

KINERJA ASISTEN APOTEKER LULUSAN SMK FARMASI

ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH



Oleh :

HARTANTO BUDI SANTOSO

NIM : Q100130116

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2015

KINERJA ASISTEN APOTEKER LULUSAN SMK FARMASI

ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta**



**OLEH :
HARTANTO BUDI SANTOSO
NIM : Q 100130116**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

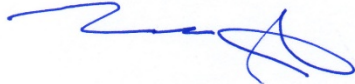
2015

**KINERJA ASISTEN APOTEKER
LULUSAN SMK FARMASI**

ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



(Prof. Dr. Utama, M.Pd)

Tanggal : ..9. Januari 2016

Pembimbing II



(Dr. Suvatmini, M.Si)

Tanggal : ..12. Januari 2016

KINERJA ASISTEN APOTEKER LULUSAN SMK FARMASI

Hartanto Budi Santoso*, Sutama** dan Suyatmini***

hartantobudisantoso799@gmail.com

*Mahasiswa Program Magister Manajemen Pendidikan Sekolah Pascasarjana UMS

**Dosen pada Program Magister Manajemen Pendidikan Sekolah Pascasarjana UMS

***Dosen pada Program Magister Manajemen Pendidikan Sekolah Pascasarjana UMS

ABSTRACT

This study aims to determine the performance assistant pharmacist Pharmacy Vocational High School graduates in the work of pharmacy services and administrative management job at a pharmacy. This type of qualitative research, with a naturalistic-phenomenological approach. The primary data obtained through semistandardized interviews with Section Pharmaceutical, Food and Beverage Health Department Salatiga, Pharmacist business Pharmacy fourth pharmacy place research, the Union of Pharmacist Indonesia Salatiga and Consumers (customers) fourth pharmacy where research and secondary data obtained from RegistrationSection, Accreditation and Health Reform Salatiga City Health Department, and checklist of questions to the Pharmacy Pharmacist business and consumer (customer) in the fourth drugstore pharmacy research site. Data validation was done with observation, triangulation of sources and informants review. Primary and secondary data analysis done with data analysis models Spradley. The results showed that of the six aspects of the work of pharmacy services, is only one aspect that is performing well. While work on the administrative management of the pharmacy, the pharmacist assistant graduates Vocational High School of Pharmacy in addition to not have adequate skills, they only received a small portion of the job in the job. Thus concluded, the performance of the assistant pharmacists Pharmacy Vocational High School graduate who works in a pharmacy has not been good (unsatisfactory) and generally not ready to work in the world of work.

Keywords : *performance, assistant pharmacist, pharmacy, pharmacy services, administrative management.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja asisten apoteker lulusan Sekolah Menengah Kejuruan Farmasi dalam pekerjaan pelayanan kefarmasian dan pekerjaan pengelolaan administrasi di apotek. Jenis penelitian ini kualitatif, dengan pendekatan naturalistik-fenomenologis. Data primer diperoleh melalui wawancara semi standar (*semistandardized interviews*), dengan Seksi Farmasi, Makanan dan Minuman Dinas Kesehatan Kota Salatiga, Apoteker Pengelola Apotek keempat apotek tempat penelitian, Persatuan Ahli Farmasi Indonesia Kota Salatiga serta Konsumen (Pelanggan) keempat apotek tempat penelitian, dan *data sekunder* diperoleh dari Seksi Registrasi, Akreditasi dan Pendayagunaan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Salatiga, serta daftar isian pertanyaan kepada para Apoteker Pengelola Apotek dan Konsumen (Pelanggan) apotek pada keempat apotek tempat penelitian. Keabsahan data dilakukan dengan observasi, triangulasi sumber dan informan review. Analisis data primer dan sekunder dilakukan dengan analisis data model Spradley. Hasil penelitian menunjukkan, dari enam aspek pekerjaan pelayanan kefarmasian, hanya satu aspek yang berkinerja bagus. Sedangkan pekerjaan pengelolaan administrasi di apotek, para asisten apoteker lulusan Sekolah Menengah Kejuruan Farmasi selain belum memiliki keterampilan yang memadai, mereka hanya mendapat porsi pekerjaan yang kecil dalam pekerjaan tersebut. Dengan demikian disimpulkan, kinerja para asisten apoteker lulusan Sekolah Menengah Kejuruan Farmasi yang bekerja di apotek belum bagus (belum memuaskan) dan umumnya belum siap kerja di dunia pekerjaan.

