap organisasi. Pengembangan karyawan disebut sebagai aktivitas yang menyebabkan karyawan memperoleh keterampilan baru atau lanjutan, pengetahuan dengan menyediakan fasilitas belajar dan pelatihan di dalam organisasi.

Tahun Berdiri 2008

Menurut Suryadana, (2015:72) Pengembangan karyawan adalah an seseorang karyawan individu dan organasi secara keseluruhan pengembangan karyawan terdiri dari pertumbuhan individu atau karyawan dan keseluruhan karyawan ketika karyawan organisasi akan mengembangkan organisasi, organisasi akan lebih berkembang dan kinerja karyawan akan meningkat.

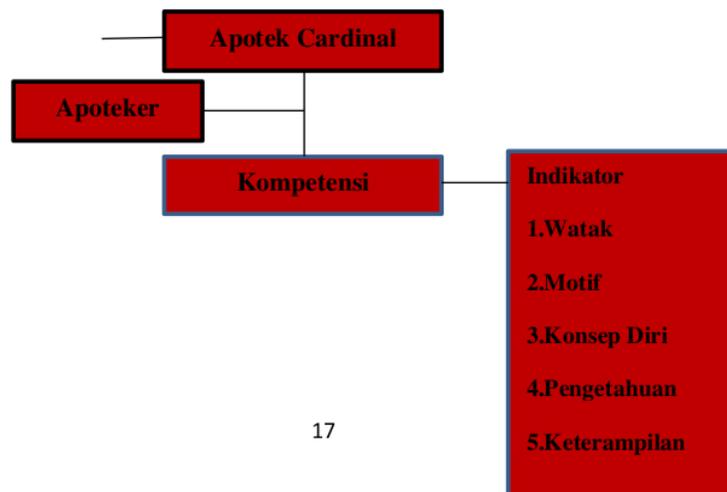
Menurut (Permatasari, 2018) “Pengembangan karyawan merupakan kegiatan yang bermaksud memperbaiki dan mengembangkan sikap, perilaku, keterampilan, dan pengetahuan para karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan”.

Menurut (Wahyuni, 2018) “Pengembangan karyawan adalah sebagai upaya meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan lama dan baru yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan baik untuk saat ini atau untuk masa mendatang”.

2.4 Kerangka Berpikir

Menurut Notoatmodjo, kerangka berpikir adalah kerangka hubungan antara konsep konsep yang diukur maupun diamati dalam suatu penelitian. Sebuah kerangka berpikir haruslah dapat memperlihatkan hubungan antara variable-variabel yang akan diteliti.

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti perlu merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

Adapun penjelasan dari gambar 2.1 kerangka berpikir dari analisis peran apoteker dalam pengembangan kompetensi karyawan di apotek cardinal kecamatan Gunungsitoli kota Gunungsitoli, yaitu :

1. Apotek Cardinal

Berdiri pada Tahun 2008, dan memiliki apoteker dan karyawan yang bekerja di apotek.

2. Kompetensi

Dalam pengembangan kompetensi karyawan di Apotek Cardinal peran apoteker sangat mempengaruhi dengan memperhatikan indikator pendukung dari kompetensi karyawan.

3. Indikator Kompetensi

Adapun indikator dari kompetensi terdiri dari :

a. Karakter

Ciri-ciri batin yang mempengaruhi seluruh perenungan, tingkah laku, kebiasaan dan kualitas manusia atau makhluk hidup lainnya.

b. Motif

Dorongan dalam diri manusia yang timbul dikarenakan adanya kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh manusia tersebut

c. Konsep Diri

Gambaran yang ada pada diri individu yang berisi tentang bagaimana individu melihat dirinya sendiri sebagai pribadi yang disebut dengan pengetahuan diri, bagaimana individu merasa atas dirinya yang

merupakan penilaian atas dirinya sendiri serta bagaimana individu menginginkan dirinya sendiri sebagai manusia yang diharapkan.

d. Pengetahuan

Informasi atau keterangan yang diketahui seseorang. Pengetahuan mencakup, namun tidak terbatas pada deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip dan prosedur bahwa probabilitas bayesian itu benar atau berguna.

e. Keterampilan

Kemampuan manusia dalam menggunakan pikiran, ide serta kreatifitas, mengubah atau membuat sesuatu menjadi nilai lebih sehingga sesuatu tersebut memiliki nilai yang lebih bermakna.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah seperti skripsi, tesis, disertasi atau jurnal penelitian. Berikut adalah penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian

a) Penelitian Cholis (2013)

Penelitian Cholis (2013) berjudul “Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja di PT. Pacific Indo Packing Surabaya”. Berdasarkan hasil penelitian dimana Variabel pelatihan karyawan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja di PT. Pacific Indo Pcking Surabaya.

b) Penelitian Chaowalit Monton (2014)

Penelitian Chaowalit Monton (2014) berjudul “*Purchasing And Inventory Management By Pharmacist Of A Private Hospital In Northeast Of Thailand*”. Setelah dilakukan penelitian dan analisis data yang yang diperoleh maka dapat disimpulkan langsung bahwa hasilnya Setelah sistem manajemen pembelian dan persediaan

diadopsi, tingkat dokumen pembelian yang disetujui dan tingkat produk yang diperiksa dalam lima bulan pertama adalah 100%.

