



KAJIAN FENOMENOLOGI MAKNA SIKAP KERJA BAGI APOTEKER DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM

Pathiatul Hasanah¹ Thatok Asmony² Dwi Putra Buana Sakti³

¹Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram
E-mail: pathiasema@yahoo.co.id

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram
E-mail: tasmony@yahoo.com

³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram
E-mail: dwiputrabs39@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords :</p> <p><i>Phenomenology; the meaning of work attitude ; pharmacist</i></p> <p>Kata Kunci :</p> <p>fenomenologi; makna sikap kerja; apoteker</p> <p>How to cite :</p> <p><i>Hasanah, Pathiatul., Asmony, Thatok., Buana Sakti, Dwi Putra., (2019). Kajian Fenomenologi Makna Sikap Kerja bagi Apoteker Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram, 8(4), 311-322</i></p> <p>DOI : http://dx.doi.org/10.29303/jmm.v8i4.461</p> <p><i>Dikumpulkan : 24 Juli 2019</i> <i>Direvisi : 01 Agustus 2019</i> <i>Dipublikasi : 08 Agustus 2019</i></p>	<p><i>This study supports to understand the meaning that arises from the pharmacist's work attitude in carrying out pharmacy services at the Region of Public Hospital of Mataram City. This study is a qualitative research by Phenomenological approach to understand the meaning of pharmacists' work attitude in doing pharmaceutical service in the Region Public Hospital of Mataram City. There were two qualified and competent key informants provided explanation of work attitude meaning of pharmacists in terms of outpatients. The study results showed that the pharmacists' work attitude on outpatients was reflected by three themes, namely 1) affective component that is reflected in feelings about: facilities, work atmosphere, work relations, compensation and support 2) cognitive components reflected in: thoughts or beliefs about responsibility, work problems, work pressure, ability, role, human resources, communication and personality 3) behavior components that are reflected in the desire in the form of motivation and morale.</i></p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk memahami makna yang muncul dari sikap kerja Apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Informan sebanyak dua orang Apoteker yang dinilai mampu memberikan penjelasan terkait makna sikap kerja Apoteker. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap kerja Apoteker di RSUD Kota Mataram tercermin dari tiga tema yaitu : 1) komponen afektif yang tercermin dari perasaan tentang : sarana, suasana kerja, hubungan kerja, kompensasi dan dukungan 2) komponen kognitif yang tercermin dari : pemikiran atau keyakinan tentang</p>

	tanggung jawab, masalah kerja, tekanan kerja, kesanggupan, peranan, SDM, komunikasi dan kepribadian 3) komponen perilaku yang tercermin dari keinginan berupa motivasi dan semangat kerja.
	<i>Copyright © 2019 JMM UNRAM. All rights reserved.</i>

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit 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 Rumah Sakit meliputi pelayanan farmasi klinik, pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang bermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi pada keselamatan pasien dan standar prosedur operasional. Sumber daya kefarmasian meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana. (Permenkes 72,2016)

Pelayanan kefarmasian di apotik rawat jalan yang merupakan muara dari proses pelayanan di RSUD Kota Mataram, belum bisa memenuhi indikator pelayanan mutu unit dan masih ditemukannya keluhan tentang antrean dan waktu tunggu mendapatkan obat, ketersediaan obat dan sikap petugas (sumber data PMKP 2018). Membangun organisasi dengan mutu pelayanan yang baik, memerlukan sikap kerja positif dari para anggotanya. Sikap kerja adalah suatu kesiapan untuk menanggapi suatu kerangka yang utuh untuk menetapkan keyakinan atas pendapat yang khas serta pernyataan evaluatif, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu ((Rivai, 2011).

Riset tentang sikap kerja dan pengalaman apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian di beberapa negara tidak terlalu banyak ditemukan antara lain : tentang bagaimana Apoteker meraih kesuksesan oleh Ward,*et.al* (2018), yang menyimpulkan bahwa kesuksesan yang diraih bersumber dari motivasi, pemikiran kritis, kecerdasan emosi, kompetensi inti dan keseimbangan kehidupan. Motivasi menunjukkan adanya sikap positif yang berguna bagi perkembangan sebuah organisasi. Penelitian oleh Gregory,*et.al* (2018) di Ontario tentang sikap Apoteker menghadapi perubahan yang cepat dalam profesi farmasi, menyimpulkan bahwa terdapat 9 tema yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi Apoteker untuk mengubah praktik mereka yaitu : izin, proses, latihan, penguatan positif, perhatian pribadi, referensi rekan, penerimaan dokter, harapan pasien dan identitas profesional. Tema yang tidak muncul adalah pembayaran atau emunerasi sebagai motivasi khusus. Hal ini menunjukkan bahwa pembayaran bukanlah faktor utama yang menjadi motivasi seorang dalam bekerja, tetapi lebih mengarah kepada sikap profesional serta penerimaan dari lingkungannya atau aktualisasi diri. Penelitian oleh Tsao,*et.al* (2016) di British Columbia tentang persepsi Apoteker mengenai kondisi kerja dan keamanan serta efektifitas perawatan pasien menarik kesimpulan bahwa : dalam menjalankan pekerjaan profesinalnya, apoteker tidak memiliki waktu cukup untuk istirahat, untuk makan siang dan untuk melakukan pekerjaan mereka, dukungan kepada staf tidak cukup dan kondisi lingkungan tempat kerja negatif terkait kuota layanan atau volume resep yang tinggi. Penelitian yang hampir sejalan dilakukan juga Ogumbayo,*et.al* (2015) tentang kepedulian Apoteker masyarakat terhadap dukungan perawatan diri bagi pasien yang mengalami pengobatan jangka panjang di Scotlandia, dan disimpulkan

bahwa pemahaman teori tentang perawatan diri yang diketahui oleh Apoteker tidak tercermin dalam cara mereka melaksanakan teori tersebut dikarenakan adanya berbagai hambatan seperti : biaya, kontrak, kurangnya insentif dan kurangnya kesadaran para Apoteker. Hambatan terhadap sikap kerja yang positif ditemukan dalam riset yang mengidentifikasi perilaku peduli Apoteker di wilayah Chicago Raya oleh Fjortoft (2006).

