**Management Perspective**: Jurnal Penelitian Manajemen
2024, Vol. 1, Issue 3, 129-137

DOI: 10.62138/management.v1i3.xx
ISSN: xxxx-xxxx (Online)

Management Perspective: Jurnal Penelitian Manajemen

Original Article

# Analisis Peran Apoteker dalam Pengembangan Kompetensi Karyawan di Apotek Cardinal Kota Gunungsitoli

Sitimani Mendrofa*, Syah Abadi Mendrofa, Nanny Artatina Buulolo, Yamolala Zega

**Author Affiliation**

Department of Management
Universitas Nias

*Corresponding author e-mail:
sitymaneez@gmail.com

**Article Information**

Received: August 03, 2024
Revised: August 11, 2024
Accepted: August 11, 2024

**Keywords**

Cardinal Pharmacy Gunungsitoli, competency development, employee education, role of pharmacists, standard operating procedure, work discipline

## Abstract

This study aims to determine the role of pharmacists in developing employee competencies at Cardinal Pharmacy, Gunungsitoli. The research method used is a qualitative approach with informants consisting of a pharmacist and an employee selected through purposive sampling. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The study results show that pharmacists have a significant role in improving employee discipline by setting an example of punctuality and providing bonus incentives. Adherence to the standard operating procedure is strictly maintained, covering important aspects such as prescription authenticity and patient drug information. Additionally, flexibility in employee education is also applied, allowing employees who continue their education to remain employed as long as it does not interfere with work activities. The conclusion of this study reveals that management practices at Cardinal Pharmacy are effective in enhancing work discipline, maintaining service quality through adherence to SOPs, and supporting the professional development of employees. These approaches are supported by management theories and previous research that emphasize the importance of investment in education and training to improve performance and service quality.

@ 2024 Authors | PT Delada Cahaya Masagro
This article is published under the CC Attribution 4.0 International

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran apoteker dalam pengembangan kompetensi karyawan di Apotek Cardinal, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan informan yang terdiri dari seorang apoteker dan seorang karyawan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apoteker memiliki peran signifikan dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan dengan memberikan contoh kedisiplinan melalui ketepatan waktu dan pemberian insentif bonus. Kepatuhan terhadap *standar operating procedure* sangat dijaga, mencakup aspek penting seperti keaslian resep dan informasi obat kepada pasien. Selain itu, fleksibilitas dalam pendidikan karyawan juga diterapkan, memungkinkan karyawan yang melanjutkan pendidikan untuk tetap bekerja selama tidak mengganggu kegiatan kerja. Kesimpulan penelitian ini mengungkapkan bahwa praktik-praktik manajemen di Apotek Cardinal efektif dalam meningkatkan disiplin kerja, menjaga kualitas pelayanan melalui kepatuhan terhadap SOP, dan mendukung pengembangan profesional karyawan. Pendekatan-pendekatan ini didukung oleh teori-teori manajemen dan penelitian terdahulu yang menunjukkan pentingnya investasi dalam pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan.

**Kata kunci**: apotek Cardinal Gunungsitoli, disiplin kerja, pendidikan karyawan, pengembangan kompetensi, peran apoteker, *standar operating procedure*

## Pendahuluan

Pelayanan kesehatan adalah kebutuhan vital bagi masyarakat untuk menjamin kesejahteraan mereka. Pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi layanan dari rumah sakit, puskesmas, dokter, hingga pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) merupakan bentuk tanggung jawab langsung profesi Apoteker dalam pekerjaan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes Nomor 35 Tahun 2014). Mengingat kesehatan adalah hak setiap warga negara Indonesia, para tenaga kesehatan, terutama Apoteker, harus memberikan pelayanan terbaik guna menunjang kesehatan masyarakat melalui praktik pelayanan kefarmasian.

Menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2014, pelayanan farmasi klinis mencakup pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*), pemantauan terapi obat (PTO), dan monitoring efek samping obat. Peraturan ini bertujuan untuk memastikan Apoteker dapat melaksanakan praktik kefarmasian dengan baik, melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, serta melindungi profesi Apoteker dalam menjalankan tugasnya (Supardi et al., 2011).

