

## Tingkat kepuasan kerja apoteker di rumah sakit dan apotek serta faktor-faktor yang mempengaruhinya: Literatur review

Yuliandani<sup>1\*</sup>, Irma Melyani Puspitasari<sup>1,2</sup>, Sofa Dewi Alfian<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Farmakologi dan Farmasi Klinik, Fakultas Farmasi, Universitas Padjadjaran Sumedang, Indonesia

<sup>2</sup>Pusat Unggulan Iptek Perguruan Tinggi Inovasi Pelayanan Kefarmasian, Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia

\*Email korespondensi: yuliandani19001@mail.unpad.ac.id

Accepted: 17 October 2021; revision: 23 October 2021; published: 31 December 2021

### Abstrak

**Latar Belakang:** Kepuasan kerja apoteker memainkan peran utama dalam aspek kefarmasian. Individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaan, sementara individu dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah akan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaan. Kajian pustaka ini bertujuan memberikan gambaran tingkat kepuasan kerja apoteker di rumah sakit dan apotek serta faktor - faktor yang mempengaruhinya.

**Metode:** Pencarian literatur melalui basis data *Ebsco* dan *Medline* yang dilakukan pada bulan Mei – Juni 2021 dengan kata kunci *job satisfaction* dan *pharmacist*. Kajian Pustaka ini merangkum 17 artikel dengan kriteria inklusi yaitu tahun publikasi 2011 - 2021, berbahasa Inggris, artikel penelitian asli dan tersedia naskah lengkap.

**Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja apoteker berkisar antara 30%-95,5%. Penelitian yang dilakukan kepada 2.667 apoteker yang bekerja di rumah sakit dari beberapa negara seperti Saudi Arabia, Amerika Serikat, Lithuania, Romania, Vietnam, Yordania, Australia, Hongkong, Belanda, dan Inggris menunjukkan bahwa apoteker menyatakan puas dengan pekerjaan mereka dengan tingkat kepuasan berkisar antara 30,76% - 95,5%. Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan kepada 2.134 apoteker yang bekerja di apotek dari beberapa negara seperti Iran, Amerika Serikat, Irak, Swedia, Lithuania, Yordania, Australia, Belanda, dan Inggris menunjukkan bahwa apoteker menyatakan puas dengan pekerjaan mereka dengan tingkat kepuasan berkisar antara 30% - 91,4%.

**Kesimpulan:** Secara umum apoteker merasa puas di tempat kerjanya dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi adalah usia, jenis kelamin, status perkawinan, pengakuan kerja dari atasan, kemudahan promosi jabatan, pendapatan atau gaji, komunikasi dalam organisasi, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan lama jam kerja apoteker.

**Kata Kunci:** apotek, apoteker, kepuasan kerja, rumah sakit

### Abstract

**Background:** *Job satisfaction Pharmacists play a major role in pharmaceutical aspects. Individuals with a high level of job satisfaction will have a positive attitude towards work, while individuals with a low level of job satisfaction will have a negative attitude towards work. This literature review aims to provide an overview of the level of job satisfaction of pharmacists in hospitals and pharmacies and the factors that influence it.*

**Method:** *A Literature search through databases on Ebsco and Medline was carried out in May–June 2021 with the keywords job satisfaction and pharmacist. This literature review summarizes 17 articles with inclusion criteria, namely the publication year 2011 - 2021, in English, original research articles, and complete manuscripts are available.*

**Result:** Research shows that the level of job satisfaction of pharmacists ranges from 30% - 95.5%. Research conducted on 2,667 pharmacists who work in hospitals from several countries such as Saudi Arabia, the United States, Lithuania, Romania, Vietnam, Jordan, Australia, Hong Kong, Netherlands, and the United Kingdom shows that pharmacists are satisfied with their work with satisfaction levels ranging from 30.76% - 95.5%. Furthermore, research conducted on 2,134 pharmacists who work in pharmacies from several countries such as Iran, the United States, Iraq, Iran, Sweden, Lithuania, Jordan, Australia, Netherlands, and the United Kingdom shows that pharmacists are satisfied with their work with satisfaction levels ranging from 30% - 91.4%.