Di Indonesia, penelitian tentang sikap kerja dan pengalaman apoteker dalam melaksanakan pelayanan, belum bisa ditemukan sehingga hal ini menarik untuk diangkat menjadi sebuah penelitian guna memahami makna yang muncul dari sikap kerja Apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian khususnya di RSUD Kota Mataram.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Sikap Kerja

Work attitudes atau sikap kerja didefinisikan sebagai “ *collections of feelings, beliefs and thoughts about how to believe that people currently hold about their jobs and organizations* (George & Jones, 2012). Sikap kerja merupakan kumpulan perasaan, kepercayaan dan pemikiran yang dipegang orang tentang bagaimana berperilaku pada saat ini mengenai pekerjaan dan organisasi. Sikap kerja adalah suatu kesiapan untuk menanggapi suatu kerangka yang utuh untuk menetapkan keyakinan atas pendapat yang khas serta pernyataan evaluatif, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu ((Rivai, 2011).

2.2. Komponen Sikap Kerja

Menurut (Keitner, 2014) komponen sikap meliputi : 1) komponen afektif (*affective component*). Komponen afektif dari sikap mengandung perasaan atau emosi yang dimiliki seseorang mengenai suatu obyek atau suatu keadaan. Komponen afektif merupakan perasaan atau emosional yang direfleksikan dalam pernyataan. 2) komponen kognitif (*cognitive component*). Komponen kognitif dari sebuah sikap mencerminkan keyakinan atau pemikiran seseorang terhadap suatu objek atau situasi. Deskripsi dari sebuah kepercayaan terhadap suatu hal. 3) komponen perilaku (*behavioral component*). Komponen perilaku adalah bagaimana seseorang bermaksud atau ingin bertindak terhadap seseorang atau sesuatu.

2.3. Beberapa Sikap Kerja

Dikutip dari beberapa buku tentang perilaku organisasi oleh : Robbins (2013), Griffin (2014), Gibson (2000), Luthans (2011), Moorhead (2010), menyebutkan sikap kerja yang utama dan mempengaruhi organisasi adalah : 1) kepuasan kerja (*Job satisfaction*) 2) komitmen organisasi (*organizational commitment*) 3) keterikatan karyawan (*employee engagement*) 4) semangat kerja 5) *Perceived Organization Support (POS)* 6) *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dan 7) keterlibatan kerja (*job involvement*). Kepuasan kerja (*Job satisfaction*) didefinisikan sebagai perasaan senang yang dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaan seseorang memenuhi atau memungkinkan terpenuhinya nilai-nilai penting pekerjaannya (Noe, et.al, 2006). Definisi ini mencerminkan tiga aspek penting dari kepuasan kerja 1) kepuasan kerja merupakan fungsi nilai yang didefinisikan sebagai apa yang ingin dicapai seseorang baik secara sadar atau tidak 2) setiap karyawan memiliki pandangan yang berbeda mengenai nilai mana yang penting 3) kepuasan kerja merupakan masalah persepsi. Karyawan yang tidak puas cenderung sering tidak hadir. Kepuasan kerja meningkat, ketidak hadirannya menurun, demikian berlaku bagi pergantian karyawan.

Komitmen organisasi (*organizational commitment*) adalah kesetujuan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, orang lain, kelompok dan organisasi. Komitmen sebagai sebuah kekuatan yang mengikat seseorang dengan cara relevansi tindakan pada satu atau beberapa target (Keitner, 2014). Suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi. Keterlibatan kerja yang tinggi berarti memihak seseorang pada pekerjaannya yang khusus, komitmen pada organisasi. Pengertian komitmen oleh Riggio (dalam Kaswan 2010) adalah semua perasaan dan sikap karyawan terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dimana mereka bekerja termasuk pada pekerjaan mereka. Sering pula didefinisikan sebagai a) keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi b) keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi c) keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi (Luthan, 2011). Menurut Robbins (2013) komitmen organisasi merupakan suatu keadaan seorang karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi. Komitmen organisasi yang mengukur derajat sejauhmana seseorang memihak secara psikologis pada pekerjaannya dan menganggap tingkat kinerjanya yang dipersepsikan sebagai penting untuk harga diri, kemangkiran yang lebih rendah dan tingkat permohonan berhenti yang lebih rendah. Didefinisikan juga dengan tingkatan dimana seseorang secara kognitif terlibat dengan, terikat dalam dan berhubungan dengan pekerjaan yang sedang dijalannya. Sikap kerja ini menunjukkan bahwa pegawai berfokus pada pekerjaannya (Keitner, 2014).