Pertumbuhan pesat apotek seiring dengan tingginya pertumbuhan industri farmasi di Indonesia menyebabkan persaingan yang ketat antar apotek. Perubahan sosial seperti demografi, IPTEK, sosial ekonomi, kompetisi pasar, dan sumber daya manusia sangat mempengaruhi persaingan ini. Apotek perlu melakukan analisis SWOT untuk menyusun strategi menghadapi perubahan dan mengantisipasi kemungkinan yang terjadi. Dalam menghadapi persaingan tersebut, apotek harus memiliki sumber daya manusia berkualitas, yang menurut Sutrisno (2019), merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Potensi sumber daya manusia ini sangat berpengaruh terhadap upaya apotek dalam mencapai tujuannya.

Kinerja karyawan sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Karyawan perlu mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan keinginan untuk kerjasama antar satuan kerja. Menurut Martoyo (2015), pengembangan kinerja karyawan adalah hal penting dalam mencapai kinerja optimal dan pelayanan terbaik kepada konsumen. Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap motivasi dan prestasi kerja, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja apotek secara keseluruhan.

Peran apoteker di apotek tidak hanya terkait dengan permasalahan obat, tetapi juga mencakup peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat menjalankan profesi secara profesional dan berinteraksi langsung dengan pasien. Apoteker harus memahami potensi kesalahan pengobatan, mengidentifikasi, mencegah, dan mengatasi masalah farmakoekonomi dan farmasisosial (*sociopharmacoeconomy*). Standar pelayanan kefarmasian di apotek menjadikan peran apoteker sangat penting (Permenkes Nomor 75 Tahun 2014).

Rendahnya pengakuan peran apoteker dalam Sistem Kesehatan Nasional mengakibatkan kurangnya keterlibatan apoteker dalam mengatasi berbagai masalah kesehatan secara nasional. Permenkes RI Nomor 35 Tahun 2014 bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Pengembangan kinerja merupakan proses peningkatan kemampuan kerja seseorang untuk mencapai karir yang diinginkan. Organisasi yang mendukung pengembangan karir karyawan mengharapkan umpan balik berupa prestasi dan evaluasi berkala. Faktor penting dalam pengembangan kinerja karyawan adalah kesempatan untuk melakukan hal-hal yang membuat mereka merasa senang dan mencapai sesuatu yang berharga.

Kendala dalam pelayanan kefarmasian mencakup pemahaman yang belum komprehensif, kurangnya kepercayaan diri karyawan, lemahnya sistem pengawasan, serta kurangnya kesadaran apoteker untuk membentuk karyawan yang profesional. Dalam pengamatan awal, perusahaan sering kali mengabaikan pentingnya tenaga kerja yang berkualitas, dengan beberapa karyawan hanya berpendidikan SMA/SMK. Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan kepada konsumen, terutama dalam

pemberian obat resep yang seharusnya didampingi tenaga kefarmasian yang kompeten.

Penelitian terkait dengan analisis peran apoteker dalam pengembangan kompetensi karyawan apotek memiliki signifikansi yang penting dalam meningkatkan layanan kesehatan dan kualitas hidup pasien. Berdasarkan penelitian oleh (Ariani Kurniasih et al., 2022), intervensi apoteker dalam tim kolaborasi interprofesi telah terbukti dapat meningkatkan layanan kesehatan, kualitas hidup, dan kepatuhan pasien. Selain itu, penelitian oleh (Setiawati et al., 2022) menunjukkan bahwa intervensi apoteker dapat menurunkan Drug-Related Problems (DRPs) pada pasien geriatrik dan meningkatkan skor *Medication Appropriateness Index*.

Selain itu, penelitian oleh (Handayani et al., 2018) menyoroti peran apoteker sebagai konselor dalam pengobatan HIV-AIDS pada ibu dan anak, yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam parameter klinis pasien yang dikelola oleh apoteker. Hal ini menegaskan bahwa peran apoteker tidak hanya terbatas pada pelayanan obat, tetapi juga mencakup aspek konseling dan manajemen kondisi kesehatan tertentu.