**Conclusion:** Generally, pharmacists are satisfied in their workplace in providing pharmaceutical services. The related factors that influence are age, gender, marital status, job recognition from superiors, ease of promotion, income or salary, communication within the organization, education level, work experience, and the length of working hours of pharmacists.

**Keywords:** pharmacist, pharmacy, hospital, job satisfaction

## PENDAHULUAN

Apoteker yang bekerja di rumah sakit maupun apotek merupakan kunci dalam sistem perawatan kesehatan. Oleh sebab itu, kebutuhan akan profesional farmasi saat ini semakin meningkat karena institusi perawatan kesehatan yang terus berkembang. Namun, banyak penelitian yang melaporkan bahwa profesional farmasi menunjukkan kepuasan kerja yang buruk (1 – 3). Kepuasan kerja seorang apoteker adalah kesenangan dan ketidaknyamanan yang dialami individu di tempat kerja yang ditandai dengan meningkatnya harapan terhadap pekerjaan (4). Kepuasan kerja apoteker mengarah pada kepuasan terhadap beban kerja serta rasa puas pada imbalan yang diberikan oleh atasan (5). Tingkat kepuasan kerja apoteker merupakan gambaran tentang pelayanan mutu kefarmasian (1).

Apoteker merupakan tenaga kerja yang sangat berperan penting dalam aktivitas pelayanan kefarmasian (6). Sebagai bagian dari tim penyedia layanan kesehatan, apoteker dilibatkan menyelesaikan berbagai tugas dan membuat keputusan yang berdampak pada kualitas hidup pasien seperti terhadap kebutuhan dan kepatuhan pasien dalam pengobatan (7). Dengan demikian, tingkat kepuasan kerja dapat secara aktif mempengaruhi apoteker untuk terlibat dalam kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek maupun rumah sakit (8,9).

Kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja apoteker sangat berperan penting dalam aspek praktik kefarmasian (4).

Berbagai faktor terkait yang dapat mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan kerja apoteker seperti kebijakan dan administrasi, supervisi, jasa, pengakuan dari atasan, dan pekerjaan (10). Individu yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi pasti mempunyai sikap yang positif terhadap pekerjaan sehingga dapat mengurangi niat untuk meninggalkan pekerjaan, sedangkan individu dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah cenderung memiliki sikap negatif sehingga niat untuk meninggalkan pekerjaan lebih besar (4).

Kelangkaan penyedia layanan kesehatan yang kompeten dan memiliki motivasi bekerja yang tinggi merupakan tantangan di berbagai Negara (11). Kelangkaan tersebut tentu saja tidak terlepas dari perkembangan layanan apoteker yang sebelumnya hanya berfokus pada penyediaan dan dispensing sediaan farmasi, sekarang berfokus pada hubungan apoteker dengan pasien (12,13). Di Kanada, kurang dari 50% lowongan apoteker dibutuhkan, dan perawatan kesehatan yang disediakan memiliki kualifikasi yang kurang baik (14). Disamping itu dipersulit oleh sumber daya manusia dan manajemen organisasi yang menyebabkan apoteker memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan maupun berpindah pekerjaan (10).

Artikel review yang dilakukan oleh Naik Panvelkar *et al* (2009) menjelaskan tentang 13 studi yang mengidentifikasi dan mengevaluasi beban kerja apoteker yang bekerja di apotek yang melibatkan pengukuran tingkat stres dan kepuasan kerja di Inggris, dimana ditemukan bahwa

apoteker yang bekerja di apotek sebagian besar menghabiskan waktunya melakukan dispensing, dan beban kerja yang meningkat, beberapa studi dalam penelitian ini menyebutkan bahwa peningkatan stres terkait pekerjaan dan penurunan kepuasan kerja. Pada artikel ini masih belum membahas tentang kepuasan apoteker yang bekerja di rumah sakit, dan juga belum menjelaskan factor - faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerja apoteker yang bekerja di rumah sakit maupun apotek. Sampai saat ini, belum ada ulasan artikel terbaru yang membahas kepuasan kerja

apoteker di rumah sakit dan apotek secara bersamaan dari berbagai negara sedangkan tingkat kepuasan kerja profesional farmasi akan menjadi penting karena dapat menghasilkan informasi yang dapat membantu pengusaha dan organisasi untuk mengubah pendekatan mereka dalam manajemen profesional farmasi. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan kerja apoteker di rumah sakit dan apotek serta faktor - faktor yang mempengaruhinya (15).

