

**Kecerdasan Emosional Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian
di Apotek Kota Banjarmasin**

**Emotional Intelligence of Pharmacists in Pharmaceutical Service
Banjarmasin City**

Syahida Purnama^{1,2*}, Risya Mulyani², Hasan Ismail³, Mustika Muthaharah²

¹Program Studi Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi,
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia

²Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin,
Kalimantan Selatan, Indonesia

³Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Borneo Lestari Banjarbaru,
Kalimantan Selatan, Indonesia

*Email Korespondensi: syhdprnm6@gmail.com

Abstrak

Apoteker digambarkan sebagai profesional dalam kompetensi klinis dan orientasi layanan terhadap kepedulian. Apoteker dituntut memiliki profesionalitas untuk membangun kepatuhan, kepuasan, dan citra apoteker itu sendiri. Akan tetapi profesionalitas saja masih belum cukup untuk membangun citra apoteker tanpa memiliki kecerdasan emosional yang baik, karena seorang apoteker dengan kecerdasan emosional yang baik dapat mengendalikan dirinya sendiri, memahami perasaan pasien dan membangun hubungan yang baik kepada pasien. Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan dan kepuasan konsumen serta membangun citra yang baik terhadap profesi apoteker diperlukan strategi bukan hanya dalam profesionalitas saja tetapi juga perlunya membangun *courtesy* atau nilai kesopanan yaitu kecerdasan emosional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kecerdasan emosional apoteker yang bekerja di apotek di kota Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan cross-sectional menggunakan instrument berupa kuesioner. Dalam penelitian ini didapatkan hasil kecerdasan emosional apoteker rendah sebanyak 4 orang (13,3%), apoteker dengan kecerdasan emosional sedang sebanyak 23 orang (76,7%) dan apoteker yang memiliki kecerdasan emosional tinggi sebanyak 3 orang (10%). Jadi hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional apoteker masih ada dalam kategori rendah dan sedang sehingga masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: apoteker, kecerdasan emosional, pelayanan kefarmasian

Abstract

Pharmacists are described as professionals in clinical competence and service orientation towards care. Pharmacists are required to have professionalism to build compliance, satisfaction, and the image of the pharmacist himself. However, professionalism alone is still not enough to build a pharmacist's image without having good emotional intelligence, because a pharmacist with good emotional intelligence can control himself, understand patients' feelings, and build good relationships with patients. To improve service quality and customer satisfaction and build a good image of the pharmacist profession, a strategy is needed not only in professionalism but also in the need to build courtesy or courtesy values, namely emotional intelligence. This study aims to determine pharmacists' emotional intelligence in pharmacies in Banjarmasin city. The research method used was cross-sectional using a questionnaire instrument. In this study, the results of low pharmacist emotional intelligence were 4 people (13.3%), pharmacists with moderate emotional intelligence were 23 people (76.7%) and pharmacists who had high emotional intelligence were 3 people (10%). The results showed that pharmacists' emotional intelligence was still in the low and medium categories so it still needed to be improved.

Keywords: pharmacist, emotional intelligence, pharmaceutical services

Diterima: 08 Januari 2024

Disetujui: 30 Agustus 2024

DOI: <https://doi.org/10.25026/jsk.v6i4.2254>



Copyright (c) 2024, Jurnal Sains dan Kesehatan (J. Sains Kes.).
Published by Faculty of Pharmacy, University of Mulawarman, Samarinda, Indonesia.
This is an Open Access article under the CC-BY-NC License.

Cara Sitasi:

Purnama, S., Mulyani, R., Ismail, H., Muthaharah, M., 2024. Kecerdasan Emosional Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Banjarmasin. *J. Sains Kes.*, 6(4). 622-627.
DOI: <https://doi.org/10.25026/jsk.v6i4.2254>

1 Pendahuluan

A Pharmaceutical Care merupakan bagian dari perawatan medis yang berfokus pada pasien sebagai suatu filosofi dan tanggung jawab bagi para profesional di sepanjang proses pengobatan. Filosofi ini bertujuan untuk memberikan manfaat sekaligus memastikan keamanan penggunaan obat agar mencapai hasil terapi yang optimal[1]. Menurut Menkes tahun 2014, pelayanan kefarmasian saat ini telah mengalami pergeseran dari orientasi pada obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang berfokus pada pasien (*patient oriented*) melalui

penerapan Pharmaceutical Care yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien [2].