Dalam konteks pengembangan kompetensi karyawan apotek, penelitian oleh (Febrinasari et al., 2022) mengungkapkan hubungan antara pengetahuan, sikap, dan perilaku tenaga kefarmasian terkait peredaran obat palsu di apotek. Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman yang baik bagi karyawan apotek dalam menjalankan tugas mereka dengan tepat dan bertanggung jawab.

Bertolak dari latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan apoteker pada Apotek Cardinal Gunungsitoli, memahami kompetensi karyawan di apotek tersebut, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mendorong peningkatan kompetensi karyawan Apotek Cardinal Gunungsitoli.

## Kajian Pustaka

Pengembangan kompetensi karyawan dalam apotek sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal. Apoteker, sebagai profesional yang memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus dalam farmasi, memainkan peran kunci dalam mentransfer pengetahuan dan membimbing karyawan apotek. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa apoteker memiliki peran penting dalam memberikan pelatihan berkelanjutan kepada karyawan apotek. Menurut penelitian oleh Alfaifi et al. (2022), apoteker tidak hanya bertanggung jawab untuk memberikan informasi tentang obat-obatan, tetapi juga mengajarkan keterampilan komunikasi, manajemen persediaan, dan prosedur keselamatan. Pelatihan yang diberikan oleh apoteker dapat berupa formal maupun informal, termasuk workshop, seminar, dan mentoring langsung di tempat kerja.

Penelitian lain oleh Udoh et al. (2021) menunjukkan bahwa kompetensi apoteker dalam bidang farmasi langsung mempengaruhi kinerja karyawan apotek. Apoteker yang memiliki pengetahuan luas tentang obat-obatan dan mampu memberikan bimbingan yang efektif cenderung meningkatkan tingkat kepercayaan diri dan kompetensi karyawan. Hal ini berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan apotek dan kepuasan pelanggan.

Studi oleh Miller et al. (1994) mengidentifikasi beberapa strategi efektif yang digunakan apoteker dalam mengembangkan kompetensi karyawan. Strategi ini termasuk pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja rutin, dan pemberian umpan balik konstruktif. Apoteker juga diharapkan untuk selalu memperbarui pengetahuan mereka sendiri agar dapat mengajarkan informasi terkini kepada karyawan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi apoteker dalam pengembangan kompetensi karyawan. Penelitian oleh Wiss et al. (2024) menunjukkan bahwa waktu yang terbatas dan beban kerja yang tinggi sering kali menjadi hambatan. Solusi yang diusulkan meliputi peningkatan kolaborasi antarprofesional di lingkungan apotek dan penerapan teknologi pendidikan seperti *e-learning* untuk memfasilitasi pelatihan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai peran apoteker dalam pengembangan kompetensi karyawan berdasarkan perspektif langsung dari informan (Creswell & Creswell, 2022; Lase et al., 2022; Moleong, 2017). Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua

orang, yaitu seorang apoteker dan seorang karyawan. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling, di mana informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Patton, 2015). Informan yang dipilih adalah mereka yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang signifikan mengenai topik yang diteliti.

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam. Wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi yang komprehensif tentang peran apoteker dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, serta dampak dari kegiatan tersebut terhadap kinerja karyawan dan operasional apotek. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam dan detail tentang pengalaman dan pandangan informan (Bernard, 2017; Brinkmann & Kvale, 2015). Setelah data terkumpul, analisis dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (Miles et al., 2014) Model ini melibatkan tiga langkah utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

## Hasil/Temuan Penelitian

### Peran Apoteker Terhadap Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal

Untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan, Apotek Cardinal memberikan contoh kedisiplinan dengan selalu datang tepat waktu dan memberikan bonus kepada karyawan yang tidak pernah terlambat dan tidak absen selama tiga bulan berturut-turut. Selain itu, aturan yang diterapkan di apotek dibuat wajar dan tegas namun tidak memberatkan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan tetap disiplin.