- c) Penelitian Kambey, F.L & Suharnomo (2013)
Penelitian Kambey, F.L & Suharnomo (2013) yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelatihan, Pembinaan Dan Pengembangan, Pemberdayaan Dan Partisipasi Terhadap Kinerja Karyawan”. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat pelanggan puas dan bertahan. Sehingga hasil pemeriksaan tersebut disimpulkan jika Pelatihan sumber daya manusia dan Pengembangan sumber daya manusia secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- d) Penelitian Bagus Putu Fabio, Musa Hubeis dan Herien Puspitawati (2016)
Penelitian Bagus Putu Fabio, Musa Hubeis dan Herien Puspitawati (2016) “Pengaruh gaya kepemimpinan ,motivasi kerja terhadap komitmen yang berimpilikasi terhdap kinerja karyawan”. Penelitian ini menghasilkan jika komitmen organisasi merupakan kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan komitmen berpengaruh nyata terhadap kinerja dengan besarnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja tergolong kecil.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan

3.1.1 Pendekatan

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2017:147), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan dengan apa adanya dan tidak ada maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan analisis data.

3.1.2 Jenis 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. Dalam eksplorasi ini adalah penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengharapkan untuk memahami kekhasan yang dialami subjek ujian seperti tingkah laku, wawasan, inspirasi, aktivitas, dan sebagainya secara komprehensif dan melalui penggambaran kata-kata dan bahasa, dalam suasana teratur yang unik dengan menggunakan teknik-teknik normal yang berbeda. (Moleong, 2017:6)

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019: 68) variabel penelitian adalah “suatu atribut atau sifat dan nilai orang, objek dan kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan”.

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal. Menurut Abuzar Asra (2017 :381) variabel tunggal juga disebut dengan indeks

tunggal. Indeks atau variabel tunggal hanya membahas satu variabel saja. Variabel yang dibahas dalam penelitian ini adalah, Analisis Peran Apoteker Dalam Pengembangan Kompetensi Karyawan Di Apotek Cardinal Cardinal Gunungsitoli.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi

Apotek Cardinal Jln. Ciptomangunkusumo No.18 Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli .

3.3.2 Jadwal

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Juni hingga Juli 2023.

3.4 Sumber Data

Menurut Lofland (dalam Moleong 2010:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain . Yang dimaksud dengan kata-kata dan kegiatan di sini adalah kata-kata dan tindakan individu yang diperhatikan atau diajak bicara adalah sumber informasi mendasar (penting). Sementara itu, sumber informasi yang berbeda dapat berupa sumber (pendukung) dan dokumentasi, misalnya foto.

Untuk mengumpulkan informasi dalam pemeriksaan ini peneliti menggunakan teknik yaitu:

- a) Data primer yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari objek penelitian.
- b) Data sekunder yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti tidak secara langsung atau menggunakan sumber lain untuk memperolehnya.

3.5 Instrumen Peneletian

Menurut Sugiyono (2017:148) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen kunci penelitian adalah peneliti itu sendiri. Untuk mempermudah dan memperjelas hasil penelitian, maka

peneliti membatasi penggunaan instrumen pada penelitian ini, dan oleh karena peneliti dibantu dengan instrumen penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, alat kamera (android), dan alat tulis.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan informasi yang dapat digunakan dalam eksplorasi subyektif sangatlah berbeda. Creswell (2016:3) menyatakan bahwa “analisis subyektif biasanya memutuskan untuk mengumpulkan informasi dari sumber yang berbeda, misalnya wawancara, persepsi, dokumentasi, dan data media yang bervariasi daripada hanya bergantung pada satu sumber informasi”. Metode pengumpulan informasi yang digunakan untuk mendapatkan informasi dalam eksplorasi ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Menurut Nazir (dalam Barnawi dan Darajat, 2018:211) “wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara) .

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kegiatan wawancara dan observasi.

a) Wawancara

Banister dkk. (dalam Poerwandari, 2007:89) menyatakan bahwa wawancara adalah percakapan dan Tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara kualitatif dilakukan karena peneliti bermaksud untuk memperoleh pengetahuan tentang makna-makna subyektif yang dipahami individu berkenaan dengan topik yang diteliti dan bermaksud melakukan eksplorasi terhadap isu tersebut, suatu hal yang tidak dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan lain.

Menurut Patton (dalam Poerwandari, 2007) wawancara dalam memperoleh data kualitatif dapat dibedakan menjadi tiga pendekatan dasar yaitu wawancara informal, wawancara dengan pedoman umum

dan wawancara dengan pedoman terstandart yang terbuka. Penelitian ini menggunakan wawancara dengan pedoman umum yaitu peneliti hanya mencantumkan poin-poin penting yang akan membantu mengarahkan proses wawancara agar tetap fokus dan dilakukan secara bertahap dengan tujuan agar peneliti dapat lebih dahulu melakukan rapport yang baik dengan responden penelitian. Hal ini diharapkan dapat menumbuhkan kepercayaan, keterbukaan, dan hubungan yang hangat pada diri responden terhadap peneliti. Wawancara lanjutan dilakukan sesuai dengan kesediaan responden penelitian tetapi tetap pada kontrol peneliti.

b) Observasi

Observasi menurut Guba dan Lincoln (dalam Purnama, 2011: 108) ada beberapa alasan mengapa dalam pemeriksaan subjektif, persepsi digunakan semaksimal mungkin, yaitu:

- a) Tata cara persepsi ini bergantung pada pandangan terang langsung. Tampaknya persepsi langsung merupakan aset integral untuk menguji realitas. Dengan asumsi informasi yang didapat tidak benar-benar meyakinkan, maka analis biasanya perlu menanyakan subjeknya, namun karena ia ingin mendapat kepastian tentang keabsahan informasi tersebut, maka cara yang ditempuh adalah dengan memperhatikan dirinya sendiri, dan itu berarti menghadapi kesempatan tersebut. terus terang.
- b) Metode persepsi juga memungkinkan untuk melihat dan memperhatikan sendiri, kemudian, pada saat itu, catatlah tingkah laku dan kejadian-kejadian yang sebenarnya terjadi.
- c) Persepsi memungkinkan analis untuk menjaga peristiwa-peristiwa dalam keadaan yang berkaitan dengan informasi proposisional atau informasi yang diperoleh secara langsung dari informasi.
- d) Seringkali analis merasa agak khawatir mengenai apakah informasi yang mereka kumpulkan bersifat “mengetahui” atau hanya sepihak.
- e) Strategi persepsi memberdayakan ilmuwan untuk mengetahui keadaan yang kompleks.