Apoteker sebagai tenaga kesehatan yang berkewajiban dalam pengelolaan atau pelayanan kefarmasian di apotek memiliki peran yang sangat penting. Apoteker memberikan pelayanan kefarmasian sesuai dengan kondisi penyakit pasien untuk mewujudkan tercapainya *outcome* terapi yang baik kepada pasien. Menurut Hepler & Strand *outcome* yang ingin dicapai adalah memulihkan penyakit (*cure of a disease*), mengurangi atau meredakan gejala (*elimination or reduction of a patient's symptom*), mengakhiri atau

memperlambat proses penyakit (*arresting or slowing of a disease literat*) dan menangkak penyakit atau gejala (*preventing a disease or symptom*)[3]. Peran asuhan kefarmasian yang lain terkait DRP (*drug related problem*), apoteker mengenali DRP potensial dan aktual, mengatasi dan mencegah terjadinya DRP [4]. Filosofi *pharmaceutical care* pada *patien oriented* ialah kewajiban bagi apoteker untuk memberikan pelayanan farmasi terhadap pasien juga menerapkan waktu serta usaha membantu pasien mengenai permasalahan-permasalahan obat (*drug related problem*) [2].

Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di Kota Banjarmasin menunjukkan bahwa dari total 30 apotek, hanya satu apotek yang dinilai baik, sembilan apotek dinilai cukup, dan 20 apotek dinilai kurang baik [5]. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kota Depok cenderung di bawah harapan responden, sebagaimana terlihat dari perbedaan negatif untuk semua atribut pelayanan berdasarkan analisis Servqual. Meskipun skor total CSI berada dalam kategori cukup (CSI 51,82%), namun tidak mencapai kategori memuaskan [6]. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep [7] Faktor faktor yang dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan obat terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal, contoh dari faktor internal yaitu pelayanan informasi obat.

Dalam kompetensi apoteker diperlukan adanya profesionalitas yang berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan, akan tetapi seorang apoteker yang memiliki kualitas layanan yang baik sekalipun masih belum cukup untuk membangun *courtesy* tanpa memiliki kecerdasan emosional karena seorang apoteker yang memiliki kecerdasan emosional tentu mampu mengontrol dirinya sendiri, memahami perasaan pasien dan membangun hubungan yang baik kepada pasien Salovey dalam

Goleman [8] sehingga dapat diasumsikan peran aktif apoteker bukan hanya dalam hal kompetensi dan etik saja tetapi juga diperlukan faktor lain seperti kecerdasan emosional untuk terwujudnya kepatuhan pasien dalam pengobatan guna menghasilkan *outcome* terapi yang baik kepada pasien. Sikap moral dasar pada kehidupan berakar atas kemampuan emosional yang mendasarinya. Kemampuan emosional yang penting itu bisa dipahami serta ditingkatkan melalui pola perilaku dan kepribadian oleh profesi apoteker. Beberapa penelitian menyebut perlunya kecerdasan emosional yang beracuan kepada hubungan, watak serta naluri moral. Ada semakin bertambah fakta jika sikap etik dasar pada kehidupan berdasarkan kecakapan emosional yang mendasarinya [9]

Kecerdasan emosional yaitu pengontrolan diri, semangat serta ketekunan, dan kemampuan untuk memotivasi diri. Kecerdasan emosional yaitu *meta-ability*, menilai seberapa bagus kita bisa memakai keterampilan-keterampilan lainnya di mana belum kita punya, seperti intelektual yang belum diasah. Profesi kesehatan telah digambarkan sebagai campuran kompetensi klinis dan orientasi layanan terhadap kepedulian [10] Kemampuan untuk orientasi pelayanan dan kepedulian dapat dicerminkan oleh kecerdasan emosional seseorang.

Dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan kepuasan konsumen di apotek serta membangun persepsi atau citra yang baik terhadap profesi apoteker maka diperlukan strategi yang baik bukan hanya dalam hal profesionalitas seperti kompetensi, etik dan skill komunikasi saja tetapi juga diperlukan nilai kesopanan (*courtesy*) berupa kecerdasan emosional oleh apoteker untuk kemajuan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek yang berorientasi pelayanan langsung ke pasien. Hal tersebut diinginkan pelayanan kefarmasian di apotek semakin optimal serta bisa memberikan manfaat oleh pasien serta masyarakat, di mana hasilnya bisa menambah kualitas pelayanan kesehatan selain itu memberikan nilai tersendiri pada profesi apoteker (*image apoteker*) . Oleh karena itu peneliti menganalisis atau mengkaji tentang kecerdasan emosional apoteker terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran terkait kecerdasan emosional apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek di Kota Banjarmasin. Penelitian ini mendapatkan ijin ethical clearance dengan nomor : 256/UMB/KE/XII/2021 dan penelitian dilaksanakan di Kota Banjarmasin pada bulan November 2021 – Desember 2021. Penelitian yang dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrument dalam pengumpulan data. Kuesioner penelitian berisi tentang karakteristik apoteker dan sejumlah pertanyaan terkait kecerdasan emosional. Kuesioner yang digunakan telah dilakukan uji validitas [11] dengan menggunakan pendapat para ahli (judgment experts) yang memiliki pengalaman sesuai ruang lingkup yang diteliti dan dilakukan juga face validity dengan responden penelitian awal 20 responden. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh apoteker dalam wilayah kota Banjarmasin dengan sampel yang diambil sebanyak 30 responden yang terbagi dalam 5 wilayah kecamatan. Tabel 1 menampilkan distribusi apoteker berdasarkan kecamatan yang dimaksud.

Tabel 1. Distribusi Sampel Apoteker Berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	Sample
Banjarmasin Utara	13
Banjarmasin Timur	6
Banjarmasin Barat	5
Banjarmasin Selatan	4
Banjarmasin Tengah	2
Total	30

Kriteria inklusi yang ditetapkan adalah apoteker yang memiliki surat ijin praktek apoteker (SIPA) yang masih berlaku, bersedia mengikuti survei dengan mengisi kuesioner, apoteker yang masih beroperasi dengan surat ijin apoteker (SIA) yang berlaku, serta apoteker yang memberikan pelayanan kefarmasian langsung kepada pasien. Kriteria eksklusi adalah apoteker yang tidak bersedia mengisi kuesioner, dan apoteker yang tidak hadir di apotek,

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat untuk menjelaskan karakteristik dari masing-masing

variabel yang diukur. Setiap variabel dianalisis menggunakan statistik deskriptif dalam bentuk presentasi untuk melihat kecerdasan emosional apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek di Kota Banjarmasin. Dari kuesioner yang disebar sebanyak 30 apoteker memenuhi kriteria inklusi. Jawaban responden terkait kecerdasan emosional diukur menggunakan skala likert 1-5 kemudian hasilnya di buat kategori kelompok kecerdasan emosional rendah, sedang dan tinggi.