Ketika terjadi kesalahan dalam pemberian resep, apotek memberikan teguran keras kepada karyawan yang bersangkutan karena kesalahan tersebut dapat berakibat fatal bagi pasien dan berdampak negatif pada masa depan apotek. Selain teguran, apotek juga memberikan sanksi atas kelalaian yang dilakukan untuk memastikan bahwa kesalahan serupa tidak terulang kembali.

Pembagian jam kerja di Apotek Cardinal Gunungsitoli dibagi menjadi dua shift: shift pertama dari jam 08:00 pagi hingga jam 15:00 sore, dan shift kedua dari jam 15:00 sore hingga jam 21:00 malam. Jika ada karyawan yang bekerja lebih dari jam kerja yang telah ditentukan, waktu tersebut akan dihitung sebagai lembur.

### Pengembangan Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal

Apotik Cardinal memberikan teguran keras kepada karyawan yang melakukan kesalahan karena hal tersebut dapat berakibat fatal bagi pasien dan berdampak negatif pada masa depan apotek. Selain itu, kami juga memberikan sanksi atas kelalaian yang dilakukan untuk memastikan bahwa kesalahan serupa tidak terulang kembali. Apotik Cardinal telah memiliki Standar Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan oleh apotek. Tugas kami adalah konsisten menjalankan SOP tersebut. Prosedur yang dilakukan mencakup berbagai aspek, mulai dari memastikan keaslian resep hingga memberikan informasi obat yang tepat kepada pasien.

Di Apotek Cardinal, jenjang pendidikan karyawan bervariasi tergantung pada posisi yang dipegang. Untuk posisi apoteker, karyawan harus memiliki minimal gelar Sarjana (S1) Farmasi, memiliki surat tanda registrasi, dan setidaknya memiliki pengalaman magang selama satu bulan. Apoteker bertanggung jawab mengelola apotek serta memberikan informasi tentang obat. Untuk posisi asisten apoteker, pendidikan minimal yang dibutuhkan adalah lulusan Sekolah Menengah Farmasi (SMF). Asisten apoteker bertugas meracik obat dengan profesional. Sedangkan untuk posisi di bagian penjualan dan gudang, karyawan bisa berasal dari tamatan SMA atau SMK.

Untuk bagian apoteker dan asisten apoteker di Apotek Cardinal, hampir semua karyawan sudah memiliki gelar sarjana. Namun, untuk bidang penjualan dan posisi lainnya, masih ada karyawan yang merupakan tamatan SMA atau SMK. Setiap karyawan baru di Apotek Cardinal akan menjalani debriefing dan diberikan pelatihan mengenai seluk-beluk apotek serta cara melayani konsumen dalam pemberian obat sesuai prosedur. Saat pertama kali masuk kerja, mereka dibimbing dan diberikan pengarahan mulai dari jam masuk, aturan-aturan, dan prosedur mengenai cara pelayanan saat pemberian resep obat serta aspek lainnya yang terkait.

### Faktor-faktor yang Mendorong Peningkatan Kompetensi Karyawan Apotek Cardinal

Untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan, kami menunjukkan contoh kedisiplinan dengan selalu datang tepat waktu. Lebih dari itu, kami memberikan bonus kepada karyawan yang tidak pernah terlambat dan tidak absen selama tiga bulan berturut-turut. Pendekatan ini efektif karena memberi insentif nyata dan menunjukkan bahwa disiplin dihargai. Apotik Cardinal menetapkan aturan yang wajar agar karyawan tidak merasa terkekang. Aturan dibuat tegas namun tidak memberatkan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan tetap disiplin. Ini adalah pendekatan yang seimbang dan memastikan bahwa karyawan tetap produktif tanpa merasa terbebani oleh regulasi yang tidak masuk akal.

Apotik Cardinal sudah memiliki Standar Operating Procedure (SOP) dari apotek yang telah ditetapkan. Tugas kami adalah konsisten menjalankan SOP tersebut. Prosedur yang dilakukan mencakup berbagai aspek, mulai dari memastikan keaslian resep hingga memberikan informasi obat yang tepat kepada pasien. Konsistensi dalam menjalankan SOP adalah kunci untuk menjaga standar kualitas dan kepercayaan pelanggan.