f) Dalam situasi tertentu dimana metode korespondensi lainnya tidak praktis, persepsi dapat menjadi alat yang sangat membantu. Wilkinson (dalam Minauli, 2006) memahami bahwa kekuatan utama persepsi adalah cenderung diperhatikan secara lugas dan definitif serta tidak ada jeda waktu antara perkembangan reaksi terhadap suatu penyelidikan dan pencatatannya. Persepsi juga lebih mudah dibandingkan rapat atau jajak pendapat karena subjek tidak harus menjawab dengan menyusun kata-kata untuk kemajuan yang diperkenalkan dengan kata-kata.

3.7 Teknik Analisa Data

Pemeriksaan informasi merupakan tahapan yang dilakukan untuk mengikuti informasi yang telah diperoleh dalam proses pengumpulan informasi. Ketepatan dalam pemeriksaan informasi sangat penting untuk mencapai hasil yang baik. Pemeriksaan informasi seperti yang ditunjukkan oleh Hardani (2020:162).

Dalam pemeriksaan ini pemeriksaan keterangan dilakukan dengan terlebih dahulu menyelidiki hal-hal yang pasti dan tegas, kemudian sampai pada ketetapan umum. Strategi pemeriksaan informasi yang diperoleh dalam eksplorasi ini dilakukan dengan menggunakan pemeriksaan informasi Model Miles dan Huberman (dalam Hardani, 2020: 174) yang meliputi tiga tahap, yaitu penurunan informasi, penyajian informasi, dan penentuan pencapaian..

a) Penurunan Informasi

Proses pemeriksaan utama yang harus diselesaikan dalam eksplorasi subjektif Model Miles dan Huberman adalah penurunan informasi. Dalam referensi Kata Bahasa Indonesia Besar sekali, kata menurun mempunyai arti mengurangi, memotong. Dalam penelitian, penurunan informasi dilakukan untuk memilih informasi yang telah diperoleh dan kemudian menyusunnya sehingga pengamatan terhadap berbagai informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dapat terlihat jelas dan kemudian diperkenalkan dengan baik. Menurut Riyanto (dalam Hardani, dkk. 2020: 165) penurunan informasi mengandung arti bahwa

informasi harus dihaluskan, dipilih yang penting, disederhanakan dan diekstraksi.

b. Penyajian Informasi

Penyajian informasi dituntut untuk siap melihat secara gamblang kenyataan yang terjadi di lapangan yang diteliti. Pertunjukan informasi menurut Miles dan Huberman (dalam Hardani, dkk. 2020: 167) adalah “berbagai macam data terorganisir yang memberikan peluang untuk mencapai kesimpulan dan mengambil tindakan”. Eksplorasi subyektif tidak menyajikan informasi dalam kerangka pesan cerita, karena memasukkan informasi dalam struktur ini membuat informasi yang disajikan tidak terlalu terorganisir. Tampilan informasi subjektif yang layak adalah dalam bentuk gambaran singkat, diagram, hubungan antar kelas, flowcard, dan lain sebagainya.

c. Penentuan Pencapaian

Penentuan pencapaian dan Konfirmasi adalah langkah ketiga menuju penyelidikan informasi subjektif seperti yang ditunjukkan oleh Miles dan Huberman. Pengambilan keputusan harus dilakukan dalam dua tahap. Pada tahap awal, tujuan akan selesai dalam waktu singkat dan kemudian dapat diubah berdasarkan bukti pendukung dan informasi di lapangan yang terus berkembang. Apabila terdapat bukti pendukung sebagai pengecekan atas tujuan yang telah dibuat, maka pada saat itulah tujuan terakhir dapat ditarik. Tujuan ini dibuat dengan mempertimbangkan rencana penerbitan dan target pemeriksaan dan berkaitan dengan pusat eksplorasi. Dalam pemeriksaan subjektif, definisi masalah juga dapat berubah seiring dengan pengumpulan informasi. Dengan demikian, terkadang pemeriksaan subjektif tidak menjawab rincian permasalahan yang baru terbentuk, karena secara keseluruhan eksplorasi subjektif seharusnya merupakan penemuan baru sebagai gambaran suatu benda yang kondisinya sebelum dilakukan pemeriksaan masih meragukan. Kemudian, “pengambilan keputusan

7 dilakukan dengan mencari dan menelusuri hubungan antara empat hal, yaitu apa yang telah diselesaikan, bagaimana mewujudkannya, mengapa diselesaikan, dan apa hasilnya” (Hardani, dkk. 2020 : 172).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Apotek Cardinal

Apotek adalah suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Apotek dapat diusahakan oleh lembaga atau instansi pemerintah dengan tugas pelayanan kesehatan di pusat dan daerah, perusahaan milik negara yang ditunjuk oleh pemerintah dan apoteker yang telah mengucapkan sumpah serta memperoleh izin dari Dinas Kesehatan setempat.

Apotek Cardinal adalah sebuah apotek yang terletak di Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 18 Saombo Kota Gunungsitoli. Selain sebagai usaha apotek yang menjual obat-obatan juga melakukan pelayanan kesehatan berupa klinik kesehatan. Apotek ini melayani dari hari senin sampai dengan hari sabtu dengan memulai waktu pelayanan dari jam 08:00 – 21:00 malam dengan pergantian dua kali shift yaitu antara jam 08:00 – 15:00 dilanjutkan dari jam 15:00 – 21:00 malam. Apotik Cardinal ini boleh dikatakan sebagai apotek yang berhasil dalam persaingan, karena mampu meraih konsumen ataupun perhatian masyarakat.

