

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek merupakan suatu sarana atau tempat pelayanan kesehatan untuk penyaluran perbekalan farmasi meliputi (obat, bahan obat, obat tradisional, bahan obat tradisional, alat kesehatan, dan kosmetika) yang tujuannya akan diberikan kepada masyarakat luas (Permenkes 2016). Tidak hanya menyalurkan perbekalan farmasi, apotek juga melakukan pelayanan kefarmasian berupa pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi maupun pelayanan informasi obat dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien

Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker (Permenkes 2017). Tenaga Teknis Kefarmasian atau disingkat TTK membantu Apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian yang terdiri atas sarjana farmasi, ahli madya farmasi, dan analis farmasi. Asisten Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan bidang kesehatan di bawah jenjang Diploma Tiga (Permenkes 2016). Dalam menjalankan pekerjaan dan tugas, pemilik apotek juga ingin didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi dalam motivasi kerja dan budaya organisasinya. Dengan adanya motivasi kerja dan budaya organisasi yang tinggi mendukung tugas karyawan yang menangani pemberian informasi obat dalam pelayanan kefarmasian di apotek. Motivasi kerja dan budaya organisasi karyawan perlu ditingkatkan dalam pemberian informasi obat dan pelayanan kefarmasian guna mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan agar mencapai sasaran (Arifin & Muhammad, 2016). Maka dari itu, perlu adanya peningkatan motivasi kerja dan budaya organisasi karyawan untuk memberikan informasi obat yang optimal.

Dalam memberikan informasi obat, Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian dan Asisten Tenaga Kesehatan harus melakukan pekerjaan dengan baik dan memiliki nilai yang tinggi dalam bekerja sehingga terciptanya kualitas kerja yang optimal (Sutrisno, 2011:2). Mathis dan Jakson (2012) mengatakan bahwa, motivasi merupakan hasrat dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan dalam pekerjaan. Dengan motivasi kerja yang tinggi karyawan dapat melakukan pemberian informasi obat yang optimal kepada pasien. Sedangkan budaya organisasi adalah perekat sosial yang menyatukan orang dan membuat mereka merasa menjadi bagian dari pengalaman organisasi (Ana Paula Bezerra Pinheiro, et al, 2017).

Motivasi kerja dan budaya organisasi dapat mendorong komitmen untuk kepentingan kualitas kerja Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian dan Asisten Tenaga Kesehatan. Sehingga motivasi kerja dan budaya organisasi akan memberikan kontribusi yang positif terhadap kinerja dan efektifitas Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian dan Asisten Tenaga Kesehatan. Dengan adanya suatu motivasi kerja dan budaya organisasi yang tinggi, baik dan terarah dapat menjalankan pekerjaan yang runtun dengan hasil yang maksimal. Tanpa adanya motivasi kerja dan budaya organisasi yang diterapkan pada Tenaga Teknis Kefarmasian, maka akan sulit mencapai kinerja optimal dan tujuan yang diinginkan.

Apotek Indobat (PT. Indobat Shankara Prima) adalah industri farmasi atau apotek retail modern yang didirikan di tahun 2015 yang beroperasi di Bali. Saat ini apotek Indobat memiliki 22 cabang apotek dimana lebih dari 50% lokasi apotek indobat telah dilengkapi dengan praktik dokter umum.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi karyawan terhadap pemberian informasi obat dalam pelayanan kefarmasian.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap informasi obat yang diberikan karyawan di Apotek Indobat Padangsambian?
2. Apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap informasi obat yang diberikan karyawan di Apotek Indobat Padangsambian?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap informasi obat yang diberikan karyawan di Apotek Indobat Padangsambian
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap informasi obat yang diberikan karyawan di Apotek Indobat Padangsambian

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pentingnya motivasi kerja dan budaya organisasi yang tinggi dalam pemberian informasi obat kepada pasien di Apotek Indobat Padangsambian

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan serta memperbaiki kualitas pemberian informasi obat dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Indobat Padangsambian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Subjek Material

2.1.1 Pengertian motivasi kerja

Menurut Zameer, Ali, Nisar dan Amir (2014) mengemukakan bahwa motivasi merupakan keinginan karyawan untuk melakukan sesuatu yang diberikan dan untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab. Sedangkan Menurut Hasibuan & Handayani, (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa motivasi timbul dari adanya rasa kebutuhan terhadap diri sendiri dan dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan memperoleh kepuasan, oleh karena itu motivasi sering diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Apabila seseorang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka dia akan melakukan pekerjaan dengan maksimal, apabila seseorang tidak memiliki motivasi dalam bekerja maka tidak akan ada hal-hal baru yang bisa dilakukan demi tercapainya target perusahaan tersebut. Motivasi ini penting, sebab dengan adanya motivasi dapat diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