## METODE

### 1. Pencarian Data

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *narrative review*. Pencarian literatur pada basis data *Ebsco* dan *Medline* dilakukan pada bulan Mei - Juni 2021. Kata kunci yang digunakan meliputi "job satisfaction" dan "pharmacist".

### 2. Seleksi Studi

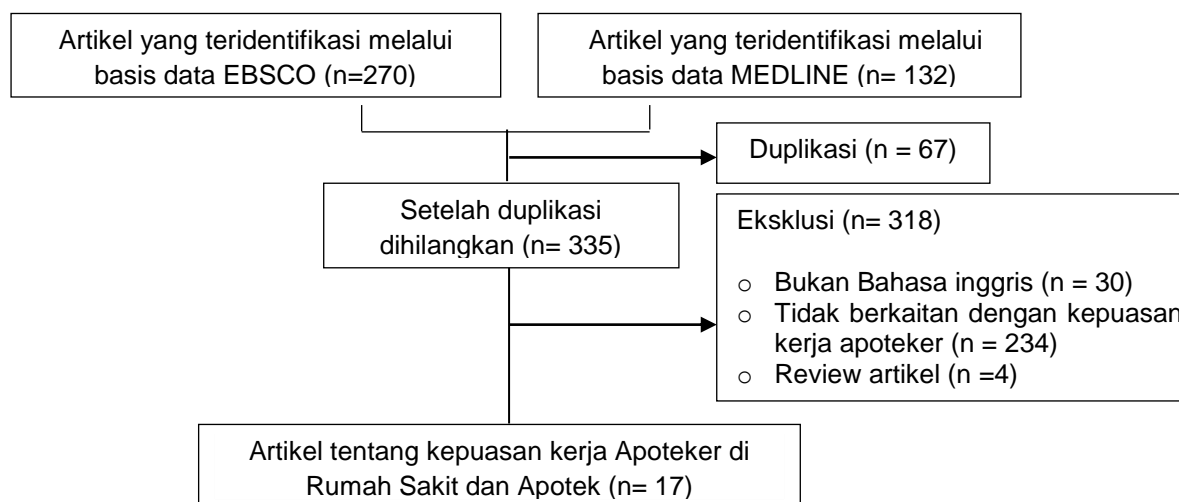
Referensi artikel yang dimasukkan memiliki kriteria inklusi: tahun publikasi 2011 - 2021, artikel berbahasa inggris dan artikel penelitian asli, dan tersedia naskah lengkap. Artikel yang dieksklusi memiliki kriteria: artikel yang tidak berkaitan dengan kepuasan kerja apoteker.

### 3. Ekstraksi Artikel

Karakteristik artikel yang diekstraksi menggambarkan nama penulis, tahun publikasi, negara, tempat kerja, jumlah peserta dan instrument penelitian.

## HASIL

Gambar 1 menunjukkan proses pencarian artikel, dimana terdapat 402 artikel yaitu 270 dari basis data *Ebsco* dan 132 dari basis data *Medline*. Kemudian setelah proses skrining duplikasi menghasilkan 335 artikel, dan setelah proses seleksi dan eksklusi, didapat 17 artikel tentang kepuasan kerja apoteker di rumah sakit dan di apotek.



**Gambar 1.** Diagram Alur Pencarian Literatur Artikel

Tabel 1 memaparkan 17 artikel tentang kepuasan kerja apoteker di rumah sakit dan apotek. Artikel yang dipilih menggunakan kuesioner, survei dan wawancara sebagai instrumen dengan responden berkisar antara 32-1161 dengan total responden apoteker yang bekerja di rumah sakit sebanyak 2.667 orang, apoteker yang bekerja di apotek 2.134 orang. Artikel di atas terdiri dari berbagai negara seperti Saudi Arabia, Amerika Serikat, Yordania, Belanda, Lithuania, Malaysia, Hongkong, Inggris, Swedia, Iran, Australia, Vietnam, Romania, dan Irak.