4.1.2 Visi dan Misi Apotek Cardinal Gunungstoli

Apotek Cardinal Gunungsitoli mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

4.1.2.1 Visi

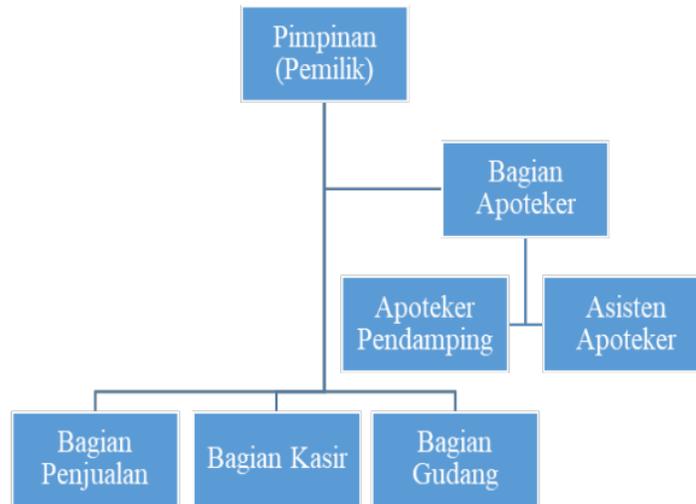
Menjadi apotek yang menerapkan pelayanan kefarmasian yang bermutu, berkualitas dan terpercaya serta menguntungkan bagi konsumen dan karyawan.

4.1.2.2 Misi

1. Menyediakan obat, alat kesehatan serta perbekalan kefarmasian lainnya yang bermutu, berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat.
2. Melaksanakan pelayanan kefarmasian yang tepat, cepat, ramah, informative dengan menerapkan konsep *Pharmaceutical care* secara professional.
3. Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup seluruh karyawan dan pemilik modal.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Struktur organisasi merupakan susunan yang terdiri dari fungsi-fungsi dan hubungan-hubungan yang menyatakan keseluruhan kegiatan untuk mencapai suatu sasaran. Adapun struktur organisasi pada Apotek Cardinal Gunungsitoli, sebagai berikut :



Sumber: Apotek Cardinal Gunungsitoli

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Apotek Cardinal Gunungsitoli

Dalam struktur organisasi di atas dijelaskan, adanya pembagian tugas dan tanggung jawab secara bertingkat yaitu sebagai berikut:

1) Pemilik Apotek

Tugas :

- a) Bertanggung jawab terhadap semua kegiatan dan mengkoordinir semua bagian.
- b) Mengawasi jalannya operasional apotek.
- c) Mengevaluasi apotek berdasarkan dari laporan yang diterima dalam kurun waktu tertentu.
- d) Melakukan pemesanan obat kepada supplier.

2) Bagian Apoteker Penanggung Jawab

Tugas :

- e) Penanggung jawab segala hal yang berhubungan dengan obat-obatan dan segala kegiatan apotek.
- f) Mengecek stok persediaan obat maupun masa kadaluarsa obat

3) Apoteker Pendamping

Tugas :

- 16
- 1) Penanggung jawab selama apoteker penanggung jawab tidak ada di apotek dan harus ada jika apotek buka hingga malam hari.

4) Asisten Apoteker

Tugas :

- 3 Bertanggung jawab menyiapkan obat yang diterima dari bagian penjualan sesuai dengan resep maupun non resep dari konsumen, dimulai dari melihat kelengkapan obat, menyiapkan obat dan mengemas obat.

5) Bagian Penjualan

Tugas :

- a) Bertanggung jawab terhadap semua produk dan barang yang akan dijual secara baik.
- b) Melayani konsumen dengan melayani permintaan obat resep maupun non resep.

6) Bagian Kasir

Tugas :

- a. Bertanggung jawab dalam menerima pembayaran atau administrasi kepada konsumen.
- b. Melakukan pencatatan atas transaksi yang terjadi
- c. Melakukan pembuatan laporan keuangan secara periodik.

7) Bagian Gudang

Tugas :

- 18
- a. Menerima obat yang dibeli oleh pemilik.
 - b. Melakukan penyimpanan obat sesuai dengan ketentuan.
 - c. Mengeluarkan obat.
 - d. Memastikan kondisi gudang aman dari berbagai hal yang tidak diinginkan, seperti: hilangnya obat dan kerusakan pada obat.

4.2 Hasil Penelitian

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:

4.2.1 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 efek konsultasi dengan apoteker ditemukan bahwa untuk mendapatkan perwakilan dengan kemampuan yang sesuai, di mana kebutuhan diberikan persyaratan jenjang pelatihan penting pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan Anda. Hasil efek konsultasi 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)

“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)

Adapun persyaratan untuk para karyawan yang akan bekerja di Apotik Cardinal Gunungsitoli itu salah satunya 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)

“Persyaratannya itu setau saya 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.” (I.02)

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

4
 upah lembur. Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara mendalam oleh peneliti dengan beberapa informan, sebagai berikut:

4
“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)

“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)

Hasil konsultasi bersama apoteker mengenai praktik untuk meningkatkan kemampuan keterwakilan, adalah sebagai berikut:

“Dalam latihan administrasi, tidak semua hal dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan, tetapi juga untuk tujuan lain, misalnya meningkatkan tenaga, inspirasi dan disiplin kerja, dan lain sebagainya. Namun, ada juga yang berharap untuk meningkatkan kemampuan pegawai.” (I.01)

“Sebenarnya untuk praktik kepemimpinan tersendiri itu, sebagian tujuan nya ya untuk meningkatkan kompetensi karyawan supaya lebih baik lagi untuk kemajuan Apotik tersendiri.” (I.02)

Jika kita melihat dampak dari pertemuan di atas, maka dapat beralasan bahwa praktik inisiatif dokter spesialis obat tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan kemampuan perwakilan, namun juga untuk meningkatkan semangat, inspirasi dan disiplin kerja, dan lain sebagainya.