2.1.2 Jenis motivasi kerja

Menurut Sedarmayanti (2017) Motivasi dibagi menjadi tiga bagian:

1. Pendorong utama: pendorong yang dapat dinilai dengan uang
2. Semi pendorong utama
3. Pendorong non-material: yang tidak dapat dilihat dengan uang seperti:
 - a. Penempatan yang tepat
 - b. Latihan sistematis
 - c. Promosi objek
 - d. Pekerjaan terjamin
 - e. Keikutsertaan wakil karyawan dalam pengambilan keputusan

- f. Kondisi pekerjaan yang menyenangkan
- g. Pemberian informasi perusahaan
- h. Fasilitas rekreasi
- i. Penjagaan kesehatan
- j. Perumahan dll

2.1.3 Indikator motivasi kerja

Adapun beberapa Indikator motivasi kerja menurut Hafidzi dkk (2019)

1. Kebutuhan Fisik, kebutuhan akan fasilitas penunjang yang di dapat di tempat kerja, misalnya fasilitas penunjang untuk mempermudah penyelesaian tugas dikantor.
2. Kebutuhan rasa aman, kebutuhan-kebutuhan akan rasa aman ini, diataranya adalah rasa aman fisik, stailitas, ketergantungan, perlindungan dan kebebasan dari daya-daya mengancam seperti: takut, cemas, bahaya.
3. Kebutuhan sosial, kebutuhan yang harus dipenuhi berdasarkan kepentingan bersama dalam masyarakat, kebutuhan tersebut dipenuhi bersama-sama, contohnya interaksi yang baik antar sesama.
4. Kebutuhan akan penghargaan kebutuhan akan penghargaan atas apa yang telah dicapai oleh seseorang, contohnya kebutuhan akan status, kemuliaan, perhatian, reputasi.
5. Kebutuhan dorongan mencapai tujuan, kebutuhan akan dorongan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, misalnya motivasi dari pimpinan.

2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja

Menurut Sutrisno (2014), ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi dalam diri karyawan, yaitu:

- 1) Faktor intern, terdiri dari:
 - a) Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk:
 - (1) Memperoleh kompensasi yang memadai
 - (2) Pekerjaan tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai

(3) Kondisi kerja yang aman dan nyaman

- b) Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak dialami untuk kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.
- c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan. Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras.
- d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan. Bila diperinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal:
 - (1) Adanya penghargaan terhadap prestasi
 - (2) Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
 - (3) Pimpinan yang adil dan bijaksana
 - (4) Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat
- e) Keinginan untuk berkuasa. Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukan itu masih termasuk bekerja juga. Karyawan akan dapat merasa puas bila dalam pekerjaan terdapat:
 - (1) Hak otonomi
 - (2) Variasi dalam melakukan pekerjaan
 - (3) Kesempatan untuk memberikan sumbangan pemikiran
 - (4) Kesempatan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang telah dilakukan

2) Faktor ekstern, terdiri dari:

- a) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat

mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan dan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.

b) Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri serta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik. Adapun kompensasi yang kurang memadai akan membuat mereka kurang tertarik untuk bekerja keras, dan memungkinkan mereka bekerja tidak tenang, dari sini jelaslah bahwa besar kecilnya kompensasi sangat mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan.

c) Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja pada karyawan agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan. Dengan demikian, posisi supervisi sangat dekat dengan para karyawan dan selalu menghadapi para karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Bila supervisi yang dekat para karyawan ini menguasai liku-liku pekerjaan dan penuh dengan sifat kepemimpinan maka suasana kerja akan bergairah dan bersemangat.

d) Adanya jaminan pekerjaan

setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Mereka bekerja bukannya untuk hari ini saja, tetapi mereka berhadapan akan bekerja sampai tua cukup dalam satu perusahaan saja, tidak usah sering kali pindah. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karir untuk masa depan, baik jaminan akan adanya promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri.

e) Status dan tanggung jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Karyawan bukan hanya menghadapi kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan. Dengan menduduki jabatan, orang merasa dirinya akan dipercayai, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan.

f) Peraturan yang fleksibel

Bagi perusahaan besar biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan. Semua ini merupakan aturan main yang mengatur hubungan kerja sama antara karyawan dengan perusahaan, termasuk hak dan kewajiban para karyawan, pemberian kompensasi, promosi, mutasi dan sebagainya.