Keterikatan karyawan (*Employee Engagement*) didefinisikan secara sederhana sebagai hubungan emosional yang tinggi yang dirasakan pekerja terhadap organisasinya yang mempengaruhi dalam melakukan usaha yang lebih besar untuk pekerjaannya (Kaswan, 2012). Engagement adalah suatu kondisi, sikap dan perilaku positif seorang karyawan terhadap pekerjaan dan organisasinya yang ditandai dengan perasaan semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*) dan keasyikan (*absorption*) untuk mencapai tujuan dan keberhasilan organisasi. Engagement merupakan persepsi karyawan terhadap 1) pentingnya pekerjaan mereka 2) kejelasan karyawan mengenai harapan atas pekerjaan 3) peningkatan karir 4) *feedback* dan dialog berkala dengan atasan 5) hubungan yang berkualitas antara teman kerja, atasan dan bawahan 6) etos dan nilai-nilai organisasi 7) komunikasi yang efektif antar anggota organisasi

Semangat kerja merupakan cerminan sikap atau kondisi mental seseorang individu atau sebuah tim. Ditandai dengan sikap positif, optimistik, kooperatif dan suportif terhadap visi dan misi organisasi. Semangat pegawai memadukan perasaan terhadap dirinya, pekerjaan, pemimpin, lingkungan kerja dan keseluruhan kehidupan kerja sebagai pegawai. Semangat pegawai memadukan semua perasaan mental dan emosional, kepercayaan dan sikap yang dipegang individu dan kelompok mengenai pekerjaannya (Kaswan, 2013)

Perceived Organization Support (POS) merupakan dukungan organisasi yang dipersepsikan dengan keyakinan global mengenai sejauh mana organisasi atau perusahaan menilai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan mempertimbangkan tujuan yang akan dicapai serta dapat dipercaya untuk memperlakukan karyawan dengan adil. (Eisenberger et.al, 2002). Menurut Robbins & Coulter (2009) tingkat *Perceived Organization Support* mengarah pada tingginya kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) dan menurunkan *turnover*. (Eisenberger et.al, 2002) mengidentifikasi kejujuran, dukungan supervisor, *reward* organisasi dan kondisi kerja sebagai sifat organisasi yang berpengaruh positif terhadap *Perceived Organization Support*. Dukungan yang dimaksudkan adalah dukungan yang bersifat finansial maupun non finansial (motivasi, keteladanan, kepercayaan dan adanya perhatian dari organisasi terhadap kesejahteraan karyawan. Disamping itu kondisi kerja yang menyenangkan seperti

adanya kesempatan mendapatkan promosi, sistem reward yang jelas, pemberian fasilitas dan kesempatan mendapat pelatihan juga akan meningkatkan persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan perusahaan.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dijelaskan sebagai tindakan yang diambil oleh seorang pegawai secara sukarela dan secara formal tidak diakui atau dihargai oleh organisasi, tetapi secara keseluruhan mempromosikan fungsi organisasi secara efektif. Secara sederhana dapat dikatakan OCB merupakan perilaku di atas dan melebihi kewajiban pekerjaan yang tidak selalu diberi imbalan dengan sistem imbalan organisasi tradisional. Praktiknya berupa : membantu rekan kerja dan mempromosikan lingkungan kerja yang positif (Kaswan,2013)

Keterlibatan kerja (*job involvement*) yang mengukur derajat sejauhmana seseorang memihak secara psikologis pada pekerjaannya dan menganggap tingkat kinerjanya yang dipersepsikan sebagai penting untuk harga diri, kemangkiran yang lebih rendah dan tingkat permohonan berhenti yang lebih rendah. Didefinisikan juga dengan tingkatan dimana seseorang secara kognitif terlibat dengan, terikat dalam dan berhubungan dengan pekerjaan yang sedang dijalannya. Sikap kerja ini menunjukkan bahwa pegawai berfokus pada pekerjaannya (Keitner, 2014). Definisi dan pengertian keterlibatan kerja dari beberapa sumber buku : Menurut Robbins (2001), keterlibatan kerja adalah derajat dimana orang dikenal dari pekerjaannya, berpartisipasi aktif di dalamnya, dan menganggap prestasinya penting untuk harga diri. Menurut Kanungo (1982), keterlibatan kerja adalah tingkat sejauh mana karyawan menilai bahwa pekerjaan yang dilakukannya memiliki potensi untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya sebagai hasil dari proses identifikasi psikologis yang dilakukan karyawan terhadap tugas-tugas yang bersifat khusus atau pekerjaannya secara umum yang mana proses tersebut bergantung pada sejauh mana kebutuhan-kebutuhan, baik intrinsik maupun ekstrinsik, dirasa penting. Menurut Hiriyappa (2009), keterlibatan kerja sebagai tingkat sampai sejauh mana individu mengidentifikasi-kan dirinya dengan pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi di dalamnya, dan menganggap performansi yang dilakukannya penting untuk keberhargaan dirinya. Menurut Davis & Newstrom (1994), keterlibatan kerja adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan berbagai tanggung jawab pencapaian tujuan itu. Menurut Umam (2010), keterlibatan kerja merupakan derajat seseorang secara psikologis mengartikan dirinya dengan pekerjaan dan menganggap tingkat kinerjanya sebagai hal penting bagi harga diri. Menurut Luthans (2006), terdapat tiga keadaan psikologis yang dapat meningkatkan keterlibatan kerja karyawan, yaitu: a) perasaan berarti. Perasaan berarti adalah merasakan pengalaman bahwa tugas yang sedang dikerjakan adalah berharga, berguna dan atau bernilai b) rasa aman. Rasa aman secara psikologis muncul ketika individu mampu menunjukkan atau bekerja tanpa rasa takut atau memiliki konsekuensi negatif terhadap citra diri, status, dan atau karier c) perasaan ketersediaan. Perasaan ketersediaan secara psikologis berarti individu merasa bahwa sumber-sumber yang memberikan kecukupan fisik personal, emosional, dan kognitif tersedia pada saat-saat yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Cummings & Worley (2005), terdapat empat dimensi keterlibatan kerja karyawan yang dijelaskan sebagai berikut: a) power (kekuasaan). Mencakup pemberian wewenang yang cukup bagi karyawan untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan yang meliputi berbagai isu seperti metode kerja, penugasan kerja, hasil prestasi, pelayanan pelanggan dan pemilihan karyawan. b. information (Informasi). Informasi dapat berupa data tentang hasil operasi, rencana usaha, kondisi persaingan, teknologi baru, metode kerja dan gagasan untuk memperbaiki organisasi. c) knowledge and skills (pengetahuan dan keterampilan). Keterlibatan kerja karyawan dapat