Kata kunci : *kinerja, asisten apoteker, farmasi, pelayanan kefarmasian, pengelolaan administrasi.*

Pendahuluan

Undang - Undang No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, telah menetapkan tentang wadah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), termasuk didalamnya Sekolah Menengah Kejuruan Farmasi (SMK Farmasi) . Hal yang tidak kalah penting dalam sistem pendidikan di SMK Farmasi ini adalah tentang proses dan output yang dihasilkan, yaitu siswa lulusan. Output dari SMK Farmasi adalah seorang yang mempunyai keahlian dan keterampilan dibidang kefarmasian atau biasa disebut dengan Asisten Apoteker (AA). Keterampilan dan keahlian yang mereka miliki dibidang kefarmasian merupakan kompetensi yang menjadi tolok ukur untuk nantinya bersaing dalam dunia pekerjaan terutama pekerjaan kefarmasian di apotek dan juga dalam mengantisipasi kebutuhan kemampuan sumber daya manusia (SDM) di era pasar global, serta tantangan saat ini dengan adanya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA).

Untuk itu SMK Farmasi sebagai lembaga yang mendidik serta mencetak para lulusan SMK Farmasi yang disebut AA dituntut untuk dapat menghasilkan output yang handal sehingga memiliki kinerja yang baik di bidang kefarmasian. Katajauvori, et al (2009) mengatakan bahwa kualitas pendidikan kefarmasian harus memperhatikan kurikulum pembelajaran. Sedangkan Brent (2011) mengemukakan faktor penting dalam pendidikan kefarmasian adalah keterampilan, dan Therese (2010) lebih mengedepankan sikap dan pengetahuan yang baik dalam pembelajaran.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah ingin mengetahui (1). Bagaimana kinerja AA lulusan SMK Farmasi melakukan pekerjaan pelayanan kefarmasian di apotek ? (2). Bagaimana kinerja AA lulusan SMK Farmasi melakukan pekerjaan pengelolaan administrasi di apotek ?.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2012; 95).Beberapa penelitian terdahulu mengenai kinerja AA adalah Schafheutle, *et al* (2011) dalam penelitiannya

menyimpulkan bahwa kinerja apoteker dan AA dipengaruhi beban kerja, lingkungan kerja, umur, jenis kelamin dan karakteristik pribadi. Choudhory dan Puranik (2014) menyimpulkan bahwa faktor yang terpenting dalam pekerjaan kesehatan adalah pelayanan pada pelanggan. Sedangkan Rutter, *et al*, 2012 dalam penelitiannya mengemukakan bahwa perlu adanya kerangka kerja umum (tupoksi) dan pendidikan dapat memfasilitasi peningkatan kinerja Apoteker dan AA, selanjutnya Boschman,*et al* , 2015 menyimpulkan bahwa kurikulum (teori) dan praktek penting dalam pembentukan seorang AA dan Nazer (2012) mengatakan dalam penelitiannya bahwa pendidikan farmasi dalam menghadapi globalisasi memerlukan 5 (lima) kunci yaitu inovatif, menghormati budaya, memakai tenaga kerja lokal, standarakreditasi pendidikan farmasi yang memadai dan membekali pengetahuan dan keterampilan yang baik.

Tujuan dari penelitian ada dua yaitu mendiskripsikan kinerja AA lulusan SMK Farmasi dalam melakukan pekerjaan pelayanan kefarmasian di apotek, dan mendiskripsikan kinerja AA lulusan SMK Farmasi dalam melakukan pekerjaan pengelolaan administrasi di apotek.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini kualitatif, dan pendekatan penelitian ini adalah naturalistik-fenomenologis, yaitu mengamati fenomena AA lulusan SMK Farmasi yang bekerja di apotek-apotek di Kota Salatiga. Dan tujuan akhir adalah untuk mengetahui kinerja para AA tersebut. Penelitian dilakukan pada bulan Juni – Agustus 2015, pada 4 (empat) apotek di Kota Salatiga.