2.1.5 Pengertian budaya organisasi

Menurut Wardiah (2016), Budaya organisasi pada hakikatnya nilai-nilai dasar organisasi, yang akan berperan sebagai landasan bersikap, berperilaku, dan bertindak bagi semua anggota organisasi. Budaya organisasi adalah cara orang berperilaku dalam organisasi dan ini merupakan satu set norma yang terdiri dari keyakinan, sikap, nilai-nilai inti, dan pola perilaku bersama dalam organisasi.

2.1.6 Karakteristik atau ciri-ciri budaya organisasi

Menurut (Islam, Sultan and Hasanuddin Banten, 2020) budaya organisasi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Satu kesatuan yang integral dan saling terkait
- b) Refleksi sejarah dari organisasi yang bersangkutan
- c) Berkaitan dengan hal-hal yang dipelajari oleh para antropolog, seperti ritual, simbol, cerita dan tokoh

- d) Dibangun secara sosial dalam pengertian bahwa budaya organisasi lahir dari konsesus bersama dari sekelompok orang yang mendirikan organisasi tersebut
- e) Sulit diubah.

2.1.7 Fungsi-fungsi budaya organisasi

Nilai-nilai dan keyakinan organisasi merupakan dasar budaya organisasi, keduanya berperan penting dalam mempengaruhi etika perilaku orang didalamnya yang secara tidak langsung turut membentuk budaya kerja seseorang. Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Zuki (2016:36) mengatakan bahwa budaya organisasi memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memberikan identitas organisasi pada karyawan dengan cara memberi penghargaan untuk mendorong inovasi.
2. Memudahkan komitmen kolektif dan menanamkan rasa bangga pada diri karyawan.
3. Mempromosikan stabilitas sistem sosial, stabilitas sistem sosial ini dapat mencerminkan lingkungan yang positif dan nyaman bagi karyawan.

2.1.8 Konseling dan kie

Definisi konseling menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Klinik adalah Konseling merupakan proses interaktif antara Apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan Obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Klinik, KIE adalah upaya perubahan sosial yang diorganisasikan dengan baik oleh sekelompok orang (*agent of change*) dalam jangka pendek maupun panjang dengan tujuan untuk mengubah, mengganti, atau memperkenalkan ide-ide, gagasan, kepercayaan, atau perilaku kepada sekelompok

orang (*target adopter*).

2.1.9 Definisi apotek

Definisi apotek menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek yaitu sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker.

2.1.10 Tenaga kefarmasian

Tenaga Kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek yaitu tenaga yang melakukan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian.

2.1.11 Apoteker

Definisi Apoteker menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker. Serta menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker. Seorang apoteker harus memiliki STRA. Untuk memperoleh STRA, apoteker harus memenuhi persyaratan:

1. Memiliki ijazah apoteker
2. Memiliki sertifikat kompetensi profesi
3. Mempunyai surat pernyataan telah mengucapkan sumpah/janji apoteker
4. Mempunyai surat keterangan sehat fisik dan mental dari dokter yang memiliki surat izin praktik
5. Membuat pernyataan akan mematuhi dan melaksanakan ketentuan etika profesi.

2.1.12 Tenaga teknis kefarmasian

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 disebutkan bahwa pengertian Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi dan Analis Farmasi. Untuk memperoleh STRTTK bagi Tenaga Teknis Kefarmasian wajib memenuhi persyaratan:

1. Memiliki ijazah sesuai dengan pendidikan
2. Mempunyai surat keterangan sehat fisik dan mental dari dokter yang memiliki surat izin praktik
3. Memiliki rekomendasi tentang kemampuan dari apoteker yang telah memiliki STRA di tempat Tenaga Teknis Kefarmasian bekerja
4. Membuat pernyataan akan mematuhi dan melaksanakan ketentuan etika kefarmasian.

2.1.13 Asisten tenaga kesehatan

Asisten Tenaga Kesehatan Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Asisten Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan bidang kesehatan di bawah jenjang Diploma Tiga.