meningkatkan efektivitas organisasi tergantung kepada tingkat sejauh mana karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan dengan baik.d) rewards (penghargaan). Karena orang pada umumnya mengerjakan sesuatu untuk memperoleh penghargaan, maka penghargaan dapat berpengaruh kuat terhadap keterlibatan karyawan dalam organisasi.

3. METODE PENELITIAN

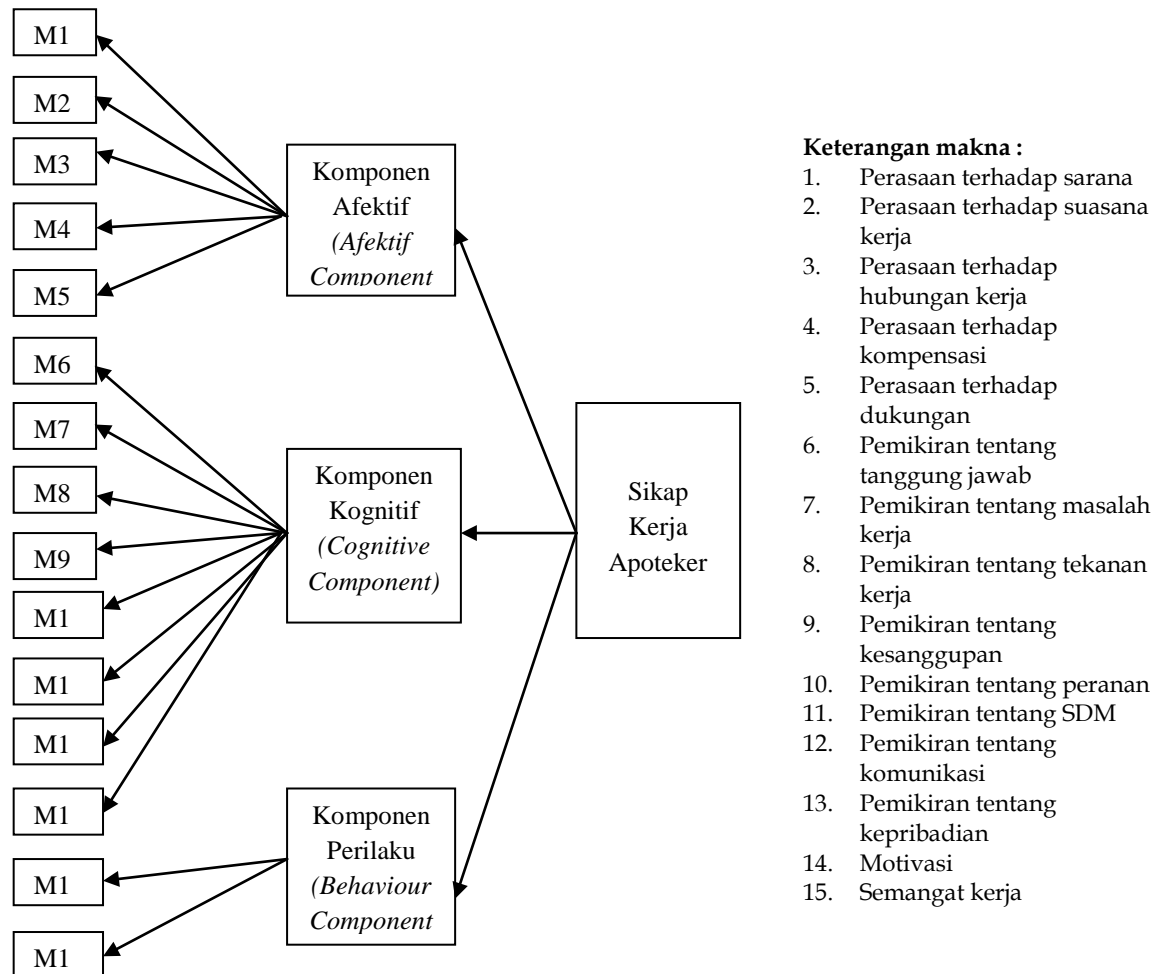
Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang berusaha mendeskripsikan pemaknaan umum dari sejumlah individu terhadap berbagai pengalaman hidup mereka terkait dengan konsep atau fenomena (Creswell,2014). Sifat penelitian adalah eksploratoris yaitu penelitian berusaha menggali secara mendalam dari fenomena-fenomena atau variabel-variabel yang diteliti (Basuki,2016). Informan dipilih secara purposive, adalah Apoteker yang melakukan pelayanan kefarmasian di rawat jalan RSUD Kota Mataram. Metode pengumpulan data mengacu pada pedoman penelitian kualitatif dari (Creswell, 2014) yaitu : tehnik pengumpulan data dengan wawancara mendalam (*in depth interview*) secara langsung kepada informan sedangkan alat pengumpulan data adalah : alat perekam (*tape recorder*) dan mencatat dalam catatan peneliti. Pengumpulan data dilakukan dengan tiga instrumen yaitu : penelitian sebagai instrumen utama, panduan wawancara (*interview guidance*) dan *database* penelitian

