

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

*by Mendrofa Sitimani*

---

**Submission date:** 17-Nov-2023 09:33PM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2231815462

**File name:** SITIMANI\_MENDROFA.docx (234.12K)

**Word count:** 9553

**Character count:** 63917

**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](mailto: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**

## PENDAHULUAN

**1.1 Latar Belakang Masalah**

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.

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 (*sociopharmacoeconomy*). Hal ini bila dikaitkan dengan standar pelayanan kefarmasian di Apotek menjadikan peranan apoteker di apotek sangatlah 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 tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui 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**

Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker (Peraturan Pemerintah RI No. 51, 2009). Apoteker sebagai pelaku utama pelayanan kefarmasian yang bertugas sebagai pelaksana atau pemberi pelayanan kesehatan diberi wewenang sesuai kompetensi pendidikan yang diperolehnya, sehingga terkait erat dengan hak dan kewajiban (Ikatan Apoteker Indonesia, 2011).

20

Menurut Kepmenkes RI Nomor 922 tahun 1993, maka Apoteker berkewajiban menyediakan, menyimpan dan menyerahkan sediaan farmasi yang bermutu baik dan yang keabsahannya terjamin. 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 Apoteker Pengelola Apotek atau Apoteker Pengganti dibantu oleh sekurang-kurangnya seorang karyawan 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.

8

**2.1.2 Peranan Apoteker Menurut WHO**

Untuk bisa efektif sebagai anggota tim kesehatan, apoteker

17  
butuh intelektual untuk melakukan fungsi-fungsi yang berbeda. WHO menyebutkan tentang peran apoteker dalam pelayanan kesehatan dengan istilah 8 bintang (*Eight- Star Pharmacist*), yaitu (Wiedenmeyer dkk., 2006: 135):

- a) *Care giver*, artinya apoteker dapat memberi pelayanan kepada pasien, memberi informasi obat kepada masyarakat dan kepada tenaga kesehatan lainnya.
- b) *Decision maker*, artinya apoteker mampu mengambil keputusan, tidak hanya mampu mengambil keputusan dalam hal manajerial namun harus mampu mengambil keputusan terbaik terkait dengan pelayanan kepada pasien, sebagai contoh ketika pasien tidak mampu membeli obat yang ada dalam resep maka apoteker dapat berkonsultasi dengan dokter atau pasien untuk pemilihan obat dengan zat aktif yang sama namun harganya lebih terjangkau.

### 2.1.3 Peran Apoteker Menurut Peraturan di Indonesia

8  
Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pada pasal 28H ayat 1 dan pasal 34 ayat 3, mendapat pelayanan kesehatan menjadi hak setiap warga negara dan negara menjadi penanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan 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. 25  
Dalam melakukan Pelayanan Kefarmasian seorang apoteker harus menjalankan peran yaitu (Menkes RI, 2014):

- a) Pemberi layanan

Apoteker sebagai pemberi pelayanan harus berinteraksi dengan pasien. Apoteker harus mengintegrasikan pelayanannya pada sistem pelayanan kesehatan secara berkesinambungan.

b) Pengambil keputusan

Apoteker harus mempunyai kemampuan dalam mengambil keputusan dengan menggunakan seluruh sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

## 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, pengubahan 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.

### 2.2.1 Kegiatan Dalam Lingkungan Apotek meliputi

Keberadaan 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.

- 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)<sup>27</sup>

Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal (Menkes RI, 2014).

### 2.2.3 Pelayanan Resep

<sup>11</sup> Resep adalah permintaan tertulis dari seorang dokter yang diberi izin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada apoteker pengelola apotek untuk menyiapkan dan atau membuat, meracik serta menyerahkan obat kepada pasien. Lembaran resep umumnya berbentuk persegi panjang, ukuran ideal lebar 10-12 cm dan panjang 15-20 cm (Nureeyah Bahem 2017:25).

### 2.2.4 Pelayanan Tanpa Resep

<sup>11</sup> Menurut Nureeyah Bahem 2017, Obat tanpa resep adalah obat untuk jenis penyakit yang pengobatannya dianggap dapat ditetapkan sendiri oleh masyarakat dan tidak begitu membahayakan jika mengikuti aturan pemakaiannya. Obat tanpa resep tergolong obat bebas dan bebas terbatas yang digunakan untuk pengobatan sendiri yang dimana masyarakat dapat membeli obat-obat di apotek atau toko obat atas inisiatif sendiri tanpa nasehat dokter. Adapun peranan pengobatan sendiri adalah untuk penanggulangan secara cepat dan efektif keluhan yang tidak memerlukan konsultasi medis, mengurangi beban pelayanan kesehatan pada keterbatasan sumber daya dan tenaga.