4
 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)

"Ya dengan membuat aturan yang sewajarnya, jadi karyawan biar tidak merasa terkekang. Jadi buat aturan itu yang tegas tapi tidak memberatkan karyawan." (I.02)

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

Tabel 4.1 Hasil Wawancara Gambaran Peran Apoteker Terhadap Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal

No	Pertanyaan	Informan	Reduksi Penelitian
1	Bagaimana jenjang pendidikan karyawan di Apotek Cardinal.	I.01 I.02	Apoteker Harus Sarjana/ D-III Minimal S1, untuk bidang penjualan SMA/SMK
2	Apa persyaratan untuk untuk para karyawan yang akan bekerja di Apotek Cardinal.	I.01 I.02	Lulusan Profesi Apoteker Usia Maksimal 27 tahun, apoteker S1, dan bagian lain SMA
3	Apakah semua karyawan Apotek Cardinal rata-rata sudah sarjana.	I.01 I.02	Sebagian sudah Ada yang belum sarjana
4	Bagaimana pembagian jam kerja terhadap karyawan.	I.01 I.02	Shift Pagi dan sore 2 Shift pagi dan sore
5	Apakah praktik kepemimpinan meningkatkan kompetensi karyawan.	I.01 I.02	Tidak semua meningkatkan Sebagian meningkatkan
6	Hal apa dilakukan Apotek dalam meningkatkan kedisiplinan para karyawan.	I.01 I.02	Memberi contoh dan bonus Aturan sewajarnya

Sumber : Hasil Wawancara di Olah (2023)

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap poin dari pertanyaan, hasil wawancara terhadap informan mengenai gambaran peran apoteker terhadap kompetensi karyawan Apotek Cardinal memiliki jawaban yang hampir sama satu sama lain berarti hasil wawancara tersebut dikatakan valid.

i. 4.2.2. 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), merekomendasikan bahwa kemampuan adalah kualitas individu, yang memberdayakan dia untuk menyampaikan presentasi terbaik pada tugas-tugas yang diserahkan kepadanya. Kapabilitas memiliki dua implikasi, kapasitas individu untuk melakukan yang terbaik dalam suatu wilayah tugas, dan sesuatu yang individu butuhkan untuk mengakui keberhasilan pelaksanaannya.

Menurut, Susanto (2000) mengkarakterisasi kemampuan sebagai atribut yang mendasari orang untuk mencapai eksekusi yang lazim. Sedangkan menurut Palan (2007: 6) kapabilitas adalah pribadi mendasar individu yang menunjukkan suatu pendekatan dalam bertindak atau berpikir yang menggambarkan proses berpikir, kualitas individu, gagasan diri, nilai-nilai, informasi, penguasaan/kemampuan yang berlaku dalam suatu organisasi. berbagai keadaan yang sangat luas dan bertahan. untuk waktu yang cukup lama yang dapat berkinerja unggul di lingkungan kerja.

Dari gambaran di atas, yang dimaksud dengan kapabilitas adalah kapasitas kerja setiap orang yang mencakup bagian-bagian informasi, kemampuan, dan mentalitas kerja yang menggambarkan proses berpikir, sifat-sifat individu, gagasan diri, nilai-nilai, informasi,

bakat/kemampuan yang berlaku dalam kehidupannya. sejauh mana keadaan yang dimaksud. sangat luas dan berlangsung cukup lama yang dapat bekerja dengan baik di lingkungan kerja sesuai prinsip kerja di tempat kerja.

Adapun efek konsultasi dengan informasn mendapatkan itu untuk pengaruh pengembangan kompetensi karyawan Apotek Cardinal dapat dilihat dari, dimana jika salah seorang dari tenaga kerja pada Apotek Cardinal akan melanjutkan sekolah nya, apa akan tetap dikerjakan di Apotek tersebut jika sekolah karyawan tersebut telah selesai. Sementara itu, dampak lanjutan dari bagian pertemuan tersebut akan terlihat 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)

“Selama tidak mengganggu kegiatan dalam pekerjaan ya dibolehkan saja sih.” (I.02)

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)

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

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)

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

Kesalahan pengobatan yang terjadi di beberapa toko obat dalam hal pemberian obat yang tidak tepat atau berbahaya bagi pasien terjadi pada kelompok Pembagian (kesalahan dalam mengawasi obat tidak sesuai obatnya) dan Pengelolaan (tidak adanya data pengobatan, antara lain: tidak adanya data mengenai terhadap pemanfaatan obat yang dikonsumsi, kemudian adanya kerancuan data mengenai cara pemanfaatannya, dan tidak adanya data mengenai gejala obat tersebut).