Data dihasilkan dari konstruksi interaksi antar peneliti dengan informan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut : deskripsi data secara utuh, membuat daftar pernyataan penting, mengelompokkan pernyataan penting menjadi unit informasi yang lebih besar (unit makna atau tema), menulis deskripsi tentang apakah yang dialami oleh partisipan (deskripsi tekstural), menulis deskripsi tentang bagaimanakah pengalaman tersebut terjadi (deskripsi struktural) dan menulis deskripsi gabungan tentang fenomena (gabungan deskripsi tekstural dan struktural) yang merupakan esensi dari fenomena (Moustakas,1994).

4. PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

Secara ringkas hasil penelitian dipaparkan sebagai berikut : pernyataan penting diambil dari transkrip wawancara dan menghasilkan 82 katagori dari kedua informan. Uraian pernyataan penting oleh para informan diintisarikan dalam 15 makna yaitu : perasaan terhadap 1) sarana. Proses berikutnya adalah mengumpulkan makna - makna yang sama atau memiliki pola yang sama dari setiap makna yang muncul untuk menjadi sebuah tema. Tema yang berhasil dikumpulkan adalah sebanyak empat tema yaitu : 1) komitmen kerja 2) kepuasan kerja 3) keterlibatan kerja dan 4) dorongan.

Tema-tema yang muncul ini dibuat dalam bentuk pola atau model sebagai berikut :



Gambar 1. Model Sikap Kerja Apoteker di RSUD Kota Mataram

Model diatas menjelaskan tentang sikap kerja apoteker di RSUD Kota Mataram yang dibentuk oleh komponen afektif, komponen kognitif dan komponen perilaku. Secara rinci dibuat deskripsi keempat tema yang muncul sebagai pembentuk sikap kerja para apoteker tersebut.

5. PEMBAHASAN

5.1. Tema Komponen Afektif (*Affective Component*)

Komponen afektif sebagai salah satu tema sikap kerja penelitian merujuk pada perasaan Apoteker terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Mataram. Komponen afektif tercermin dari : sarana, suasana kerja, hubungan kerja, kompensasi dan dukungan.

Cerminan perasaan terhadap sarana yang disediakan oleh Rumah Sakit berupa : ketersediaan dan kecukupan sarana seperti obat dan etiket serta sarana pendukung lainnya. Suasana kerja tercermin dalam perasaan Apoteker terhadap : tempat kerja, rasa nyaman, sikap pasien dan dokter. Hubungan kerja mencerminkan perasaan terhadap : sistim kerja tim, tenaga kesehatan lain, rekan kerja, koordinasi dan semua rekan kerja mengetahui tugasnya. Kompensasi merujuk pada perasaan untuk : mendapatkan penghargaan atas hasil kerja, penghargaan dari atasan, rasa terima kasih dan insentif atas

kelebihan jam kerja. Dukungan mencerminkan perasaan terhadap pemberian fasilitas oleh atasan dan supervisi

Tema komponen afektif terwujud dalam sikap kerja berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan. Disampaikan dalam Luthans (2011) bahwa kepuasan karyawan bersumber dari : tingkat gaji dan tunjangan, kesempatan promosi, supervisi/ pengawasan dan kondisi kerja. Dalam jurnal oleh Ogumbayo,*et.al* (2015) tentang sikap keperdulian Apoteker di United Kingdom berhubungan dengan kurangnya insentif dalam pelaksanaan pekerjaan. Dalam penelitian terungkap bahwa perasaan apoteker tentang kepuasan kerja terwujud dalam suasana kerja yang harmonis antara rekan kerja, tenaga kesehatan lain dan pasien. Kepuasan terhadap *reward* tidak hanya terkait dengan insentif berupa financial tetapi lebih mengarah pada kepuasan hati dalam bekerja, rasa penghargaan atas pekerjaannya dan ungkapan terima kasih.

Komponen afektif juga terwujud dalam dukungan organisasi (*Perceived Organization Support/POS*) sebagaimana dinyatakan oleh Eisenberger (2002) tentang dukungan organisasi (*Perceived Organization Support*) bahwa dukungan organisasi terhadap karyawan bisa berupa : penilaian kontribusi karyawan, memperhatikan kesejahteraan (*reward*), mendengar keluhan karyawan, memperhatikan kehidupan dan perlakuan adil terhadap karyawan dan dapat dipercaya. Dalam jurnal Tsao,*et.al* (2016) tentang persepsi Apoteker yang sesuai dengan tema komponen afektif yaitu : dukungan kepada staf yang tidak cukup yang berpengaruh terhadap persepsi Apoteker terhadap kondisi kerja dan keamanan. Dalam penelitian, perasaan apoteker terhadap dukungan organisasi terwujud dalam penyediaan dan kecukupan sarana dalam pelayanan dan supervisi atau perhatian atasan terhadap usulan dan keluhan.