3 Hasil dan Pembahasan

Sebagian besar apoteker yang menjadi responden pada penelitian ini adalah Perempuan, berusia 21-30 dan memiliki jabatan Apoteker Pengelola Apotek (APA). Proporsi perbandingan apoteker perempuan lebih banyak dari laki-laki, dengan masa kerja di apotek antara 1-5 tahun, bekerja di apotek setiap hari selama apotek buka pada jam tertentu dengan pendapatan 1-5 juta. Hasil survei juga menunjukkan bahwa mayoritas apoteker belum sebagai PSA. Karakteristik responden yang mengikuti survei dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Jenis	Kategori	Frekuensi	Presentasi
Jenis Kelamin	Pria	6	20
	Wanita	24	80
Usia	21-30	24	80
	31-40	4	13,3
	41-50	2	6,7
	>50	0	0
Serkom	Punya	30	100
	Tidak Punya	0	0
STRA dan SIPA	Punya	30	100
	Tidak Punya	0	0
Pengalaman	<1 tahun	10	33,3
	1-5 tahun	11	36,7
	5-10 tahun	6	20
	>10 tahun	3	10
	>15 tahun	0	0
Frekuensi Kehadiran	Selama apotek buka	4	13,3
	Setiap hari pada waktu tertentu	21	70
Pendidikan Terakhir	2-3 kali seminggu	2	6,7
	Lebih 3 kali seminggu	3	10
	Profesi Apoteker	27	70
	S2	3	30
Penghasilan	Rp 1.000.000-Rp 5.000.000	26	86,7
	>Rp 5.000.000	4	13,3
PSA	Iya	12	40
	Tidak	18	60

Data yang di dapatkan menurut karakteristik yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 24 orang (80%), usia paling banyak

yaitu 21-30 didapatkan sebanyak 24 orang (80%), pengalaman kerja paling banyak (1-5) tahun sebanyak 11 orang (36,7%), pendidikan paling banyak yaitu profesi apoteker sebanyak 27 orang (70%) dengan penghasilan terbanyak (1-5) juta sebanyak 26 orang (86,7%), sementara itu untuk frekuensi kehadiran responden paling banyak adalah setiap hari pada jam tertentu sebanyak 21 orang (70%) dan sebanyak 18 orang (60%) bukan pemilik sarana apotek. Hasil analisa data kuesioner pada penelitian ini digunakan untuk melihat presentase kecerdasan emosional apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek yang terdiri dari 7 indikator yaitu toleransi terhadap stress dan pengelolaan emosi, perasaan lebih positif terhadap diri sendiri, lebih suka berbagi perasaan, bekerja sama dan membantu, meningkatkan empati dan kepekaan terhadap perasaan orang lain, lebih bisa menerima pendapat orang lain dan memahami perasaan, lebih mudah bergaul, serta meningkatkan tanggung jawab terhadap semua yang dilakukan. Didapatkan data dari penelitian ini mengenai presentase responden dari parameter indikator kecerdasan emosional pada tabel 3.

Tabel 3. Presentase Kecerdasan Emosional Apoteker

Kategori	Frekuensi	Presentase
Rendah	4	13,3
Sedang	23	76,7
Tinggi	3	10,0

Hasil data yang didapat dari penelitian ini berdasarkan parameter kecerdasan emosional menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang rendah sebanyak 4 orang (13,3%), kecerdasan emosional yang sedang sebanyak 23 orang (76,7%) sedangkan yang tinggi didapatkan sebanyak 3 orang (10%).

Berdasarkan hasil penelitian di apotek di Kota Banjarmasin terlihat bahwa apoteker yang berpraktik dalam pelayanan kefarmasian di apotek belum banyak yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi bahkan ada yang masuk dalam kategori rendah, ada beberapa komponen dan faktor faktor yang melatarbelakangi hasil tersebut. Menurut Goleman (2021) dalam Kusuma (2022) [12] terdapat lima dimensi atau komponen kecerdasan emosional yaitu: pengenalan diri

(*self awareness*), pengendalian diri (*self regulation*), motivasi (*motivation*), empati (*empathy*), keterampilan sosial (*social skills*) [13]. Kecerdasan emosional dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: Faktor Internal. Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu dapat dimungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis mencakup didalamnya pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir dan motivasi. Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor eksternal meliputi: Stimulus itu sendiri, kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi, lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi proses kecerdasan emosi.

Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kebulatan yang sangat sulit dipisahkan [12]. Jadi dalam hal ini peranan apoteker dalam kecerdasan emosional dari komponen tentang pengendalian diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial sangat dibutuhkan. Seorang apoteker dituntut untuk bisa mengendalikan dirinya saat harus bertemu dengan pasien, mendengarkan keluhan pasien serta bisa memotivasi pasien dan juga keterampilan sosial dalam menghargai setiap pasien dengan cara tidak membandingkan status sosialnya dan diperlakukan secara adil. Dalam hal ini juga apoteker dituntut untuk dapat menjaga kesehatan fisik dan situasi di apotek agar pasien mendapatkan kenyamanan. Apoteker perlu memiliki keterampilan untuk mengelola insiden interpersonal, seperti interaksi dengan pasien yang marah.

4 Kesimpulan

Berdasarkan mayoritas responden yang diambil dalam hal kecerdasan emosional apoteker, didapatkan rendah sebanyak 4 orang (13,3%), apoteker dengan kecerdasan emosional sedang sebanyak 23 orang (76,7%) dan apoteker yang memiliki kecerdasan emosional tinggi sebanyak 3 orang (10%). Jadi

hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional apoteker masih ada dalam kategori rendah dan sedang sehingga masih perlu ditingkatkan lagi.

5 Pernyataan

5.1 Penyandang Dana

Penelitian ini tidak mendapatkan dana dari sumber manapun.

5.2 Kontribusi Penulis

Semua penulis berkontribusi dalam penulisan artikel ini.

5.3 Etik

Penelitian ini mendapatkan ijin ethical clearance dengan nomor : 256/UMB/KE/XII/2021

5.4 Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam penyusunan artikel ini.

6 Daftar Pustaka

- [1] EDQM, *Pharmaceutical Care: Policies and Practices for a Safer, More Responsible and Cost-Effective Health System*. Europe: Council of Europe. p. 7-9., 2012.
- [2] Menkes RI, "Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Direktorat Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan," vol. 2008, 2014.
- [3] C. Hepler, L. Strand, D. Tromp, and S. Sakolchai, "Critically examining pharmaceutical care. J Am Pharm Assoc. 42: S18-9," 2002.
- [4] Cipolle, R.J., L. M. Strand, and P. C. Morley, "Pharmaceutical Care Practice The Clinician's Guide. Second Edition. New York: McGraw-Hill Education. Page 78-9," 2004.
- [5] N. Mardiaty, "Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek Di Wilayah Kota Banjarmasin," vol. 01, no. 01, pp. 36-46, 2017.
- [6] P. R. Yulia, L. M. Baga, and S. Djohar, "Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok)," vol. 2, no. 3, pp. 312-322, 2016, doi: 10.17358/JABM.2.3.312.
- [7] P. S. Dianita and E. Latifah, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang," *J. Farm. Sains dan Prakt.*, vol. 3, no. 2, pp. 19-23, 2017, doi: 10.31603/pharmacy.v3i2.1727.
- [8] D. Goleman, *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI lebih penting dari pada IQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2021.
- [9] R. Wijayanti, "Pengenalan Sejak Dini Profesi Apoteker Melalui Metode Storytelling Bermuatan Pendidikan Karakter," *J. Pengabd. Barelang*, vol. 1, no. 3, p. 21, 2019, doi: 10.33884/jpb.v1i3.1321.
- [10] C. Cadman and J. Brewer, "Emotional Intelligence: A Vital Prerequisite for Recruitment in Nursing". 9,321-324," *J. Nurs. Manag.*, 2001.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [12] F. A. L. Kusuma, A. Susanto, and M. P. Sari, "Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpesona dengan Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma," *Pros. Semin. Nas. Unimus*, vol. 5, pp. 1057-1063, 2022, [Online]. Available: <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1274>
- [13] L. T. Tjun, "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Pemahaman Akuntansi Dilihat dari Perspektif Gender," *J. Akunt.*, vol. 1, no. 2, pp. 101-118, 2009, [Online]. Available: <http://majour.maranatha.edu/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/318>