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)

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

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

Tabel 4.2 Hasil Wawancara Pengaruh Pengembangan Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal

No	Pertanyaan	Informan	Reduksi Penelitian
1	Apa persyaratan untuk untuk para karyawan yang akan bekerja di Apotek Cardinal.	I.01 I.02	Lulusan Profesi Apoteker Usia Maksimal 27 tahun, apoteker S1, dan bagian lain SMA
2	Bagaimana tindakan pihak Apotek	I.01	Tindakan boleh asal tidak

	ketika salah seorang karyawan, sedang melanjutkan sekolah, apakah tetap bekerja nantinya ketika telah menyelesaikan sekolah	I.02	mengganggu pekerjaan Boleh selama tidak mengganggu
3	Apakah karyawan Apotek diberikan sosialisasi dalam pemberian resep.	I.01 I.02	Sosialisasi seminggu sekali Sosialisasi tiap minggu
4	Apa saja prosedur karyawan di Apotek dalam pemberian resep.	I.01 I.02	Konsisten dengan SOP Apotek Memastikan resep palsu atau tidak
5	Apa tindakan yang diambil ketika karyawan salah dalam pemberian resep.	I.01 I.02	Memberikan teguran keras Memberi teguran dan sanksi

Sumber : Hasil Wawancara di Olah (2023)

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap poin dari pertanyaan, hasil wawancara terhadap informan mengenai pengaruh pengembangan kompetensi karyawan Apotek Cardinal memiliki jawaban yang hampir sama satu sama lain berarti hasil wawancara tersebut dikatakan valid.

4.3 Pembahasan

Dari hasil penelitian di atas dapat diperoleh:

4.3.1 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 ke dalam 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. Sedangkan disiplin kerja merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap pegawai. Tanpa disiplin kerja, perusahaan tidak dapat bergerak menuju tujuan yang ingin dicapai.

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

- Ketepatan waktu tiba di tempat kerja dan pulang ke rumah
- Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku
- Kenakan seragam yang ditentukan
- Bertanggung jawab melaksanakan tugas sampai selesai
- Transparansi dan keadilan menjadi hal utama yang perlu Anda perhatikan.
- Jika seluruh karyawan mendapat perlakuan yang adil maka mereka akan termotivasi untuk lebih disiplin.

Adapun cara yang dapat digunakan untuk mengembangkan lebih lanjut disiplin perwakilan:

1. Memberikan gambaran tentang kedisiplinan bagi pekerja Sebelum mengharapkan pekerja untuk fokus, para pionir harus memberikan contoh yang tulus dalam mematuhi pedoman sehingga para perwakilan menjadi ragu-ragu dan meniru rutinitas positif ini.
2. Buatlah pedoman yang masuk akal aturan diharapkan dapat mengkoordinasikan pekerjaan dalam organisasi. Bagaimanapun, jangan

biarkan imajinasi pekerja terhambat dan perwakilan merasa dibatasi. Buatlah keputusan yang tegas namun tidak menyusahkan perwakilan.

3. Memperhatikan pemikiran dan kesimpulan pekerja memberikan ruang berkembang kepada pekerja akan menimbulkan rasa dihargai. Manfaatnya, hal ini akan membuat pekerjaan tidak terlalu membosankan. Anda harus bisa memperhatikan ide dan kontribusi dari masing-masing perwakilan karena pemikiran kreatif mereka bisa menjadi kemajuan terkini bagi jalannya organisasi.

4. Berurusan dengan perwakilan seperti sahabat berdiri dengan mendengarkan pemikiran dan kontribusi dari perwakilan dapat dicapai ketika Anda mulai memperlakukan pekerja seperti rekan kerja.

5. Penilaian normal langsung terhadap pelaksanaan perwakilan penilaian rutin harus dilakukan sesekali. Hal ini untuk mengetahui siapa yang mengalami peningkatan atau pengurangan dalam pelaksanaannya, dan untuk memeriksa apakah tanggung jawab tersebut sesuai untuk setiap pekerja.

6. Melaksanakan remunerasi dan disiplin pekerja yang terlatih sebaiknya diberikan kompensasi sebagai bentuk apresiasi dari organisasi. Hal ini dapat memacu perwakilan yang berbeda untuk fokus. Kemudian lagi, pekerja yang tidak fokus harus ditolak oleh pedoman tersebut.

Cara untuk mengatasi penyebab dari pelanggaran disiplin itu maka atasan Apotek cardinal hendaknya meningkatkan penerapan disiplin yang ketat terhadap pekerja sehingga pekerja mendapat dampak hambatan dari sanksi atas pelanggaran. Oleh karena itu, pemilik Apotek cardinal hendaknya memperluas kewaspadaan setiap individu dalam disiplin kerja. Jadi itu lebih baik, maka sebaiknya Apotek cardinal mengembangkan lebih lanjut disiplin kerja yang ternyata lebih baik, sehingga sesuai dengan hipotesis yang terkait dengan percakapan tersebut. Pengaturannya adalah untuk mengambil tindakan/sanksi tegas jika pekerja Apotek cardinal terbukti melakukan pelanggaran disiplin dengan tujuan memberikan dampak

penghalangan dan perlakuan kejut agar pekerja lain tidak meniru atau melakukan pelanggaran yang jauh lebih serius.

Pedoman instruktif yang tepat akan membantu perwakilan dalam menumbuhkan mentalitas untuk menyelidiki dan memutuskan jawaban atas permasalahan, serta merencanakan berbagai sistem kegiatan yang menarik dan efektif, yang akan menjunjung tinggi kemampuan yang diperluas. Tekadnya adalah memilih wakil-wakil yang mempunyai kemampuan yang baik, misalnya dengan kebutuhan keahlian tertentu, sehingga wakil-wakil yang terpilih dapat melakukan pekerjaannya.

Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Darmayanti dan Oktamianti (2015) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sistem perekrutan, sistem situasi dan arah, dan peningkatan aset manusia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan manajer di Apotek cardinal, diingat untuk klasifikasi hebat. Hal ini menyiratkan bahwa supervisor telah efektif dalam melakukan praktik inisiatifnya mengenai pengujian siklus, sehingga membangkitkan visi bersama. Salah satu variabel yang mempengaruhi inisiatif seorang direktur, termasuk arahan dari pimpinan di atasnya. Instruksi yang konsisten dari para pionir di atas, membuat direksi mempunyai pilihan untuk menerapkan standar dan praktik inisiatif dengan lebih baik. Melalui instruksi dari atasan, para direktur mengetahui kekurangan dari latihan administrasi mereka, sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah perbaikan. Selain hal-hal yang disebutkan di atas, instruksi dari atasan memungkinkan untuk menumbuhkan atribut inisiatif yang menarik, termasuk inspirasi administrasi, kepercayaan, dan keberanian. Atribut-atribut ini akan membantu para pionir dalam menyelesaikan wewenang yang layak. Kewenangan administratif yang besar merupakan salah satu kunci kemajuan dalam memperluas kemampuan perwakilan. Otoritas kadang-kadang dianggap sebagai kemampuan untuk mendukung dan mempengaruhi individu. Inisiatif

adalah suatu instrumen, sarana atau siklus untuk meyakinkan individu agar mencapai sesuatu dengan sengaja/bahagia (Rivai dan Mulyadi, 2009).

Bateman dan Snell (2009) menyatakan bahwa pionir yang luar biasa tidak hanya memiliki dorongan, mereka juga harus memimpin. Kejujuran adalah persamaan perkataan dan perbuatan. Keaslian dan keabsahan, serta memiliki ciri-ciri yang menarik, sangat penting bagi para pionir, karena ciri-ciri tersebut akan menumbuhkan rasa percaya pada orang lain. Keberanian adalah hal yang penting mengingat banyak faktor. Posisi berpengaruh sedang menguji pekerjaan, dan kekecewaan tidak bisa dihindari. Kepercayaan diri dapat memberdayakan seorang pionir untuk mengatasi rintangan, mengambil pilihan meskipun dalam keadaan rentan, dan menumbuhkan rasa percaya di hati orang lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan di Apotek cardinal, diingat untuk klasifikasi hebat. Dampak dari penelitian ini serupa dengan hasil penelitian Fauzi, Anggraeni, dan Ummi (2016) yang menunjukkan bahwa keterampilan umum diingat oleh kelas atas. Hal yang menyebabkan kemampuan representatif yang hebat adalah pengalaman kerja yang dimilikinya.

4.3.2 Pengaruh Pengembangan Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal

Hubungan antara pemimpin dan pegawai sangat baik, dan juga menarik bagi para direktur di Apotek Cardinal, Siap memberikan panduan tentang metode yang paling mahir untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai SOP yang telah ditetapkan. Hal ini akan mempengaruhi pengembangan kemampuan pekerja dalam melakukan tugas dengan ahli sesuai sistem yang dinormalisasi. Pengurus dalam memberikan bimbingan terkait SOP telah menyelesaikan salah satu kemampuan kewenangan, lebih spesifiknya kemampuan bimbingan.

1 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.

o **Skrining 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.

o **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.
- o 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 :

- i. Menjamin bahwa seluruh proses terapi obat yang diberikan merupakan terapi obat yang tepat, efektif, nyaman dan aman bagi pasien.
- ii. Mengatasi masalah baru yang timbul dalam terapi obat dan mencegah timbulnya masalah lain di masa yang akan datang.
- iii. Melakukan pelayanan obat yang ramah.
- iv. Melakukan efisiensi biaya kesehatan masyarakat.
- v. Memberikan informasi dan konsultasi obat.
- vi. Melakukan monitoring obat dan evaluasi penggunaan obat.
- vii. Merancang SOP (*Standart Operating Procedure*) dan standar organisasi kerja.
- viii. Memberlakukan sistam reward dan punishment bagi seluruh karyawan

Rivai dan Mulyadi (2009) menyatakan bahwa kemampuan ini merupakan korespondensi satu arah. Pelopor sebagai komunikator

adalah pihak yang mengetahui apa, bagaimana, kapan, dan di mana perintah diselesaikan sehingga pilihan dapat dilaksanakan secara nyata. Inisiatif yang berhasil memerlukan kapasitas untuk mengaktifkan dan membujuk orang lain untuk menyelesaikan permintaan.

Teknik kewibawaan atasan dalam mengembangkan keterampilan perwakilan adalah sebagai berikut:

1. Pengujian siklus dilakukan dengan memprovokasi bawahan untuk menjalankan bisnis dengan cara mereka sendiri dan tantangan untuk mencapai sesuatu meskipun terdapat pertarungan kekecewaan, sehingga perwakilan bertekad untuk bertindak dan meningkatkan kinerja mereka dalam menjalankan tanggung jawabnya, sehingga pekerjaan itu seharusnya dapat dilakukan dengan lebih cepat dan nyata.
2. Pemberdayaan pihak lain untuk bekerja dilakukan dengan memberikan pintu terbuka dan kewajiban untuk terlibat dalam pengambilan keputusan sehingga kemampuan mereka dalam menyelidiki dan memberikan jawaban atas permasalahan untuk merancang kegiatan atau program kerja meningkat. Selain itu, dengan memberikan kesempatan untuk menentukan pilihan sendiri dan memberdayakan partisipasi yang besar dengan kolaborator, akan terjadi perpindahan informasi yang akan meningkatkan keterampilan pekerja.
3. Untuk menjadi model cara berfungsi, hal ini diakhiri dengan memberikan contoh cara berfungsi, yang dapat diterapkan oleh perwakilan untuk membangun kemampuan mereka. Dengan asumsi Anda melihat hasil-hasil ini, untuk meningkatkan kapasitas perwakilan, penting untuk menumbuhkan suasana kerja yang menantang interaksi, sehingga perwakilan berani mencoba pendekatan baru, kreatif dan produktif dalam bekerja. Secara tidak langsung, dalam menemukan pendekatan imajinatif dalam bekerja, perwakilan harus mempunyai pilihan untuk membedah permasalahan dalam

sistem dan pendekatan dalam bekerja, untuk melacak kekurangan dan mencari jawaban untuk mengatasinya.