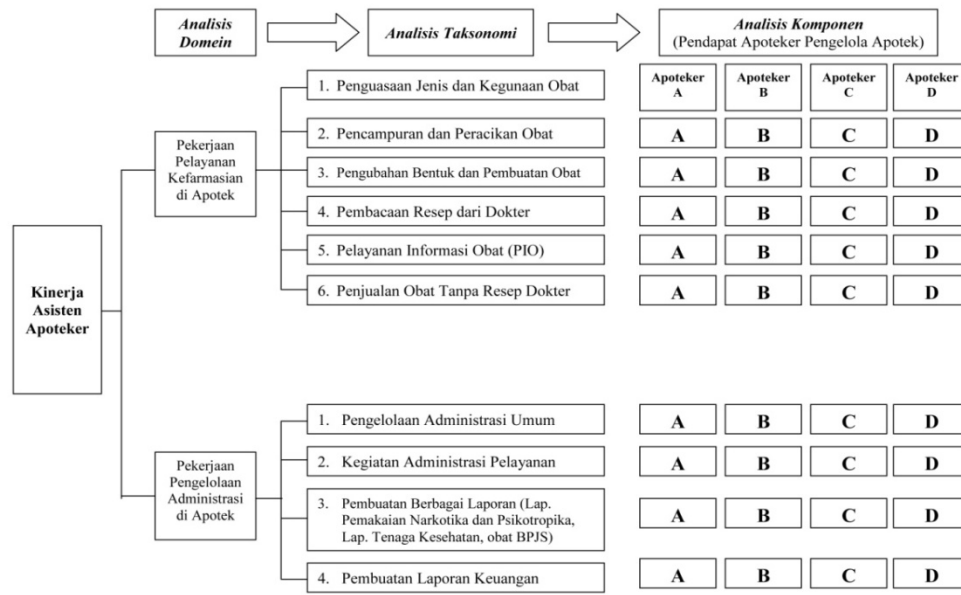
Data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, yaitu dengan wawancara semi standar (*semistandardized interview*) dimana pewawancara membuat garis besar pokok pembicaraan, namun pertanyaan diajukan secara bebas dan disesuaikan dengan situasinya. Wawancara dilakukan kepada Seksi Farmasi, makanan dan minuman Dinas Kesehatan Kota Salatiga (DKK) mengenai para AA lulusan SMK Farmasi dilihat

dari kinerjanya secara umum. Selanjutnya kepada Apoteker Pengelola Apotek (APA), untuk memperoleh informasi mengenai tingkat penguasaan pekerjaan, ketrampilan, kemampuan serta keahlian para AA lulusan SMK Farmasi. Serta kepada konsumen/pelanggan apotek, untuk memperoleh informasi balik mengenai pelayanan yang dilakukan oleh para AA tersebut. Selanjutnya *observasi* dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap obyek dalam hal ini para AA lulusan SMK Farmasi yang bekerja pada 4 (empat) apotek tempat penelitian untuk mengetahui keberadaan, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data. Sedangkan *data tertulis* yang merupakan data sekunder didapatkan dari Seksi Registrasi, Akreditasi dan Pendayagunaan Kesehatan DKK Salatiga yang meliputi jumlah apotek yang ada di Kota Salatiga, apotek-apotek yang mempekerjakan AA lulusan SMK Farmasi. Selain itu juga dengan mengajukan daftar isian pertanyaan tentang kinerja para AA yang ditujukan kepada para APA, dan daftar isian pertanyaan tentang pelayanan para AA yang ditujukan kepada para konsumen apotek.

Keabsahan data dilakukan melalui *Observasi, Triangulasi sumber, Informan Review* (Moleong J.L. 2009, 326-332). Hal ini dilakukan untuk meminimalisir bias yang mungkin timbul dalam penelitian ini.

Teknik analisis data dilakukan dengan analisis data *model Spradley* (Sugiyono, 2013 ; 253-266), analisis pertama adalah dengan *analisis domein* yaitu mengenai kinerja AA dalam pekerjaan pelayanan kefarmasian di apotek dan kinerja AA dalam pekerjaan pengelolaan administrasi di apotek. Selanjutnya *analisis taksonomi*, dilakukan pada kedua domein tersebut dan dijabarkan lebih rinci yaitu mengenai kinerja AA dalam pekerjaan pelayanan kefarmasian di apotek yang mencakup 6 (enam) aspek. Sedangkan kinerja AA dalam pekerjaan pengelolaan administrasi di apotek mencakup 4 (empat) aspek. Analisis ketiga adalah *analisis komponen* yaitu pendapat para APA (dalam hal ini terdapat empat APA) mengenai aspek-aspek dalam analisis taksonomi. Analisis keempat adalah *analisis tema*, dilakukan untuk memberikan pemaknaan dari setiap aspek yang diteliti, serta membuat interpretasinya. Dengan demikian akan diketahui kinerja para AA lulusan

SMK Farmasi yang bekerja di apotek, seperti terlihat pada bagan teknik analisis data **model Spradley** dibawah ini.