Di Apotek Cardinal, karyawan yang melanjutkan sekolah diperbolehkan untuk tetap bekerja selama tidak mengganggu waktu dan kegiatan kerja mereka. Selama karyawan dapat menjaga komitmen dan kinerjanya di tempat kerja, melanjutkan pendidikan tidak menjadi masalah. Fleksibilitas ini menunjukkan komitmen kami terhadap pengembangan profesional karyawan, yang pada akhirnya juga menguntungkan apotek.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa:

Apotek Cardinal Gunungsitoli berupaya meningkatkan disiplin kerja karyawan dengan memberikan contoh kedisiplinan melalui ketepatan waktu dan insentif bonus bagi karyawan yang tidak pernah terlambat serta tidak absen selama tiga bulan berturut-turut. Aturan yang diterapkan di apotek dibuat tegas namun wajar, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman tanpa merasa terkekang.

Kepatuhan terhadap SOP sangat dijaga di Apotek Cardinal. SOP yang telah ditetapkan mencakup berbagai aspek penting, seperti memastikan keaslian resep dan memberikan informasi obat yang tepat kepada pasien. Konsistensi dalam menjalankan SOP ini adalah kunci untuk menjaga standar kualitas dan kepercayaan pelanggan.

Fleksibilitas dalam pendidikan karyawan juga menjadi perhatian utama. Karyawan yang melanjutkan pendidikan diperbolehkan tetap bekerja selama tidak mengganggu waktu dan kegiatan kerja mereka. Ini menunjukkan dukungan apotek terhadap pengembangan profesional karyawan, yang pada akhirnya juga menguntungkan apotek.

Setiap karyawan baru di Apotek Cardinal akan menjalani debriefing dan pelatihan mengenai seluk-beluk apotek serta cara melayani konsumen dalam pemberian obat sesuai prosedur. Bimbingan dan pengarahan diberikan sejak hari pertama kerja, mencakup jam masuk, aturan-aturan, dan prosedur pelayanan resep obat. Pelatihan ini adalah investasi penting untuk memastikan bahwa semua karyawan baru siap untuk memenuhi standar tinggi yang ditetapkan sejak hari pertama.

Kesalahan dalam pemberian resep ditangani dengan teguran keras dan sanksi untuk memastikan bahwa kesalahan serupa tidak terjadi di masa depan. Apotek Cardinal menempatkan pentingnya tindakan ini untuk menjaga keselamatan pasien dan reputasi apotek.

Jenjang pendidikan dan kualifikasi karyawan di Apotek Cardinal bervariasi tergantung pada posisi yang dipegang. Posisi apoteker dan asisten apoteker diisi oleh karyawan dengan minimal gelar Sarjana Farmasi dan lulusan SMF, sementara posisi di bagian penjualan dan gudang diisi oleh tamatan SMA atau SMK. Hampir semua karyawan di bagian apoteker dan asisten apoteker telah memiliki gelar sarjana, sedangkan karyawan di bidang lain masih ada yang tamatan SMA atau SMK.

## Diksusi/Pembahasan

### Peningkatan Disiplin Kerja Karyawan

Apotek Cardinal Gunungsitoli berupaya meningkatkan disiplin kerja karyawan dengan memberikan contoh kedisiplinan melalui ketepatan waktu dan insentif bonus bagi karyawan yang tidak pernah terlambat serta tidak absen selama tiga bulan berturut-turut. Aturan yang diterapkan di apotek dibuat tegas namun wajar, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman tanpa merasa terkekang.

Menurut teori motivasi dua faktor Herzberg (dalam Alrawahi et al., 2020), faktor motivator seperti pengakuan dan pencapaian

dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Insentif bonus yang diberikan Apotek Cardinal dapat dilihat sebagai bentuk pengakuan atas kedisiplinan karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi mereka. Penelitian oleh (Gupta & Shaw, 2014) juga menunjukkan bahwa insentif finansial secara signifikan dapat meningkatkan kinerja karyawan, khususnya dalam aspek kedisiplinan.