Wujud dari sikap kerja karyawan berupa keterlibatan kerja (*job involvement*) yang berkaitan dengan komponen afektif, sesuai dengan yang disampaikan Hiriyappa (2009) bahwa keterlibatan kerja meliputi : partisipasi, penghargaan atas pekerjaan, tingkat kehadiran dan pengunduran diri (*turn over*). Dalam penelitian perasaan Apoteker terhadap keterlibatan kerja Apoteker dikarenakan adanya hubungan kerja tim, hubungan antara rekan kerja dan tenaga kesehatan lain, dan suasana lingkungan kerja yang mendukung, sehingga apoteker menimbulkan keterlibatan kerja yang tinggi.

Membandingkan antara hasil penelitian dengan kajian literatur, maka terdapat beberapa kesesuaian antara lain : sikap kerja yang muncul dalam perasaan apoteker dalam melaksanakan pekerjaan berbentuk 1) kepuasan kerja (*job satisfaction*) dari segi suasana kerja yang harmonis antara rekan kerja, tenaga kesehatan lain dan pasien sedangkan *reward* yang diharapkan lebih kearah non financial seperti : kepuasan hati dalam bekerja, penghargaan atas hasil kerja, ungkapan terima kasih 2) keterlibatan kerja (*job involvement*) berupa hubungan kerja tim, hubungan antara rekan kerja dan tenaga kesehatan lain, dan suasana lingkungan kerja yang mendukung 3) dukungan atasan (*Perceived Organization Support*) berupa perasaan terhadap penyediaan dan kecukupan sarana oleh atasan, perhatian atasan atas usulan dan keluhan dan supervisi

Hal yang belum terlihat dalam penelitian ini berhubungan dengan : tingkat kehadiran dan angka pengunduran diri atau *turn over* sebagai bentuk keterlibatan kerja.

Proposisi minor : komponen afektif (*affective componet*) yang dicerminkan oleh perasaan terhadap sarana, suasana kerja, hubungan kerja, kompensasi dan dukungan merupakan makna sikap kerja bagi apoteker di RSUD Kota Mataram

5.2. Tema Komponen Kognitif (*Cognitive Component*)

Komponen kognitif merupakan keyakinan ataupun pemikiran Apoteker terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Mataram. Komponen kognitif tercermin dari

pemikiran atau keyakinan tentang : tanggung jawab, masalah kerja, tekanan kerja, kesanggupan, peranan, SDM, komunikasi dan kepribadian.

Rasa tanggung jawab dicerminkan dengan : menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang diembankan kepadanya, rasa malu jika tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaannya, sifat peduli terhadap pasien terkait keamanan obat yang diberikan termasuk kepatuhan pasien dalam meminum obat. Masalah kerja dicerminkan dengan : kekosongan/ketersediaan obat, hambatan komunikasi, penerapan sistim kerja, penumpukan resep, SDM, waktu tunggu dan beban kerja. Tekanan kerja timbul dari pemikiran tentang : waktu pelayanan yang non stop, waktu kerja, pembagian waktu dan hambatan komunikasi dengan pasien. Kesanggupan tercermin pada keyakinan bahwa : tindakan pelayanan diberikan dengan profesional, teliti, kesanggupan melaksanakan pekerjaan dan tugas. Peranan dicerminkan pada keyakinan bahwa : profesi apoteker diperlukan, keberadaan Apoteker penting di rumah sakit. Pemikiran tentang SDM mengacu pada keyakinan tentang : perlunya penambahan tenaga, kecukupan tenaga. Komunikasi tercermin dalam keyakinan akan : pentingnya komunikasi dengan pasien. Kepribadian seorang apoteker tergambar dengan : kecepatan menyelesaikan pekerjaan, kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan pasien, kemampuan mengambil keputusan yang tepat terkait pelayanan kefarmasian dan kemampuan menjadi pembimbing dan menjadi pemimpin

Hasil yang diperoleh dalam penelitian disandingkan dengan rujukan yang mendukung tema komponen kognitif (*cognitive component*). Ditemukan kesesuaian hasil penelitian komponen kognitif dengan yang tercantum dalam Luthans (2011) dalam hal komitmen kerja dimana : ada keinginan berusaha keras dari Apoteker sesuai dengan keinginan organisasi, keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Komitmen kerja juga disebutkan dalam Newstom (1997) yaitu : kesediaan melakukan usaha dalam penyelesaian pekerjaan dan hasrat untuk terus bekerja dalam organisasi. Dalam penelitian, sikap kerja ini tercermin dari adanya pemikiran untuk : menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang diembankan kepadanya, rasa malu jika tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaannya, sifat peduli terhadap pasien terkait keamanan obat yang diberikan termasuk kepatuhan pasien dalam meminum obat, tindakan pelayanan diberikan dengan profesional, teliti dan kesanggupan melaksanakan pekerjaan dan tugas..