2.2 Subjek Disiplin/Kajian Teori

Dalam mendukung pemberian informasi obat diperlukannya pegawai yang memiliki motivasi kerja dan budaya organisasi yang tinggi. Dengan ditingkatkannya motivasi kerja dan budaya organisasi yang tinggi pegawai mendapatkan kesempatan dan suasana yang mendukung untuk memberikan informasi obat dalam pelayanan kefarmasian sehingga hasil yang diraih dapat lebih berkualitas. Jika motivasi kerja dan budaya organisasi tidak ditingkatkan maka tugas atau pekerjaan bersifat monoton yang dilaksanakan terus menerus dapat mengakibatkan kebosanan dan penurunan hasil kerja

dari pegawai. Maka dari itu, dengan ditingkatkannya motivasi kerja dan budaya organisasi diharapkan dapat menstimulasi pegawai untuk mencapai kinerja yang lebih baik karena terdapat proses penambahan pengetahuan dan kemampuan pegawai, mengurangi kejenuhan kerja dari pegawai, serta memberi tantangan lebih besar bagi pegawai untuk mencapai prestasi atau kinerja yang lebih baik (Megantara, Suliyanto and Purnomo, 2019).

2.3 Subjek Eksperimen

Variabel didefinisikan sebagai atribut seseorang atau subyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang yang lain atau satu objek dengan objek lain (Ulfa, 2021).

1. Variabel Bebas (variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain) adalah motivasi kerja dan budaya organisasi
2. Variabel Terikat (variabel yang diukur untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel lain) adalah pemberian informasi obat

2.4 Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *cross-sectional* yaitu mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoatmodjo, 2018). Penelitian *cross-sectional* lebih banyak dilakukan, karena lebih sederhana dan lebih murah. Dalam penelitian *cross-sectional*, peneliti hanya mengobservasi fenomena pada satu titik waktu tertentu. Penelitian *cross-sectional* mampu menjelaskan hubungan satu variabel dengan variabel lain pada populasi yang diteliti.

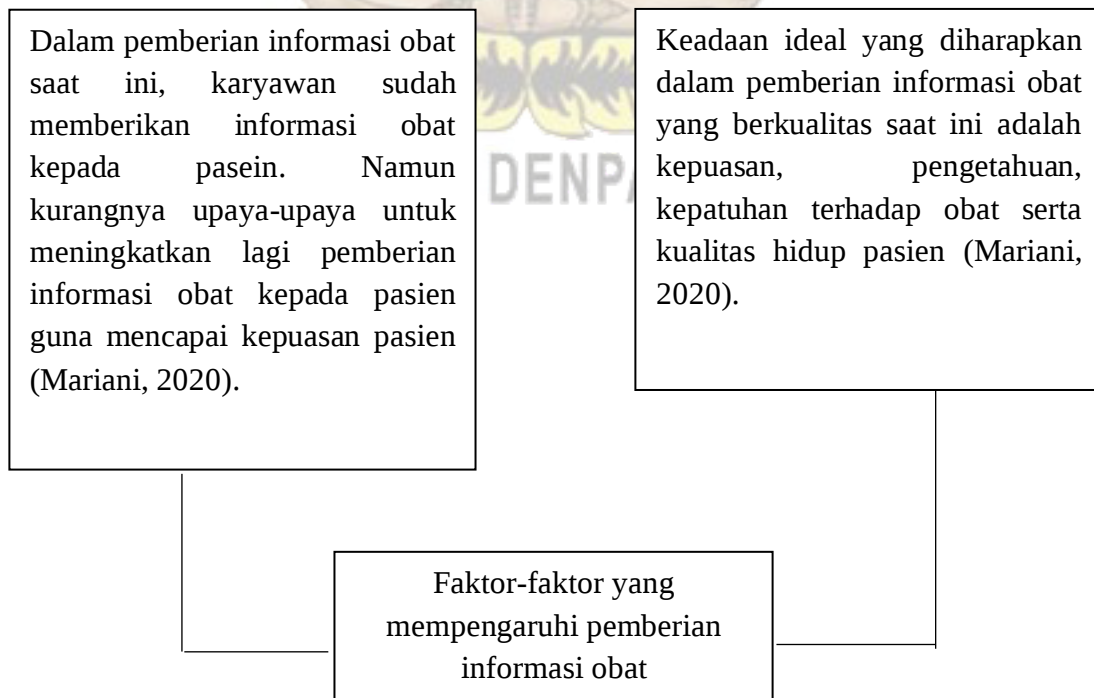
Kelemahan rancangan *cross-sectional* yaitu ketidakmampuannya untuk menjelaskan proses yang terjadi dalam objek/variabel yang diteliti serta hubungan korelasionalnya. Rancangan *cross-sectional* mampu menjelaskan hubungan antara dua variabel, namun tidak mampu menunjukkan arah hubungan kausal di antara kedua variabel tersebut (Shklovski, et. al., 2004).