Bagan Teknik Analisis Data Model Spradley (Sugiyono, 2013)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pekerjaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Hasil wawancara langsung dan melalui daftar isian pertanyaan kepada keempat APA, didapatkan bahwa para AA lulusan SMK Farmasi yang bekerja di apotek masih kurang dalam penguasaan dan pengetahuan tentang jenis dan kegunaan oba (**aspek kesatu**) serta mempunyai kekurangan yang menonjol dalam Farmakoterapi yaitu pengetahuan tentang obat beserta efek sampingnya. Menurut pendapat Boschmans, *et al* (2015), keterampilan para asisten apoteker sangat dipengaruhi oleh kualitas pendidikannya, dalam hal ini mengenai kualitas muatan kurikulum dan kualitas praktek pada saat menempuh pendidikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa belum terampilnya para AA lulusan SMK Farmasi tersebut lebih disebabkan karena kurang mendapat keterampilan dan pengetahuan yang memadai baik teori maupun praktek pada saat proses belajar mengajar di SMK Farmasi. Untuk itu sekolah-

sekolah farmasi perlu memberikan pekerjaan rumah tentang pengetahuan obat beserta efek sampingnya.

Pekerjaan pencampuran obat dan peracikan obat (**aspek kedua**) menurut pendapat salah satu APA, dalam wawancara dikatakan bahwa para AA lulusan SMK Farmasi mempunyai kekurangan yang cukup signifikan dalam kecepatan dan ketelitian dalam peracikan obat. Menurut Schafheutle, *et al* (2011) kinerja apoteker dan AA dipengaruhi antara lain oleh karakteristik pribadi seperti umur, jenis kelamin serta kondisi fisik dan emosional seseorang. Sedangkan Boschmans, *et al* (2015) berpendapat bahwa keterampilan mereka sangat dipengaruhi oleh kualitas muatan kurikulum dan kualitas praktek pada saat menempuh pendidikan. Para AA lulusan SMK Farmasi masih belum mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam peracikan obat terutama dalam kecepatan dan ketelitiannya. Sedangkan waktu yang ideal dalam pekerjaan peracikan obat di apotek adalah kurang lebih 15 menit, sehingga para AA dituntut untuk mempunyai keterampilan yang baik dalam pekerjaan peracikan obat. Selain kecepatan dalam peracikan obat para AA juga harus mempunyai ketelitian yang baik, hal ini berhubungan dengan keakuratan dalam menghitung dosis obat. Sehingga sifat individu yang teliti dan sabar akan sangat menunjang dalam keberhasilan pekerjaan peracikan obat tersebut. Selain itu perlu adanya pembelajaran di SMK Farmasi yang menekankan pada kecepatan dan ketelitian dalam peracikan obat.

Wawancara dengan APA mengenai pekerjaan pengubahan bentuk obat (**aspek ketiga**), dikatakan bahwa rata-rata AA lulusan SMK Farmasi sudah mempunyai keterampilan yang memadai dalam pekerjaan pengubahan bentuk obat misalnya pengubahan bentuk obat padat menjadi kapsul atau puyer, mereka sudah setara dengan AA lulusan Diploma 3 Farmasi. Schafheutle, *et al* (2011) mengatakan bahwa kinerja seorang apoteker dan AA dipengaruhi antara lain oleh beban kerja dan lingkungan kerja serta karakteristik pribadi seseorang. Dalam pekerjaan pengubahan bentuk obat, maka terlihat bahwa faktor jenjang pendidikan

tidak berpengaruh, yang lebih banyak mempengaruhi adalah karakteristik pribadi seseorang, apakah seseorang tersebut mempunyai keterampilan individu yang lebih baik dibanding dengan orang lain. Namun demikian kemampuan dan keterampilan seorang AA lulusan SMK Farmasi tersebut juga dapat dilatih secara terus menerus untuk pekerjaan pengubahan bentuk obat tersebut, sehingga mereka akan menjadi terampil.