Beberapa faktor yang berperan pada tindakan pengobatan sendiri pada masyarakat antara lain adalah persepsi sakit, ketersediaan informasi obat, ketersediaan obat di masyarakat, sumber informasi cara penggunaan 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. 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”.

### 2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, menurut Michael Zwell dalam Wibowo (2010:102) mengungkapkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kompetensi yaitu sebagai berikut:

- 1) Keyakinan dan nilai-nilai Keyakinan seseorang terhadap dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilakunya sehari-hari. Apabila orang tersebut memiliki pikiran positif tentang dirinya maupun orang lain maka akan menjadi seseorang yang memiliki ciri orang yang berpikir kedepan.
- 2) Keterampilan Keterampilan memainkan peran dikebanyakan kompetensi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.
- 3) Pengalaman Pengalaman merupakan elemen kompetensi yang diperlukan dalam dunia kerja, tetapi untuk menjadi ahli tidak cukup hanya pengalaman.

- 4) Karakteristik kepribadian Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah akan tetapi, kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat berubah kenyatannya, kepribadian seseorang dapat berubahkan saja apabila ia berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.
- 5) Isu emosional Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif dari seorang pegawai.
- 6) Kemampuan intelektual Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

#### <sup>4</sup> 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 Pengertian Pengembangan Karyawan**

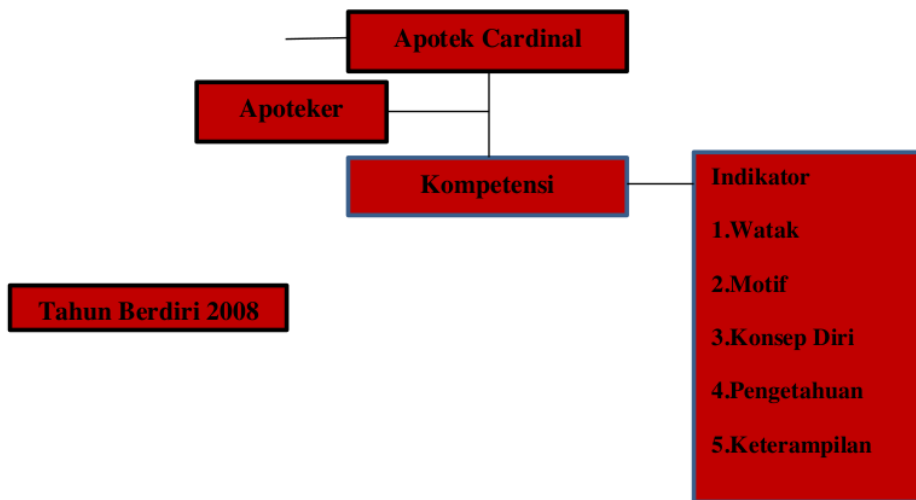
Pengembangan karyawan adalah salah satu faktor yang paling penting bagi kemajuan dan pertumbuhan dari setiap organisasi. Pengembangan karyawan disebut sebagai aktivitas yang menyebabkan karyawan memperoleh keterampilan baru atau lanjutan, pengetahuan dengan menyediakan fasilitas belajar dan pelatihan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

#### **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. Watak  
Sifat batin yang memengaruhi segenap pikiran, perilaku, budi pekerti, dan tabiat yang dimiliki 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 maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan termasuk, tetapi tidak dibatasi pada deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip dan prosedur yang secara Probabilitas Bayesian adalah 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 penelitian 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 berimpiliasi 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. 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)

#### **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.

22

### **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 kata-kata dan tindakan disini yaitu kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama (primer). Sedangkan sumber data lainnya bisa berupa sumber tertulis (sekunder), dan dokumentasi seperti foto.

Untuk mengumpulkan data, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

- 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

Teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam penelitian kualitatif sangatlah beragam. Cresswell (2016:3) menyatakan bahwa “para peneliti kualitatif biasanya memilih mengumpulkan data dari beragam sumber, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan informasi audiovisual ketimbang hanya bertumpu pada satu sumber data saja”. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian 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 subjektif 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 penelitian kualitatif, observasi dimanfaatkan sebesar-besarnya yaitu:

- a) Teknik pengamatan ini didasarkan atas pengalaman secara langsung. Tampaknya pengamatan langsung merupakan alat yang ampuh untuk mengetes suatu kebenaran. Jika suatu data yang diperoleh kurang meyakinkan, biasanya peneliti ingin menanyakannya kepada subyek, tetapi karena ia hendak memperoleh keyakinan tentang keabsahan data tersebut, jalan yang ditempuh adalah mengamati sendiri yang berarti mengalami langsung peristiwanya.
- b) Teknik pengamatan juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.
- c) Pengamatan memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proposisional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data.
- d) Sering terjadi ada keraguan pada peneliti, jangan-jangan pada data yang dijaringnya ada yang "Menceng" atau bias.
- e) Teknik pengamatan memungkinkan peneliti mampu memahami situasi yang rumit.