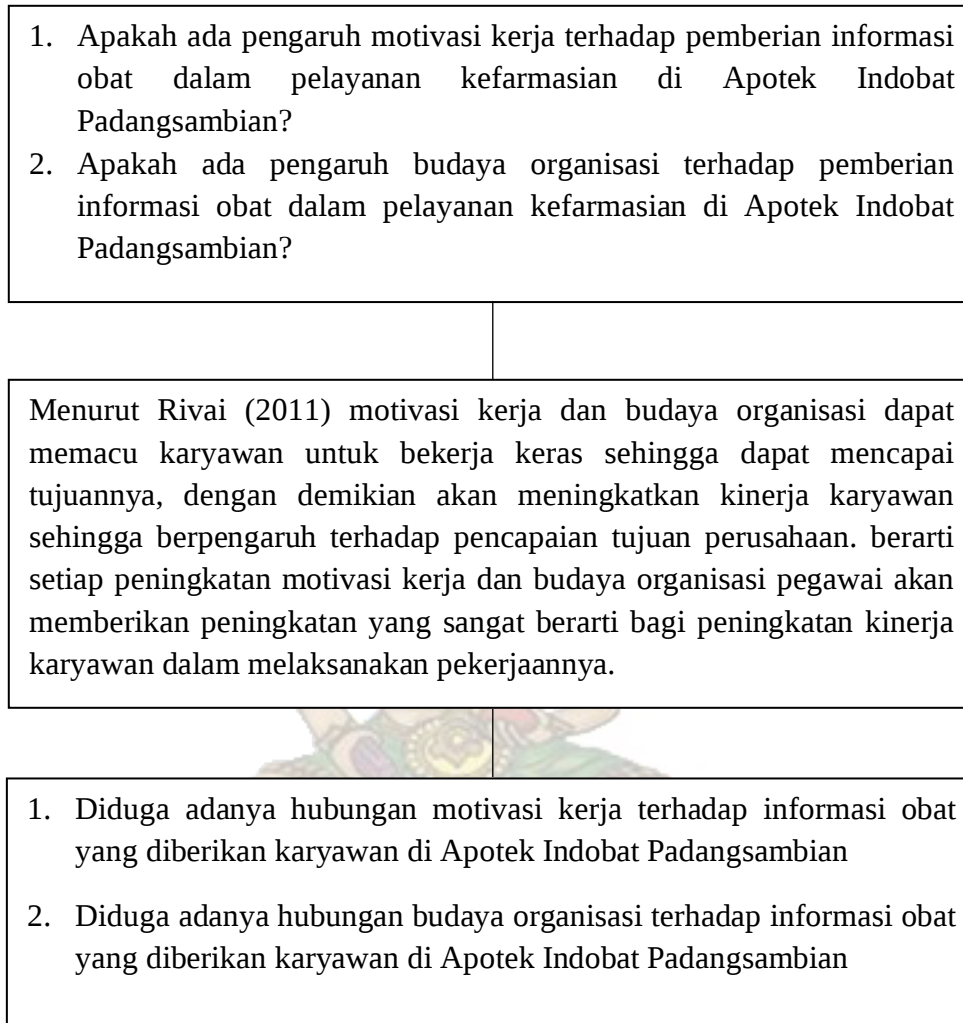
2.5 Analisis Statistik

Analisis statistik adalah ilmu pengetahuan dan teknik metodologi dengan cara ilmiah yang berhubungan dengan cara-cara mengumpulkan, menyusun, menyajikan, dan menganalisis data penelitian yang berwujud angka-angka. Diharapkan statistik sendiri dapat menyediakan dasar yang dapat dipertanggungjawabkan untuk menyimpulkan dan mengambil keputusan dengan benar (Purnomo, 2016).

Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi, uji *pearson* atau uji *spearman*. Analisis korelasi merupakan bentuk analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan diantara variabel-variabel penelitian. Sebelum melakukan uji korelasi dilakukan uji normalitas terlebih dahulu. Bila data yg dihasilkan berdistribusi normal maka analisis data dilanjutkan dengan analisis uji *pearson*, jika data tidak berdistribusi normal maka dilanjutkan dengan analisis uji *spearman* (Pembelajaran, 2020)

2.6 Kerangka Konseptual





Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.7 Hipotesis

1. Diduga adanya hubungan motivasi kerja dan informasi obat yang diberikan karyawan di Apotek Indobat Padangsambian
2. Diduga adanya hubungan budaya organisasi dan informasi obat yang diberikan karyawan di Apotek Indobat Padangsambian