Pendapat APA mengatakan bahwa para AA lulusan SMK Farmasi membutuhkan waktu 1 – 2 tahun untuk dapat terampil dalam pekerjaan membaca resep dari dokter (**aspek keempat**). Pendapat Choudory dan Puranik (2014), yang menyatakan bahwa hal yang terpenting dalam pekerjaan kesehatan adalah pelayanan kepada pelanggan, selanjutnya Boschmans, *et al* (2015) menyatakan bahwa kualitas pendidikan sangat mempengaruhi keterampilan para AA lulusan SMK Farmasi dalam melakukan pekerjaan kefarmasian. Kelancaran seorang asisten apoteker lulusan SMK Farmasi dalam pembacaan resep (skrining resep) dari dokter, adalah syarat mutlak yang harus dimiliki seorang AA lulusan SMK Farmasi yang bekerja di apotek, sebab pekerjaan tersebut merupakan kegiatan paling awal dalam urutan pekerjaan pelayanan di apotek. Kecepatan dan ketepatan dalam membaca resep tersebut akan berpengaruh pada pekerjaan pelayanan kefarmasian berikutnya, sehingga akhirnya akan mempengaruhi baik tidaknya dalam pelayanan kepada pelanggan. Alangkah lebih baiknya jika di SMK Farmasi diajarkan cara pembacaan resep dokter yang lebih intensif, sehingga para AA lulusan SMK Farmasi sudah terbiasa dengan pekerjaan pembacaan resep dari dokter tersebut.

Kemampuan dalam pelayanan informasi obat atau PIO (**aspek kelima**) seperti dikatakan para APA, para AA lulusan SMK Farmasi rata-rata belum cukup menguasai secara baik dan masih sederhana serta terbatas pada obat-obat untuk kasus-kasus ringan misalnya obat analgetik/penghilang rasa nyeri. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek, bahwa pelayanan informasi obat

merupakan kegiatan yang dilakukan oleh apoteker, sedangkan menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027 Tahun 2004, tentang Pedoman Standar Pelayanan Farmasi di Apotek, menyatakan bahwa apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini. Dengan demikian maka hal ini bisa dimengerti, karena sesungguhnya kegiatan pelayanan informasi obat (PIO) merupakan kewenangan dan tanggung jawab apoteker, sehingga para AA lulusan SMK Farmasi yang bekerja di apotek hanya diberi wewenang untuk pelayanan informasi obat (PIO) yang sederhana atau sudah ditulis oleh dokter dalam resep dokter. Sungguhpun demikian sebaiknya dalam kegiatan PIO ini para AA lulusan SMK Farmasi harus dibekali juga dengan pengetahuan yang mendetail tentang pemakaian obat kepada pasien misalnya kapan obat diminum, dihabiskan atau tidak, jangka waktu obat dan sebagainya.

Diperoleh keterangan bahwa para AA lulusan SMK Farmasi yang baru lulus yang bekerja di apotek, memerlukan waktu kira-kira 3 (tiga) bulan untuk bisa menguasai obat-obatan yang dijual tanpa resep dokter (**aspek keenam**). Simanjuntak,(2005; 11), mengatakan bahwa pengalaman kerja dapat memperdalam dan memperluas kemampuan kerja. Semakin sering seseorang melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat seseorang tersebut menyelesaikan pekerjaan tersebut. Semakin banyak macam pekerjaan yang dilakukan seseorang, pengalaman kerjanya semakin kaya dan luas, dan memungkinkan peningkatan kinerja. Untuk itu, maka SMK Farmasi harus menambah muatan kurikulum yang mengenalkan bermacam-macam obat yang terkini, sehingga diharapkan para lulusan SMK Farmasi tersebut mempunyai pengetahuan tentang produk obat yang memadai. Selain itu, bagi apotek yang mempekerjakan AA lulusan SMK Farmasi perlu menambah pengetahuan mereka tentang obat-obatan yang dijual tanpa resep dari dokter, dengan jalan mengikutsertakan mereka dalam pendidikan dan latihan (diklat), sehingga pengetahuan dan wawasan mereka bertambah.

