

TRAINING NEED ANALYSIS PADA APOTEK VITKA FARMA WINDSOR KOTA BATAM

**Wulandari Ramayana¹, Ika Novita Sari²,
Audita Firlyly³, Rafifah Triananda Suhardi⁴**

102221019@univbatam.ac.id

Program Studi Psikologi, Universitas
Batam

Abstrak: Apotek merupakan tempat sarana pelayanan kesehatan agar manusia bisa mendapatkan obat dan pelayanan kesehatan. Tujuan untuk melihat ada atau tidaknya kesenjangan antara kinerja yang dimiliki oleh karyawan dengan yang diharapkan oleh organisasinya serta menemukan faktor yang menyebabkannya terjadinya kesenjangan tersebut. Subjek berjumlah 17 orang karyawan apotek vitka farma windsor kota batam. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam analisa kebutuhan *training* adalah wawancara semi terstruktur.

Kata kunci: apotek, karyawan, *training*

Abstract: *A pharmacy is a health service facility so that people can get medicine and health services. The aim is to see whether or not there is a gap between employee performance and what is expected by the organization and to find the factors that cause this gap. The subjects were 17 employees of the Vitka Farma Windsor pharmacy, Batam City. The data collection method used in training needs analysis is semi-structured interviews.*

Keywords: *pharmacy, employees, training*

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), sehat adalah kondisi sejahtera secara fisik, mental, maupun sosial yang ditandai dengan tidak adanya gangguan-gangguan atau simtom-simtom penyakit,

seperti keluhan sakit fisik, maupun keluhan emosional dan untuk kesehatan tubuh, manusia memerlukan obat. Obat untuk manusia bisa didapatkan di apotek yang merupakan tempat fasilitas kesehatan. Apotek merupakan salah satu sarana kefarmasian tempat dilakukan

praktek kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan yang berbeda akan memberikan dampak yang sangat berarti bagi suatu apotek. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian.

Apotek merupakan tempat sarana pelayanan kesehatan agar manusia bisa mendapatkan obat dan pelayanan kesehatan (Azri & Nio, 2019). Menurut Peraturan Pemerintah no. 51 tahun 2009, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien semakin berkembangnya ilmu kesehatan, di zaman yang sudah modern ini masyarakat tidak hanya sekedar membeli obat di apotek, tetapi juga masyarakat ingin tahu informasi tentang obat yang diterimanya. Bukan hanya melalui apotek, melalui bidan dan dokter pun masyarakat bisa memperoleh informasi tentang obat yang mereka terima. Kegiatan pelayanan farmasi yang tadinya hanya berfokus pada pengolahan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Kota Batam, Kepulauan Riau terdapat satu apotek yang menjadi langganan masyarakat kota Batam dalam hal obat-obatan, yaitu Apotek Vitka Farma. Apotek ini merupakan Apotek yang bisa dikatakan besar, karena tidak hanya obat-obatan, Apotek ini

juga menjual bermacam-macam alat Kesehatan, multivitamin susu, pempers, dan perlengkapan sehari-hari.

Apotek Vitka Farma didirikan oleh bapak Asman Abnur pada tanggal 15 Juni 1994. Pada awalnya Apotek Vitka Farma hanya buka 15 jam kini berkembang mengikuti permintaan konsumen menjadi 24 jam.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Apotek

Apotek merupakan tempat sarana pelayanan kesehatan agar manusia bisa mendapatkan obat dan pelayanan kesehatan (Azri & Nio, 2019). Apotek tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Selain itu, apotek merupakan salah satu sarana kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Di era globalisasi saat ini, persaingan apotek yang berasal dari dalam negeri maupun pemilik sarana apotek Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang masuk ke Indonesia semakin tak terelakkan. Selain itu, deregulasi tentang pendirian apotek, tingginya permintaan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Apotek Vitka Farma Windsor Kota Batam dengan jumlah subjek sebanyak 17 orang karyawan. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 26 April 2024. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam analisa kebutuhan *training*

adalah wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka. Menurut sugiyono (2019) tujuan dari wawancara semi terstruktur untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, ketika subjek sedang di wawancara. Dalam teknik ini peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan ditanyakan kepada subjek saat wawancara berlangsung (Lisa Astini et al., 2022).