### Kepatuhan pada *Standar Operating Procedure*

Kepatuhan terhadap *Standar Operating Procedure* (SOP) sangat dijaga di Apotek Cardinal. SOP yang telah ditetapkan mencakup berbagai aspek penting, seperti memastikan keaslian resep dan memberikan informasi obat yang tepat kepada pasien. Konsistensi dalam menjalankan SOP ini adalah kunci untuk menjaga standar kualitas dan kepercayaan pelanggan. SOP merupakan alat penting dalam manajemen kualitas dan mitigasi risiko. SOP memastikan bahwa semua proses dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

Penelitian oleh Mourtzis et al. (2014) menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Di sektor farmasi, kepatuhan terhadap SOP sangat penting untuk memastikan keselamatan pasien dan akurasi dalam pemberian obat (Pharmacopeia, 2015).

### Fleksibilitas dalam Pendidikan Karyawan

Fleksibilitas dalam pendidikan karyawan juga menjadi perhatian utama. Karyawan yang melanjutkan pendidikan diperbolehkan tetap bekerja selama tidak mengganggu waktu dan kegiatan kerja mereka. Ini menunjukkan dukungan apotek terhadap pengembangan profesional karyawan, yang pada akhirnya juga menguntungkan apotek.

Teori pengembangan sumber daya manusia menyatakan bahwa investasi dalam pendidikan dan pelatihan karyawan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dan meningkatkan loyalitas karyawan (Becker, 2009). Penelitian oleh Tharenou et al. (2007) menunjukkan bahwa dukungan perusahaan terhadap pendidikan karyawan dapat meningkatkan komitmen organisasi dan kinerja kerja. Dengan memberikan fleksibilitas dalam melanjutkan pendidikan, Apotek Cardinal tidak hanya membantu karyawan dalam pengembangan profesional mereka tetapi juga meningkatkan kualitas layanan apotek melalui peningkatan keterampilan dan pengetahuan karyawan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan beberapa hal penting mengenai peran apoteker dalam pengembangan kompetensi karyawan di Apotek Cardinal Gunungsitoli.

Pertama, apoteker di Apotek Cardinal memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan. Disiplin ditingkatkan dengan memberikan contoh kedisiplinan melalui ketepatan waktu dan pemberian insentif berupa bonus bagi karyawan yang tidak pernah terlambat atau absen selama tiga bulan berturut-turut. Aturan yang diterapkan di apotek dibuat tegas namun wajar, memungkinkan karyawan bekerja dengan nyaman tanpa merasa terkekang.

Kedua, kepatuhan terhadap *standar operating procedure* (SOP) sangat dijaga. SOP mencakup berbagai aspek penting, seperti memastikan keaslian resep dan memberikan informasi obat yang tepat kepada pasien. Konsistensi dalam menjalankan SOP adalah kunci untuk menjaga standar kualitas dan kepercayaan pelanggan.

Ketiga, fleksibilitas dalam pendidikan karyawan menjadi perhatian utama. Karyawan yang melanjutkan pendidikan diperbolehkan tetap bekerja selama tidak mengganggu waktu dan kegiatan kerja mereka. Dukungan ini menunjukkan komitmen apotek terhadap pengembangan profesional karyawan, yang pada akhirnya juga menguntungkan apotek.

Keempat, setiap karyawan baru menjalani debriefing dan pelatihan mengenai seluk-beluk apotek serta cara melayani konsumen dalam pemberian obat sesuai prosedur. Pelatihan yang komprehensif sejak hari pertama membantu karyawan baru memahami tugas mereka dan meningkatkan rasa percaya diri serta komitmen mereka terhadap organisasi.

Kelima, kesalahan dalam pemberian resep ditangani dengan teguran keras dan sanksi untuk memastikan kesalahan serupa tidak terjadi di

masa depan. Langkah ini penting untuk menjaga keselamatan pasien dan reputasi apotek.