Uraian dan bahasan mengenai pekerjaan pelayanan kefarmasian di apotek diatas, terlihat bahwa AA lulusan SMK Farmasi masih belum cukup mempunyai kemampuan dan keterampilan yang memadai dalam pekerjaan pelayanan kefarmasian di apotek. Hanya satu jenis pekerjaan saja yang sudah baik dilakukan AA lulusan SMK Farmasi yaitu keterampilan dan kemampuan dalam pekerjaan pengubahan bentuk obat. Dengan demikian, alangkah baiknya jika muatan kurikulum di SMK Farmasi diperbaharui kembali, baik teori maupun prakteknya. Dengan harapan akan diperoleh komposisi kurikulum yang optimal dan berdayaguna, sehingga akan menghasilkan lulusan yang handal dan berkemampuan dalam pekerjaan yang mereka tekuni. Selain itu juga perlu adanya standar yang lebih berbobot dalam mata pelajaran produktif kefarmasian, yaitu dengan dibuatnya standar akreditasi yang ketat dan bermutu oleh para pemangku kebijakan yang berwenang. Sehingga akan diperoleh mutu sekolah kejuruan khususnya kejuruan kefarmasian yang bermutu tinggi dan lulusannya dapat diandalkan dalam dunia kerja kefarmasian.

2. Pekerjaan Pengelolaan Administrasi di Apotek

Hasil wawancara dengan APA diperoleh keterangan bahwa pengelolaan administrasi umum di apotek (**aspek kesatu**) terutama laporan harian (rekap harian) dibuat oleh AA lulusan SMK Farmasi. Mereka rata-rata sudah bisa membuat rekap harian yang terdiri atas rincian obat yang keluar dan jumlah uang yang diterima. Sedangkan untuk kewenangan yang lain misalnya rekap bulanan, laporan rugi/laba, laporan perpajakan dan laporan neraca dikerjakan oleh apoteker. Rutter, *et al* (2012), mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja apoteker dan AA maka perlu dibuat pedoman tingkatan kerangka kerja umum yang memuat tugas pokok dan fungsi apoteker dan AA. Dengan demikian maka pada apotek-apotek di tempat penelitian umumnya telah memakai tingkatan kerangka pekerjaan, atau dengan kata lain telah ada pembagian pekerjaan menurut tingkat kewenangannya masing-

masing. Hal ini akan dapat menghasilkan sebuah kinerja yang baik diantara para karyawan apotek dalam hal ini apoteker maupun AA lulusan SMK Farmasi. Faktor lain yang dapat menunjang keberhasilan pekerjaan pengelolaan administrasi umum adalah tentang kemampuan para AA lulusan SMK Farmasi dalam penguasaan teknologi penunjang dalam pekerjaan di apotek misalnya kemampuan penggunaan komputer yang hampir setiap apotek mempergunakan untuk kepentingan administrasi umum, misalnya perekapan obat maupun pemasukan keuangan setiap harinya.

Wawancara dengan APA diperoleh informasi bahwa untuk pekerjaan teknis kefarmasian termasuk didalamnya administrasi pelayanan yang meliputi antara lain pengarsipan resep (**aspek kedua**), dikatakan bahwa para AA lulusan SMK Farmasi sudah cukup bagus, tetapi tetap dalam pemantauan APA. Sedangkan untuk catatan pengobatan pasien, pengarsipan hasil monitoring penggunaan obat tidak dilakukan oleh AA lulusan SMK Farmasi, tetapi oleh APA. Rutter.*et al*, (2012) mengatakan bahwa dalam meningkatkan kinerja harus ada pedoman tingkatan kerangka kerja umum yang memuat tugas pokok serta fungsi dalam bekerja bagi apoteker dan AA. Dengan demikian penggunaan pedoman tingkatan kerangka kerja adalah penting dalam pembagian tugas dan wewenang dalam pekerjaan di apotek. Selain itu, untuk dapat meningkatkan kinerja para apoteker dan khususnya AA lulusan SMK Farmasi, maka perlu adanya peningkatan kualitas pendidikan yang memadai terutama dalam kemampuan pengelolaan administrasi pelayanan di apotek. Sebab pendidikan adalah cara yang paling dapat diterima dalam menjembatani upaya peningkatan kinerja para AA lulusan SMK Farmasi dalam dunia kerja khususnya di apotek.

Diperoleh keterangan dari wawancara dengan APA bahwa laporan pemakaian narkotika dan psikotropika (**aspek ketiga**) ditangani langsung oleh Apoteker, yang sekarang di kebanyakan apotek sudah memakai *system On Line* yaitu dalam system SIPNAP (sistem pelaporan narkotika dan psikotropika). Demikian juga dengan laporan perpajakan per tahun

dikerjakan oleh apoteker. Sedangkan AA lulusan SMK Farmasi menangani pelaporan obat-obatan BPJS, laporan ini juga memakai *system On Line* yaitu dalam program *P.Care* kesehatan (*Primcare*). Naser (2012) mengemukakan salah satu kunci utama yang dibutuhkan dunia pendidikan farmasi dalam menghadapi globalisasi, yaitu menetapkan cara inovatif untuk memenuhi kebutuhan pendidikan misalnya dengan menggunakan teknologi dalam pendidikan. Selanjutnya untuk saat ini, dengan adanya program BPJS dimana termasuk didalamnya terdapat obat-obatan kategori BPJS, maka untuk pelaporannya yang menggunakan *system On Line* ditangani oleh AA lulusan SMK Farmasi. Dengan demikian para lulusan SMK Farmasi juga harus dibekali dengan kemampuan menggunakan teknologi modern.