HASIL PENELITIAN

Penelitian yang kami lakukan yaitu melakukan TNA (*Training Need Analysis*) dalam sekali pertemuan yang mencakup *organization analysis*, *operation analysis* dan *person analysis* dengan mewawancarai 3 orang karyawan Apotek Vitka Farma Windsor Kota Batam dengan jabatan yang berbeda, yaitu Supervisor, Asisten Apoteker dan Kasir.

A. Hasil Analisa Kebutuhan Training:

1. Organizational Analysis

Apotek Vitka Farma merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Pertama kali dibuka Apotek Vitka Farma hanya buka 15 jam kini berkembang mengikuti permintaan konsumen menjadi 24 jam. Pada awalnya Apotek Vitka Farma hanya menjual obat-obatan saja seiring berjalanya waktu dan permintaan konsumen kini Apotek Vitka Farma menjual berbagai macam-macam alat kesehatan, multivitamin, susu, pempers

dan perlengkapan sehari-hari, dan juga menyediakan praktek dokter seperti dokter umum, dokter anak, dokter kulit dan kelamin. Namun, hanya praktek dokter yang malam hari dari pukul 19.00 sampai dengan 22.00 WIB. Jumlah karyawan 17 orang yang mana terdiri dari Direktur, *Manager* Oprasional, 1 *Supervisor*, 1 *Supervisor* pendamping, 1 Apoteker, 1 Apoteker pendamping, 3 Asisten Apoteker, 5 Kasir, 1 *Cleaning service*, 2 *Security*.

2. Operational/Job/Task Analysis

Aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, antara lain kinerja (*Perfomance*), Harapan (*Expectation*), Kesesuaian (*Comparism*), Penegasan (*Confirmation* atau *Disconfirmation*), dan ketidaksesuaian (*Discrepancy*). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain pelayanan, produk, biaya dan kemudahan, emosi.

Supervisor yang menjadi narasumber kami mengatakan bahwa kebanyakan karyawan tidak sukarela dalam membantu pekerjaan, walaupun ada beberapa karyawan yang memiliki sifat OCB, seperti sukarela bekerja lembur, dan membantu tugas karyawan lain yang bukan *jobdesknya*, seperti *supervisor* yang membantu kasir dan melayani pembeli ketika sedang ramai. Karyawan dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila menunjukkan sikap loyalitas terhadap perusahaan yang dapat dilihat dengan bekerja melewati jam kerja yang seharusnya, melaksanakan visi perusahaan dan

berkeinginan agar misi dalam perusahaan tercapai, contohnya karyawan menyelesaikan tugasnya hari itu juga tanpa menundanya esok hari walaupun harus pulang sedikit terlambat. Karyawan dikatakan memiliki kinerja buruk ketika tidak dapat melaksanakan pekerjaannya dengan sungguh sungguh sesuai *jobdesk*, tidak memiliki rasa ingin membantu perusahaan , tidak memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan melalaikan tugas yang diberikan, contohnya seperti karyawan yang bekerja tidak teliti, sembarangan, tidak menyelesaikan pekerjaannya dan mendapatkan banyak komplain baik dari customer maupun karyawan lain.

3. Person Analysis

-Supervisor

Berdasarkan hasil wawancara dari supervisor, diperoleh informasi bahwa supervisor merupakan lulusan SMK Farmasi, saat proses wawancara berlangsung, informasi yang disampaikan cukup jelas, selama menjabat sebagai supervisor ia merasa tidak memiliki kendala dalam menjalankan tugasnya. Namun, dari hasil analisa wawancara yang kami lakukan bahwa supervisor kurang tegas dalam menjalankan tugasnya, diketahui bahwa banyak karyawan yang terlambat masuk kerja pada saat setelah makan siang, selain itu berdasarkan observasi yang dilakukan saat wawancara supervisor kurang tegas sebagai atasan, ia memberikan toleransi yang berlebihan kepada bawahannya.