Terakhir, jenjang pendidikan dan kualifikasi karyawan di Apotek Cardinal bervariasi tergantung pada posisi yang dipegang. Posisi apoteker dan asisten apoteker diisi oleh karyawan dengan minimal gelar Sarjana Farmasi dan lulusan SMF, sementara posisi di bagian penjualan dan gudang diisi oleh tamatan SMA atau SMK. Hampir semua karyawan di bagian apoteker dan asisten apoteker memiliki gelar sarjana, sedangkan karyawan di bidang lain masih ada yang tamatan SMA atau SMK.

Secara keseluruhan, Apotek Cardinal menerapkan praktik-praktik manajemen yang efektif dalam meningkatkan disiplin kerja, menjaga kualitas pelayanan melalui kepatuhan terhadap SOP, dan mendukung pengembangan profesional karyawan melalui fleksibilitas pendidikan dan pelatihan yang komprehensif. Pendekatan-pendekatan ini didukung oleh teori-teori manajemen dan penelitian terdahulu yang menunjukkan pentingnya investasi dalam pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan.

**Implikasi Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting bagi manajemen apotek, karyawan, dan industri farmasi secara keseluruhan.

1. Manajemen apotek
   Implementasi strategi yang efektif dalam meningkatkan disiplin kerja melalui keteladanan dan insentif dapat menjadi model bagi apotek lain yang ingin meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional. Manajemen apotek perlu mempertimbangkan untuk menetapkan aturan yang tegas namun adil agar karyawan merasa nyaman dan termotivasi untuk bekerja dengan disiplin.
2. Pengembangan kompetensi karyawan
   Hasil penelitian menunjukkan pentingnya pelatihan dan debriefing bagi karyawan baru. Apotek lain dapat mengadopsi pendekatan serupa untuk memastikan karyawan baru memahami prosedur dan standar operasional sejak hari pertama. Pelatihan berkelanjutan juga penting untuk memastikan karyawan terus berkembang dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.
3. Keselamatan pasien dan reputasi apotek
   Penanganan kesalahan dalam pemberian resep dengan teguran dan sanksi tegas menekankan pentingnya tanggung jawab profesional dan keselamatan pasien. Apotek harus menegakkan standar tinggi dalam praktik farmasi untuk menjaga reputasi dan kepercayaan pelanggan.
4. Dukungan pendidikan dan pengembangan profesional
   Fleksibilitas dalam mendukung pendidikan karyawan menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan profesional karyawan tidak hanya bermanfaat bagi individu tetapi juga bagi apotek secara keseluruhan. Kebijakan ini dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan inovatif.
5. Standar pendidikan dan kualifikasi
   Pentingnya jenjang pendidikan dan kualifikasi karyawan yang sesuai untuk setiap posisi menekankan perlunya standardisasi dalam industri farmasi. Apotek lain dapat belajar dari praktik Apotek Cardinal dalam menetapkan kualifikasi minimum untuk posisi kunci seperti apoteker dan asisten apoteker untuk memastikan kualitas layanan yang tinggi.
6. Industri farmasi
   Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan dan regulasi dalam industri farmasi, khususnya terkait dengan pengembangan kompetensi karyawan dan kepatuhan terhadap SOP. Regulator dan asosiasi profesional dapat menggunakan temuan ini untuk mendorong praktik terbaik di seluruh industri.

**Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, jumlah informan yang terbatas hanya dua orang (apoteker dan karyawan) mungkin tidak memberikan gambaran yang sepenuhnya representatif tentang peran apoteker dalam pengembangan kompetensi karyawan di Apotek Cardinal. Kedua, penelitian ini hanya dilakukan di satu apotek, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi untuk apotek-apotek lain dengan kondisi yang berbeda. Ketiga, pendekatan kualitatif yang digunakan, meskipun memberikan wawasan mendalam, tidak menyediakan data kuantitatif yang dapat digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut. Terakhir, keterbatasan waktu dan sumber daya mungkin telah mempengaruhi kedalaman dan

luasnya pengumpulan data dan analisis yang dilakukan.