Sikap kerja berupa keterikatan karyawan (*employee engagement*) dalam Kaswan (2012) dikatakan bahwa keterikatan karyawan dapat dilihat dari : etos dan nilai organisasi tertanam dalam diri Apoteker, pentingnya pekerjaan mereka, kejelasan karyawan mengenai harapan atas pekerjaan, peningkatan karir, *feedback* dan dialog berkala dengan atasan, hubungan yang berkualitas antara teman kerja, atasan dan bawahan dan komunikasi yang efektif antar anggota organisasi. Didalam penelitian ditemukan sikap kerja yang berkenaan dengan keterikatan karyawan (*employee engagement*) dari komponen kognitif yaitu : peranan apoteker, komunikasi dan kepribadian yang tercermin dari keyakinan bahwa : pentingnya komunikasi untuk kelancaran pelayanan, profesi apoteker diperlukan, keberadaan Apoteker penting di rumah sakit, kecepatan menyelesaikan pekerjaan, kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan pasien, kemampuan mengambil keputusan yang tepat terkait pelayanan kefarmasian dan kemampuan menjadi pembimbing dan menjadi pemimpin

Kepuasan kerja apoteker terungkap dalam penelitian Tsao *et.al* (2016) tentang persepsi Apoteker terhadap kondisi kerjanya, menemukan bahwa Apoteker tidak memiliki cukup waktu untuk istirahat, untuk makan siang atau untuk melakukan pekerjaan mereka. Hasil penelitian Tsao,*et.al* sesuai dengan temuan penelitian dimana waktu kerja yang melebihi, waktu kerja yang non stop dan padat dialami juga oleh informan. Kepuasan kerja berkaitan dengan pemikiran tentang masalah dan tekanan kerja seperti : kekosongan/ketersediaan

obat, hambatan komunikasi, penerapan sistim kerja, penumpukan resep, SDM, waktu tunggu dan beban kerja. Tekanan kerja timbul dari pemikiran tentang : waktu pelayanan yang non stop, waktu kerja, pembagian waktu dan hambatan komunikasi dengan pasien. Merujuk pendapat-pendapat para ahli dalam literatur diatas, terlihat beberapa ciri tema komponen kognitif yang terungkap dalam sikap kerja apoteker RSUD Kota Mataram seperti : kesediaan untuk melakukan pekerjaan pelayanan dalam situasi kerja yang sibuk dengan tetap memperhatikan profesionalisme kerjanya, merasa bahwa pekerjaan sebagai seorang apoteker penting keberadaannya di Rumah Sakit, memiliki motif yang kuat untuk menciptakan inovasi-inovasi untuk berlangsungnya pekerjaan pelayanan dan rasa kepedulian terhadap kelangsungan pekerjaan dengan jalan membina komunikasi efektif dengan rekan kerja, tenaga kesehatan lain maupun dengan pasien.

Beberapa hal dalam penelitian yang belum termaktub secara jelas dari literatur yang antara lain tentang pemikiran terhadap : masalah-masalah atau kendala yang timbul dalam pelayanan, sistim kerja yang belum bisa diterapkan, pemikiran tentang perlunya penambahan tenaga (SDM) dan pemikiran tentang kepribadian yang dimiliki oleh seorang Apoteker.

Proposisi minor : komponen kognitif (*cognitive component*) yang dicerminkan oleh pemikiran dan keyakinan tentang tanggung jawab, masalah kerja, tekanan kerja, kesanggupan, peranan, SDM, komunikasi dan kepribadian merupakan makna sikap kerja bagi apoteker di RSUD Kota Mataram

5.3. Tema Komponen Perilaku (*behaviour componet*)

Komponen perilaku merupakan keinginan atau maksud yang ingin di lakukan oleh Apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Mataram. Komponen perilaku tercermin dari : motivasi dan semangat kerja. Motivasi kerja tergambar dalam : keinginan memberikan pelayanan terbaik, meminimalisir komplain pasien, melaksanakan pekerjaan sampai selesai, keinginan untuk belajar, mencapai kepuasan hati dan keinginan kuat menjadi apoteker Rumah Sakit. Sedangkan semangat kerja tercermin dari keinginan untuk terus maju.

Persandingan antara hasil penelitian dengan komponen perilaku (*behaviour component*) antara lain tentang komitmen kerja dalam Luthans (2011) dimana terdapat kesesuaian tentang : keinginan kuat untuk tetap menjadi organisasi, keyakinan dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi, keinginan untuk memberikan kenyamanan dan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan keinginan serta harapan atas perkembangan Rumah Sakit menunjukkan penerimaan nilai yang selaras dengan tujuan organisasi.

Dalam buku Kaswan (2012) tentang keterikatan kerja (*job involvement*) ditemukan kesesuaian dalam hal : kejelasan karyawan mengenai harapan atas pekerjaan dan peningkatan karir. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat keinginan dan harapan karyawan untuk menggali ilmu dan mengikuti perkembangan keilmuan, mengikuti seminar-seminar ilmiah dan keinginan melanjutkan studi.

Teori hirarki kebutuhan oleh Maslow (1943) menunjukkan batas kebutuhan dari Apoteker adalah kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Hal ini tercermin dari keinginan untuk mendapatkan kompensasi tidak sekedar penghasilan. Selanjutnya tentang semangat kerja dalam buku Kaswan (2012) dinyatakan bahwa kesesuaian yang bisa disimak adalah : sikap positif dari Apoteker dalam bekerja, sikap supportif untuk memberikan semangat kepada karyawan lainnya, bertekad melakukan hal-hal untuk mensukseskan misi organisasi dan kegairahan kerja.

Mencermati beberapa literatur yang ada, seluruh hasil penelitian memiliki kesesuaian dengan makna perilaku (*behaviour component*) yang muncul dalam penelitian seperti :

keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi, keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kejelasan karyawan mengenai harapan atas pekerjaan, peningkatan karir, kebutuhan memperoleh pengakuan, kebutuhan aktualisasi diri, sikap positif, supportif, bertekad melakukan hal-hal untuk mensukseskan misi organisasi, menyelesaikan tugas dengan baik dan kegairahan kerja.