- f) Dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan, pengamatan dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat. Wilkinson (dalam Minauli, 2006) menjelaskan bahwa kekuatan utama dari observasi adalah karena ia dapat diamati secara langsung dan tepat serta tidak ada penundaan waktu antara munculnya respon dengan pertanyaan dan pencatatannya. Observasi juga lebih langsung dibandingkan wawancara atau angket karena subjek tidak perlu berespon dengan menyusun kata-kata atas stimulus yang disajikan dengan kata-kata.

### 3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan untuk menelusuri data yang telah diperoleh dalam proses pengumpulan data. Ketepatan dalam analisis data sangat penting untuk memperoleh kesimpulan yang dapat diterima. Analisis data menurut Hardani (2020:162).

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan mendalami terlebih dahulu hal-hal rinci dan spesifik untuk kemudian diambil kesimpulan secara general. Teknik analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis data Model Miles dan Huberman (dalam Hardani, 2020:174) yang meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### a) Reduksi Data

Proses analisis pertama yang harus dilakukan dalam penelitian kualitatif Model Miles dan Huberman adalah reduksi data. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata reduksi berarti pengurangan, pemotongan. Dalam penelitian, reduksi data dilakukan untuk menyeleksi data yang sudah diperoleh kemudian diorganisasikan agar dapat terlihat jelas perbandingan dari berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber serta kemudian disajikan dengan baik. Sebagaimana menurut Riyanto (dalam Hardani, dkk. 2020:165) reduksi data artinya data harus dirampingkan, dipilih mana yang penting, disederhanakan, dan diabstraksikan.



## 2 b) Penyajian Data

Penyajian data dibutuhkan untuk dapat melihat secara jelas fakta yang terjadi di lapangan yang diteliti. Penyajian data menurut Miles dan Huberman (dalam Hardani, dkk. 2020:167) adalah “sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan”. Penelitian kualitatif menyajikan data tidak dalam bentuk teks naratif, karena penyajian data dalam bentuk tersebut membuat data yang tersaji menjadi tidak tersusun dengan baik. Penyajian data kualitatif yang baik adalah dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcard, dan sejenisnya.

## c) Penarikan Kesimpulan

2  
Penarikan simpulan dan verifikasi merupakan langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan dua tahap. Pada tahap pertama simpulan hanya bersifat sementara yang kemudian dapat berubah berdasarkan bukti yang mendukung serta data di lapangan yang terus mengalami perkembangan. Setelah ada bukti yang mendukung sebagai verifikasi dari simpulan yang dibuat, barulah simpulan akhir dapat ditarik. Simpulan tersebut dibuat berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian dan relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah pun dapat mengalami perubahan seiring dengan pengambilan data dilakukan. Oleh karena itu, terkadang penelitian kualitatif tidak menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, karena dalam simpulannya pun penelitian kualitatif seharusnya berupa temuan yang baru dalam bentuk penggambaran suatu objek yang sebelum dilakukannya penelitian masih belum dapat dipastikan keadaannya. Kemudian, “penarikan simpulan dilakukan dengan mencari dan menemukan keterkaitan antara empat hal yaitu apa yang dilakukan, bagaimana melakukan, mengapa dilakukan, dan bagaimana 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 Gunungstoli 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 Gunungstoli, 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:

##### 7) Pemilik Apotek

Tugas :

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

##### 8) 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

##### 9) Apoteker Pendamping

Tugas :

15  
1) Penanggung jawab selama apoteker penanggung jawab tidak ada di apotek dan harus ada jika apotek buka hingga malam hari.

10) 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.

11) 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.

12) 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.