**Referensi**


Alfaifi, S., Bridges, S., & Arakawa, N. (2022). Developing pharmacists' competencies in Saudi Arabia: A proposed national competency framework to support initial education and professional development. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, *14*(10), 1256–1268. https://doi.org/10.1016/j.cptl.2022.09.010

Alrawahi, S., Sellgren, S. F., Altouby, S., Alwahaibi, N., & Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. *Heliyon*, *6*(9), e04829. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04829

Ariani Kurniasih, D. A., Sinta, I., Syania, S., Andini, H., & Setiawati, E. P. (2022). Peran Apoteker dalam Kolaborasi Interprofesi: Studi Literatur. *Majalah Farmaseutik*, *18*(1), 72. https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v18i1.71900

Becker, G. S. (2009). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. University of Chicago Press.

Bernard, H. R. (2017). *Research Methods in Anthropology: Qualitative and Quantitative Approaches* (6th ed.). Rowman & Littlefield.

Brinkmann, S., & Kvale, S. (2015). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing* (3rd ed.). SAGE Publications Ltd.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications, Inc.

Febrinasari, N., Santoso, A., & Hasrawati, R. (2022). Hubungan Pengetahuan, Sikap dengan Perilaku Tenaga Kefarmasian Terkait Peredaran Obat Palsu di Apotek Kota Semarang. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, *7*(3), 347. https://doi.org/10.20961/jpscr.v7i3.58200

Gupta, N., & Shaw, J. D. (2014). Employee compensation: The neglected area of HRM research. *Human Resource Management Review*, *24*(1), 1–4. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2013.08.007

Handayani, R. S., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., Lestary, H., & Sugiharti, S. (2018). Gambaran Peran Apoteker sebagai Konselor dalam Pengobatan HIV-AIDS pada Ibu dan Anak. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, *28*(4), 229–238. https://doi.org/10.22435/mpk.v28i4.329

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Pub. L. No. 35 (2014).

Lase, D., Zega, T. G. C., Daeli, D. O., & Zaluchu, S. E. (2022). Parents' perceptions of distance learning during COVID-19 in rural Indonesia. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, *16*(1), 103–113. https://doi.org/10.11591/edulearn.v16i1.20122

Martoyo, S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (5th ed.). BPFE UGM.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.

Miller, S. J., Docktor, W. J., & North, G. L. T. (1994). Strategies for Effective Hospital Pharmacy Staff Development. *Journal of Pharmacy Practice*, *7*(5), 227–235. https://doi.org/10.1177/089719009400700506

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Mourtzis, D., Doukas, M., & Bernidaki, D. (2014). Simulation in Manufacturing: Review and Challenges. *Procedia CIRP*, *25*, 213–229. https://doi.org/10.1016/j.procir.2014.10.032

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice* (4th ed.). SAGE Publications, Inc.

Setiawati, M. K., Yasin, N. M., & Pramantara, I. D. P. (2022). Faktor Prediktif Signifikansi Dampak Klinik Intervensi Apoteker pada Pasien Geriatrik Rawat Inap. *Majalah Farmaseutik*, *18*(4), 437. https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v18i4.68426

Supardi, S., Handayani, R. S., Raharni, R.,

Herman, M. J., & Susyanti, A. L. (2011). PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK DAN KEBUTUHAN PELATIHAN BAGI APOTEKERNYA. *Buletin Penelitian Kesehatan*, *39*(3), 138–144. https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/1432/

Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan ke). Kencana Prenada Media Group.

Tharenou, P., Saks, A. M., & Moore, C. (2007). A review and critique of research on training and organizational-level outcomes. *Human Resource Management Review*, *17*(3), 251–273. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.07.004

Udoh, A., Bruno-Tomé, A., Ernawati, D. K., Galbraith, K., & Bates, I. (2021). The effectiveness and impact on performance of pharmacy-related competency development frameworks: A systematic review and meta-analysis. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, *17*(10), 1685–1696. https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2021.02.008

Wiss, F. M., Jakober, D., Lampert, M. L., & Allemann, S. S. (2024). Overcoming Barriers: Strategies for Implementing Pharmacist-Led Pharmacogenetic Services in Swiss Clinical Practice. *Genes*, *15*(7), 862. https://doi.org/10.3390/genes15070862