Wawancara dengan APA diperoleh informasi bahwa untuk pembuatan laporan keuangan(**aspek keempat**) dibuat langsung oleh apoteker dan para AA lulusan SMK Farmasi hanya menangani laporan harian (rekap harian) tentang penjualan obat beserta jumlah uang yang diterima pada hari itu. Untuk pekerjaan tersebut, yaitu rekap harian maka para AA lulusan SMK Farmasi sudah cukup bagus. Sebagian besar apotek saat ini telah memakai komputer dalam perekapan obat yang terjual maupun jumlah uang yang diterima, jadi dalam pelaporan harian sudah memakai sistem otomatisasi. Salah satu kunci utama yang dibutuhkan dunia pendidikan farmasi dalam menghadapi globalisasi, yaitu menetapkan cara inovatif untuk memenuhi kebutuhan pendidikan misalnya dengan menggunakan teknologi pendidikan (Naser, 2012), selanjutnya Kirom (2009) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan kinerja staf pelayanan salah satunya adalah penguasaan teknologi informasi. Dari uraian diatas terlihat bahwa hampir semua apotek telah menggunakan teknologi dalam kegiatan pengelolaan administrasi, baik keuangan maupun rekap harian mengenai obat dan pemasukan uang setiap harinya. Sehingga para AA lulusan SMK Farmasi selain harus mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam pekerjaan dan pelayanan kefarmasian tetapi

juga harus mempunyai kemampuan menguasai teknologi yang ada saat ini, yang akhirnya diharapkan dapat mempunyai kinerja yang baik dalam bekerja di apotek.

3. Respon Konsumen Apotek (Pelanggan)

Pendapat para konsumen apotek (pelanggan) tentang kinerja para AA lulusan SMK Farmasi yang bekerja di apotek didapatkan dengan cara membagikan daftar isian pertanyaan kepada para konsumen (pelanggan) apotek. Kesemua indikator pertanyaan mengenai kecepatan pelayanan, keramahan dan kesopanan, pelayanan informasi obat (PIO) serta pelayanan secara keseluruhan, terlihat para konsumen (pelanggan) apotek umumnya menyatakan cukup puas, pelayanannya baik dan pemberian informasinya jelas, seperti terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel : Tabulasi Penilaian Pengunjung Apotek Pada Empat Apotek Tempat Penelitian.

No	Aspek Kinerja Asisten Apoteker	Respon (42 informan pada 4 apotek)			
		Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang
1.	Kecepatan pelayanan	2	20	20	-
2.	Keramahan dan kesopanan	1	32	9	-
3.	Pemberian Informasi Obat	5	26	6	2
4.	Pelayanan secara keseluruhan	3	32	7	-

Sumber : Daftar isian pertanyaan Pengunjung Apotek Pada Empat Apotek Tempat Penelitian.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen (pelanggan) pada keempat apotek tempat penelitian adalah bagus, artinya bahwa pelayanan para AA lulusan SMK Farmasi lulusan SMK Farmasi sudah baik. Adapun jika terjadi ketidaksesuaian pendapat antara APA dengan pendapat para konsumen (pelanggan) apotek mengenai kinerja para AA lulusan SMK Farmasi, hal ini disebabkan perbedaan sudut pandang dari kedua pendapat tersebut. Para APA lebih melihat dari sudut pandang kemampuan dan keterampilan teknis

dari berbagai aspek pekerjaan yang ada di apotek baik pekerjaan pelayanan kefarmasian di apotek maupun pekerjaan pengelolaan administrasi di apotek dari para AA lulusan SMK Farmasi tersebut, misalnya mengenai kecepatan peracikan obat ataupun dalam pembacaan resep, dan para APA tersebut menilai bahwa para AA lulusan SMK Farmasi rata-rata belum berkinerja bagus. Sedangkan sudut pandang dari para konsumen (pelanggan) lebih kepada pelayanan para AA lulusan SMK Farmasi tersebut dalam melayani pembelian obat oleh para konsumen apotek, misalnya keramahan ataupun mengenai kegiatan pemberian informasi obat saja sehingga kebanyakan dari mereka (konsumen apotek) menyatakan kepuasannya.