-Asisten Apoteker

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Asisten Apoteker , diperoleh informasi bahwa Asisten Apoteker merupakan lulusan S1 Farmasi di Univeristas Negeri Padang. Ia bekerja sebagai Asisten Apoteker selama 4 tahun dari tahun 2020. Pengetahuan yang harus dimilikinya sebagai seorang asisten apoteker adalah pengetahuan mengenai mengelola obat-obatan, memberikan informasi obat kepada pasien, dan menyelesaikan tugas-tugas administratif yang terkait dengan pengelolaan obat. . Pengetahuan tersebut telah ia dapatkan melalui perkuliahan yang pernah ia lakukan dan *jobdesk training* yang diadakan khusus bagi asisten apoteker.

Selama wawancara berlangsung asisten apoteker memberikan informasi mengenai tugas sehari-harinya serta sesekali melayani pasien. Kemampuan lain yang harus dimilikinya adalah kemampuan melayani pasien dengan baik dan ramah karena asisten apoteker juga memerikan pelayanan resep obat, seperti memberikan informasi tentang penggunaan obat, mengemas obat, dan memberikan obat. hal ini belum dilakukannya subjek dengan baik terlihat dari hasil wawancara dimana ia mengatakan bahwa wajah dan nada bicaranya memang seperti itu saat ditanyakan mengapa subjek terlihat cuek dan tidak ramah saat melayani pelanggan. Kendala subjek saat bekerja adalah terkadang ia harus menanyakan beberapa obat yang tidak ia ketahui kepada apoteker, subjek merasa pengetahuannya tentang farmasi tidak

berkembang sejak 4 tahun lalu, dikarenakan ia tidak pernah mendapatkan *training* apapun untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya mengenai kefarmasian.

-Kasir

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kasir, diperoleh informasi bahwa Kasir merupakan lulusan SMK Akuntansi, Ia telah bekerja sebagai kasir selama 10 tahun. Pengetahuan yang harus dimilikinya sebagai seorang kasir adalah pengetahuan mengenai bagaimana mengoperasikan mesin kasir, mengetahui cara-cara pembayaran, informasi obat, dan bagaimana membuat laporan penjualan obat dan memeriksa riwayat penjualan.

Selama wawancara berlangsung asisten apoteker memberikan informasi mengenai tugas sehari-harinya serta sesekali melayani konsumen. Selain itu, ia juga harus teliti dalam mengerjakan tugasnya agar tidak terjadi kesalahan. Kendala yang sering dihadapinya adalah ketika ia tidak bisa memberikan jawaban terhadap pertanyaan pelanggan mengenai obat-obatan yang direkomendasikan untuk mengobati penyakit yang mereka derita karena subjek bukanlah lulusan farmasi dan kurang mengetahui informasi mengenai obat-obatan yang diperlukan oleh pelanggan apotek tersebut.

B. Hasil Training Need Analysis

-Actual Performance

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia untuk tenaga HRD.

2. Pegawai sering datang terlambat dan izin di jam kerja. Kurangnya ketegasan dari *supervisor* terhadap anggotanya sehingga terjadinya keterlambatan terus menerus.
3. Kurangnya pengetahuan pekerja atas bidang yang ditekuni
4. Terdapat disfungsi tanggung jawab

-Expected Performance

1. Pegawai harus bekerja sesuai dengan jam operasional
2. *Supervisor* memiliki sikap tegas terhadap anggotanya
3. Pegawai mengerjakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing

-Training

1. Pelatihan Kedisiplinan & *Integrity* (A)
2. Pelatihan pelayanan konsumen (A)
3. Pelatihan *Leadership* (S)
4. Pelatihan *Product Knowledge* (K)