13) Bagian Gudang

Tugas :

- 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 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)*

*“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

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)*

*“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 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)*

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

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)*

*“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	I.01 I.02	Lulusan Profesi Apoteker Usia Maksimal 27 tahun,

	Apotek Cardinal.		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), 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)*

*“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)*

<sup>24</sup> 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)*

*“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 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 ketika salah seorang karyawan, sedang melanjutkan sekolah, apakah tetap bekerja nantinya ketika telah menyelesaikan sekolah	I.01 I.02	Tindakan boleh asal tidak 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 peneliiian diatas 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 kopetensi 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 presepsi 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 kepemimpinan manajer di Apotek cardinal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa manajer telah berhasil dalam menjalankan praktik kepemimpinannya dalam hal menantang proses, menginspirasi sebuah visi bersama. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepemimpinan manajer, diantaranya adalah bimbingan dari manajer di atasnya. Pembinaan secara berkesinambungan dari pimpinan di atasnya, menyebabkan manajer mampu menerapkan prinsip-prinsip dan praktik-praktik kepemimpinan secara lebih baik. Melalui pembinaan dari atasan, manajer mengetahui kekurangan dari praktik kepemimpinannya, sehingga dapat mengambil langkah-langkah perbaikan. Selain hal tersebut di atas, pembinaan oleh atasan memungkinkan diturunkan sifat-sifat kepemimpinan yang efektif, diantaranya adalah motivasi memumpin, integritas dan rasa percaya diri. Sifat-sifat tersebut akan membantu pemimpin dalam menjalankan kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan manajer yang baik, menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam peningkatan kompetensi karyawan. Kepemimpinan terkadang dipahami sebagai kekuatan untuk mendorong dan mempengaruhi orang. Kepemimpinan sebagai sebuah alat, sarana atau proses untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuatu secara sukarela/sukacita (Rivai dan Mulyadi, 2009).

Bateman & Snell (2009) menyatakan bahwa pemimpin-pemimpin besar tidak hanya memiliki dorongan, mereka juga ingin memimpin.

Integritas adalah kesamaan kata-kata dan tindakan. Kejujuran dan kredibilitas, di samping memiliki sifat-sifat yang menarik, merupakan hal yang khususnya penting bagi para pemimpin, karena sifat-sifat itu akan menimbulkan rasa percaya bagi orang lain. Adapun rasa percaya diri penting karena beberapa alasan. Peran kepemimpinan adalah peran yang menantang, dan kegagalan merupakan hal yang tak dapat dihindarkan. Kepercayaan diri akan memungkinkan seorang pemimpin mampu mengatasi rintangan, mengambil keputusan meskipun menghadapi ketidakpastian, dan menimbulkan keyakinan di hati orang lain.

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.

#### **4.3.2 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.

- 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 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.

1 Cara kepemimpinan manajer dalam meningkatkan kompetensi karyawan adalah sebagai berikut:

2.7 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.

2.8 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.

2.9 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 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 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. 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.

## B. Saran

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

- a. Untuk mengatasi suatu permasalahan yang berkaitan dengan absensi, kehadiran karyawan maka pimpinan harus memberikan perhatian yang lebih baik pada masalah kedisiplinan.
- b. Pemimpin harus bertindak tegas untuk memberikan sanksi agar setiap karyawan yang melanggar aturan yang dibuat oleh karyawan dan memberikan motivasi yang baik untuk karyawan supaya patuh terhadap peraturan yang telah diterapkan diperusahaan tersebut, mengenai gaya kepemimpinan, kepala pimpinan harus mempunyai gaya kepemimpinan yang demokrasi karena pemimpin harus bisa menerima saran ataupun kritik dari bawahannya agar Apotek tersebut biasa berjalan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan.



**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. Prana 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 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

56%

SIMILARITY INDEX

56%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	9%
2	<a href="https://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet Source	5%
3	<a href="https://conference.binadarma.ac.id">conference.binadarma.ac.id</a> Internet Source	4%
4	<a href="https://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	4%
5	<a href="http://www.hadirr.com">www.hadirr.com</a> Internet Source	3%
6	<a href="http://blog.apotekdigital.com">blog.apotekdigital.com</a> Internet Source	3%
7	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	2%
8	<a href="https://repository.unfari.ac.id">repository.unfari.ac.id</a> Internet Source	2%

[journal.admi.or.id](http://journal.admi.or.id)

9	Internet Source	2%
10	123dok.com Internet Source	2%
11	repository.iainpare.ac.id Internet Source	2%
12	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
13	eprints.ulm.ac.id Internet Source	2%
14	repositori.uma.ac.id Internet Source	2%
15	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
16	sindygorantokan.wordpress.com Internet Source	1%
17	id.scribd.com Internet Source	1%
18	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet Source	1%
19	www.slideshare.net Internet Source	1%
20	repository.usd.ac.id Internet Source	1%

21	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1 %
22	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	1 %
23	<a href="http://vdocuments.net">vdocuments.net</a> Internet Source	1 %
24	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1 %
25	<a href="http://siat.ung.ac.id">siat.ung.ac.id</a> Internet Source	1 %
26	<a href="http://eprints.umg.ac.id">eprints.umg.ac.id</a> Internet Source	1 %
27	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	1 %
28	<a href="http://repository.uma.ac.id">repository.uma.ac.id</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

# "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

---