SIMPULAN

Penelitian tesis mengenai kinerja AA lulusan SMK Farmasi di Kota Salatiga, maka simpulan yang dapat dikemukakan adalah

1. Kinerja AA lulusan SMK Farmasi dalam pekerjaan pelayanan kefarmasian di apotek belum bagus, hanya satu aspek dari enam aspek yang mempunyai kinerja bagus, yaitu mengenai kemampuan dan keterampilan dalam pekerjaan pengubahan bentuk serta pembuatan obat.
2. Kinerja AA lulusan SMK Farmasi dalam pekerjaan pengelolaan administrasi di apotek belum bagus, hal ini disebabkan selain belum mempunyai kemampuan dan keterampilan yang memadai, juga disebabkan para AA lulusan SMK Farmasi hanya mendapat porsi pekerjaan yang kecil saja, menginggat pentingnya jenis pekerjaan tersebut dan harus ditangani langsung oleh apoteker.
3. Para AA lulusan SMK Farmasi umumnya belum siap pakai dalam dunia pekerjaan, mereka perlu magang terlebih dahulu selama 3 (tiga) bulan untuk dapat terbiasa dengan pekerjaan di apotek.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogadenta, Aryo. 2012. *Manajemen Pengelolaan Apotek*. Penerbit D-Medika, Yogyakarta.
- Boschmans Shirley Anne, Terry Lynne Fogarty, Kenneth W Schafermeyer, R. Kevin Mallison. 2015. Practice Analysis For Mid Level Pharmacy Worker in South Africa. *An International Journal of Pharmaceutical Education*. Volume 15. March 2015. p.31-38.
- Brent I Fox, Allen J Flynn, Christopher R. Fortier, Kevin A. Clauson. 2011. Knowledge, Skill and Resources for Pharmacy Informatics Education. *American Journal of Pharmaceutical Education*. Volume 75. Num. 5. 2011. p.93-105.
- Chaudhory Gannesh B and Puranik Shankar. 2014. A study on Employee Performance Appraisal in Healthy Care. *Asian Journal of Management Science* Volume 02 (03(special issue)) ; 2014. p.59-64.
- Katajavuori Nina, Hakkarainen Katja, Kuosa Tina, Airasinen Marja, Hirvonen Jouni. 2009. Curriculum Reform in Finnish Pharmacy Education. *American Journal of Pharmaceutical Education*. Volume 73. Num. 8. 2009. p.151-158.
- Kirom, B. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen*. Edisi Revisi. Penerbit Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- Moleong, J.L, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Penerbit Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Naser Z. Alsharif. 2012. Globalization of Pharmacy Education : What is Need?. *American Journal of Pharmaceutical Education*. Volume 76. Issue 5. 2012. p.77-79.
- Rutter Victoria, Camilla Wong, Ian Combes, Lynda Cardiff, Catherine Duggan, Mei-Ling Yee, Kiat Wee Lim and Ian Bates. 2012. Use of a General Level Framework to facilitate Performance Improvement in Hospital Pharmacists in Singapore. *American Journal Pharmaceutical Education*. Volume 76. Num. 6. Aug 2012. p.107-118.
- Schafheufle Ellen Ingrid, Elizabeth Mary Seston, Karen Hassell. 2011. Factor Influencing Pharmacists Performance : A Riview of the peer-reviewed Literature. *Health Policy Journal*. Volume 102. Issue 2-3. October 2011. p 105-314.
- Simanjuntak, PJ. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- SK Menteri Kesehatan No. 1027/Menkes/SK/V/2004 tentang Pedoman Standar Pelayanan Farmasi di Apotek.

SK Menteri Kesehatan No. 679/Menkes/SK/V/2003 tentang Registrasi dan Ijin Kerja Asisten Apoteker.

SK Menteri Kesehatan RI No. 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 922/menkes/Per/X/1993.

Therese I Poirier and Cathy Santanello. 2010. Impact of Pharmacy Education Concentration on Student's Teaching Knowledge and Attitudes. *American Journal of Pharmaceutical Education*. Volume 74. Num. 2. 2010. p.23-33.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.