-Not Training

Penegasan terhadap tugas yang seharusnya dikerjakan oleh karyawan

C. Kebutuhan Pelatihan

Berdasarkan hasil *Training Need Analysis* (TNA), maka pelatihan yang dibutuhkan bagi karyawan Vitka Farma adalah pelatihan manajemen waktu, pelatihan pelayanan konsumen, pelatihan *leadership*, dan pelatihan *product knowledge*. Pelatihan manajemen waktu bertujuan agar karyawan dapat mengatur

dan membagi waktu lebih baik lagi. Sehingga tidak terlambat masuk kerja setelah istirahat makan siang. Pelatihan pelayanan konsumen, ditujukan untuk kasir dan khususnya asisten apoteker yang terlihat cuek dan tidak ramah saat melayani pelanggan, agar dapat bersikap baik, benar dan jelas saat bekerja dan memberikan kesan yang ramah dan sopan kepada konsumen. Pelatihan *product knowledge* bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan kasir dan asisten apoteker agar dapat lebih mengetahui informasi mengenai obat - obatan yang diperlukan oleh pelanggan apotek dan dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan pelanggan mengenai obat-obatan. Sedangkan pelatihan *leadership* bertujuan untuk membantu *supervisor* melatih kemampuannya sebagai seorang pemimpin.

KESIMPULAN

Analisis kebutuhan pelatihan di Apotek Vitka Farma menunjukkan bahwa ada beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan. Dari kurangnya pengetahuan tentang obat-obatan hingga manajemen waktu yang buruk, pelatihan dapat menjadi solusi yang efektif.

SARAN

Karyawan perlu diberikan pelatihan untuk mengatur waktu dengan lebih baik agar tidak terlambat masuk kerja setelah istirahat makan siang. Khususnya untuk kasir dan asisten apoteker yang terlihat kurang ramah, pelatihan ini akan membantu mereka bersikap lebih baik, benar, dan jelas saat melayani

pelanggan.

Kasir dan asisten apoteker perlu ditingkatkan pengetahuannya tentang obat-obatan agar dapat memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan. Supervisor perlu dilatih untuk menjadi pemimpin yang lebih efektif agar dapat mengatasi masalah karyawan yang terlambat dan meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azri, H. A., & Nio, S. R. (2019). HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK ANNISA DI LUBUK BASUNG. *Jurnal Riset Psikologi*, 2019(4), Article 4. <https://doi.org/10.24036/jrp.v2019i4.7575>
- Raymond, R., Siregar, D. L., Putri, A. D., Indrawan, M. G., & Simanjuntak, J. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada pt tanjung mutiara perkasa. *JURSIMA*, 11(1), 129-133.
- Raymond, R. (2018). Peningkatan Kinerja Pemasaran Melalui Pelatihan Perencanaan Bagi Kelompok Usaha Kerajinan Taufan Handrycraft Di Kota Batam. *J-ABDIPAMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(1), 105-110.
- Raymond, R. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemiskinan Di Propinsi Kepulauan Riau. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 2(3), 14-24.
- Raymond, R., Siregar, D. L., Putri, A. D., Indrawan, M. G., & rahmat Yusran, R. (2023). Pelatihan Pencatatan Biaya Bahan Baku Untuk Meningkatkan Kinerja Keuangan Umkm Ikan Hias: The Training for Recording of Raw Material Costs to Improve the Financial Performance of UMKM Ornamental Fish. *PUAN INDONESIA*, 5(1), 53-62.
- Raymond, R., Siregar, D. L., Putri, A. D., Indrawan, M. G., & Simanjuntak, J. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan

beban kerja terhadap kinerja karyawan pada pt tanjung mutiara perkasa. *Jursima (Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen)*, 11(1), 129-133.

Siregar, D. L., Indrawan, M. G., Putri, A. D., Rosiska, E., & Raymond, R. (2023). Development Of Product Packaging Design In Income Increasing Business Group Of Prosper Family (Uppks) Friends Kitchen In Batam City: Pengembangan Desain Kemasan Produk Pada Kelompok Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS) Sahabat Kitchen Di Kota Batam. *PUAN INDONESIA*, 4(2), 279-284.

Lisa Astini, Nur Afni Safarina, & Ella Suzanna. (2022). Gambaran Kesejahteraan Psikologis Wanita Menikah dari Keluarga Bercerai. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 13(1), 21–30.
<https://doi.org/10.29080/jpp.v13i1.685>