Proposisi minor : komponen perilaku (*behaviour component*) yang merujuk pada motivasi dan semangat kerja merupakan makna sikap kerja bagi apoteker di RSUD Kota Mataram

Proposisi mayor : makna sikap kerja bagi apoteker di RSUD Kota Mataram tercermin dari komponen afektif (*affective component*), komponen kognitif (*cognitive component*) dan komponen perilaku (*behaviour component*).

6. KESIMPULAN

Penelitian ini sudah mampu menjawab pertanyaan dan permasalahan penelitian yang telah diajukan yaitu : “ bagaimana sikap kerja apoteker di RSUD Kota Mataram? ”.. Pertanyaan penelitian terjawab melalui tiga tema yang muncul dalam penelitian yang mencerminkan makna sikap kerja bagi apoteker di RSUD Kota Mataram yaitu : komponen afektif (*affective component*) yang mencerminkan perasaan terhadap sarana pendukung, suasana tempat kerja, hubungan kerja, kompensasi, dukungan atasan, komponen kognitif (*cognitive component*) yang tercermin dari keyakinan dan pemikiran tentang tanggung jawab, masalah kerja, tekanan kerja, kesanggupan kerja, peranan, SDM, komunikasi dan kepribadian dan komponen perilaku (*behaviour component*) yang tercermin dari motivasi kerja dan semangat kerja. Ketiga tema tersebut dapat dikatakan sebagai sikap kerja dari Apoteker di RSUD Kota Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam Ward, J. H. (2019). What Makes Pharmacist Successful? An Investigation of Personal Characteristics. *Journal of The American Pharmacist Association*, 23-29.
- Barry, R. R. (2011). *Effective Human Relation : Interpersonal and Organization Application* (11 ed.).
- Basuki. (2016). *Metode Penelitian Akuntansi dan Manajemen Berbasis Studi Kasus* (Vol. 1). Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: Airlangga University Press.
- Clark, M. (1994). *Phenomenological Research Methods*. California: SAGE.
- Clements, P. (2006). *Be Positive*. Indonesia: Erlangga.
- Cohen, A. (2003). *Multiple Commitment in The Workplace : An Integrative Approach*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (Memilih di antara Lima Pendekatan)* (3 ed., Vol. 3). (SAGE, Penerj.) Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- George, J. a. (2012). *Understanding and Managing Organizational Behaviour*. New Jersey: Pearson Education.Inc.
- Gibson, J. (2000). *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses* (5 ed., Vol. 3). Jakarta: Erlangga.
- Gregory, P. (2018). What does it take to Change Practice? Perspectives of Pharmacist in Ontario. *Canadian Pharmacist Journal*, 43-50.
- Handoko, T. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (2 ed.). Yogyakarta: BPFE.
- Hiriyappa, B. (2009). *Organizational Behaviour*. New Delhi: New Age Internasional.

- Ivancevich, J. M. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi* (7 ed., Vol. 1). (M. A. Wibi Wardani, Penyunt.) Jakarta: Erlangga.
- Kanungo, R. (1982). *Work Alienation: An Integrative Approach*. New York: Praeger Publisher.
- Kaswan. (2017). *Psikologi Industri dan Organisasi (Mengembangkan Perilaku Produktif dan Mewujudkan Kesejahteraan Pegawai di Tempat Kerja)*. Bandung: Alfabeta .
- Keitner, R. d. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lincoln, Y. S. (1985). *Naturalistic Inquiry*. California: Sage.
- Luthans, F. (2011). *Organization Behaviour : An Evidence Based Approach*. New York: Mc Grow Hill/Irwin.
- Luthans.Fred. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian*. Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Moleong, L. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Moorhead, G. (2010). *Perilaku Organisasi : Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi* (9 ed.). (A. Diana, Penerj.) Jakarta, Jakarta, Indonesia: Salemba Empat.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Thousand Oaks: CA : Sage.
- Nancy Fjortoft, P. (2006). Identifying Caring Behaviors of Pharmacist Through Observations and Interviews. *Journal of The American Pharmacists Association*, 582-588.
- Newstrom, J. W. (1997). *Organizational Behaviour, Human Behaviour at Work*. New York: McGraw Hill.
- Oladopo J.Ogumbayo M.P.H., B. I. (2015). A Qualitative Study Exploring Community Pharmacists Awareness of and Contribution to, Self-Care Support in The Management of Long -Term Conditions in THE United Kingdom. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 859-879.
- Rivai, V. (2011). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (3 ed., Vol. 8). Jakarta, Indonesia: PT.Rajagrafindo.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi* (1 ed.). Jakarta: PT.Indeks kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P. (2015). *Perilaku Organisasi : Organizational Behavior* (16 ed.). (F. S. Ratna Saraswati, Penerj.) Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tsao, N. (2016). Factor Associated with Pharmacists Perceptions of their Working Condition and Safety and Effectiveness of Patient Care. *Canadian Pharmacists Journal*, 18-27.
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Van Manen, M. (1990). *Researching Lived Experience : Human Science for an Action Sensitive Pedagogy*. New York: Albany : State University of New York Press.
- Winardi, J. (2012). *Manajemen Perilaku Organisasi : Edisi Revisi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Worley, C. (2005). *Organizational Development and Change*. Mason: Mc Graw Hill.