Melalui hal ini, perwakilan dapat meningkatkan dan menemukan pendekatan kerja yang baru dan lebih efisien. Ini akan meningkatkan keterampilan perwakilan. Para wakil juga harus diberikan kesempatan dan kewajiban yang lebih besar dalam menyusun program kerja, mengambil keputusan, dan bekerja dalam kelompok. Hal ini menyebabkan keterlibatan perwakilan dalam melakukan siklus kerja yang berbeda meningkat. Pengalaman ini sangat berharga untuk mengembangkan kemampuan pekerja lebih lanjut.

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 apotek 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.

Menurut Tjipto Atmoko (2016), SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-

indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

3 Simpulan

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. Hubungan antara atasan dan pekerja yang baik, juga menyebabkan atasan di Apotek Cardinal, Siap memberikan panduan tentang metode yang paling mahir untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai SOP yang telah ditetapkan. Hal ini akan berdampak pada kemajuan keterampilan perwakilan dalam menyelesaikan tugas secara ahli sesuai strategi yang dinormalisasi. Pengurus dalam memberikan bimbingan terkait SOP telah menyelesaikan salah satu kemampuan kewenangan, lebih spesifiknya kemampuan bimbingan. Petugas Apotek Cardinal sudah memahami alur pelayanan yang tertuang di dalam SOP Apotek Cardinal mengenai alur proses pelayanan resep. Karyawan apotek juga

mampu memahami akan jenis dan jumlah obat-obatan yang harus di berikan resep.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mencoba memberikan saran sebagai masukan yaitu sebagai berikut:

A. Untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan pembolosan dan partisipasi pekerja, para atasan harus lebih fokus pada masalah disiplin.

B. Pimpinan harus berperan aktif dalam menyampaikan kewenangan kepada semua pekerja yang menyalahgunakan standar yang dilaksanakan oleh pekerja dan menganjurkan inspirasi yang besar kepada perwakilan untuk menyetujui pedoman yang telah dijalankan dalam organisasi. Dari segi desain, puncak inisiatif mengutamakan gaya inisiatif berbasis suara karena pemimpin harus bisa menerima ide atau analisa dari bawahannya sehingga Apotek dapat berjalan sesuai harapan dan sesuai dengan bentuknya.

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- 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.
- 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: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Moleong, Lexy J.,2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

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.

JADWAL PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan selama periode enam bulan kedepan, dimulai pada bulan April sampai dengan bulan September 2023. Jadwal penelitian ini terbagi tiga tahap yakni sebagai berikut:

1. Tahap awal yaitu penelitian meliputi perencanaan dan penumpulan data.
2. Tahap kedua yaitu analisis data meliputi pengelolaan dan analisis data yang telah dikumpulkan dalam tahap sebelumnya.
3. Tahap ketiga atau akhir penelitian yaitu meliputi penyusunan laporan hasil penelitian.

Dalam pelaksanaan penelitian telah dibuat jadwal sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																							
	Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				Agustus 2023				September 2023				Oktober 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■																					
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing				■	■	■	■	■	■	■														
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi									■															
Persiapan Seminar										■														
Seminar Proposal Skripsi											■	■	■											
Persiapan Penelitian													■											
Pengumpulan Data														■	■									
Penulisan Naskah Skripsi															■	■	■							
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																	■	■	■					

DAFTAR WAWANCARA

NO.	INDIKATOR PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN	PERTANYAAN
1.	WATAK	A. Hal apa dilakukan Apotek dalam meningkatkan kedisiplinan para karyawan?
		B. Apa tindakan yang diambil ketika karyawan salah dalam pemberian resep?
2.	MOTIF	A. Bagaimana pembagian jam kerja terhadap karyawan?
		B. Apa saja prosedur karyawan di Apotek dalam pemberian resep?
3.	KONSEP DIRI	A. Apa persyaratan untuk untuk para karyawan yang akan bekerja di Apotek Cardinal?
		B. Bagaimana tindakan pihak Apotek ketika salah seorang karyawan, sedang melanjutkan sekolah, apakah tetap bekerja nantinya ketika telah menyelesaikan sekolah?
4.	PENGETAHUAN	A. Bagaimana jenjang pendidikan karyawan di Apotek Cardinal?
		B. Apakah semua karyawan Apotek Cardinal rata-rata sudah sarjana?
5.	KETERAMPILAN	A. Bagaimana cara dari pihak Apotek memberi pengarahan terhadap karyawan saat pelayanan pemberian resep?
		B. Apakah karyawan Apotek diberikan sosialisasi dalam pemberian resep?

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

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 blog.apotekdigital.com 3%
Internet Source

2 repository.ub.ac.id 3%
Internet Source

3 journal.admi.or.id 2%
Internet Source

4 es.scribd.com 2%
Internet Source

5 repository.unpas.ac.id 2%
Internet Source

6 repository.unfari.ac.id 2%
Internet Source

7 repository.upi.edu 2%
Internet Source

8 repositori.uma.ac.id 2%
Internet Source

123dok.com

9	Internet Source	1 %
10	sindygorantokan.wordpress.com Internet Source	1 %
11	repository.iainpare.ac.id Internet Source	1 %
12	docplayer.info Internet Source	1 %
13	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1 %
14	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	1 %
15	vdocuments.net Internet Source	1 %
16	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %
17	eprints.ulm.ac.id Internet Source	1 %
18	repository.uksw.edu Internet Source	1 %

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

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61