Tabel 1. Daftar Artikel

No	Penulis	Negara	Tempat kerja	Jumlah Peserta	Instrumen
1.	Al-Muallem <i>et al.</i> , 2019	Saudi Arabia	Rumah sakit	n = 325	Survei dan kuesioner
2.	Bensilimane <i>N et al.</i> , 2019	Saudi Arabia	Rumah sakit	n = 90	Kuesioner
3.	Carvajal MJ <i>et al.</i> , 2019	Amerika Serikat	Rumah sakit	n = 701	Kuesioner
4.	Chua <i>et al.</i> , 2013	Malaysia	Rumah sakit	n = 247	Kuesioner
5.	Iorga M <i>et al.</i> , 2017	Romania	Rumah sakit	n = 78	Kuesioner
6.	Lau <i>et al.</i> , 2011	Hongkong	Rumah sakit	n = 118	Kuesioner
7.	Nguyen-Thi HY <i>et al.</i> , 2021	Vietnam	Rumah sakit	n = 197	Kuesioner
8.	Foroughi M <i>et al.</i> , 2014	Iran	Apotek	n = 700	Kuesioner
9.	Hincapie AL <i>et al.</i> , 2012	Amerika Serikat	Apotek	n = 32	Kuesioner
10.	Ibrahim IR <i>et al.</i> , 2021	Irak	Apotek	n = 436	Kuesioner
11.	Majd M <i>et al.</i> , 2012	Iran	Apotek	n = 110	Kuesioner
12.	Mattsson S, and Gufatson, 2020	Swedia	Apotek	n = 94	Survei alumni
13.	Urbonas <i>et al.</i> , 2015	Lithuania	Apotek	n = 322	Kuesioner
14.	Al Khalidi and Wazaify., 2013	Yordania	Rumah sakit dan apotek	Rumah sakit n = 28 Apotek n = 207	Kuesioner
15.	Mak VS <i>et al.</i> , 2013	Australia	Rumah sakit dan apotek	Rumah sakit n = 883 Apotek n = 233	Kuesioner
16.	Awalom <i>et al.</i> , 2015	Belanda	Rumah sakit dan apotek	n = 95	Kuesioner
17.	Ferguson <i>et al.</i> , 2011	Inggris	Rumah sakit dan apotek	Rumah Sakit n = 15 Apotek n = 11	Wawancara
Total				n = 4985	

**PEMBAHASAN****Kepuasan kerja apoteker di rumah sakit**

Tabel 2 menampilkan sebelas artikel tentang kepuasan kerja apoteker yang bekerja di rumah sakit. Tujuh dari sebelas artikel melaporkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi (62% – 95%) terdapat di negara

Saudi Arabia, Lithuania, Romania, Vietnam, dan Belanda. Empat artikel lainnya melaporkan kepuasan kerja yang rendah (30,76% - 37,7%) terdapat di Negara Amerika Serikat, Hongkong, Yordania, Australia dan Inggris.

**Tabel 2. Kepuasan Kerja Apoteker di Rumah Sakit**

No	Penulis	Negara	Peserta	Faktor Kepuasan	Hasil	Pendanaan
1.	Al-Muallem <i>et al.</i> , 2019	Saudi Arabia	325 apoteker yang memiliki lisensi dari komisi Saudi sebagai spesialisasi kesehatan dan bekerja di rumah sakit	-	Dalam hasil survei 63,7% apoteker menyatakan puas dan berkomitmen pada pekerjaan mereka saat ini.	-
2.	Bensilimane N <i>et al.</i> , 2019	Saudi Arabia	90 apoteker	Pendapatan atau gaji atau Promosi	Sebanyak 62% apoteker menyatakan puas ditempat kerjanya.	-
3.	Carvajal MJ <i>et al.</i> , 2019	Amerika Serikat	701 apoteker	Jenis kelamin dan usia	Sebanyak 31% apoteker memiliki kepuasan ditempat kerjanya yang didominasi oleh wanita	-
4.	Chua <i>et al.</i> , 2013	Lithuania	322 apoteker	Jenis kelamin dan etnis	Sebanyak 74,4% apoteker menyatakan cukup puas dengan pekerjaan mereka saat ini.	-
5.	Iorga M <i>et al.</i> , 2017	Romania	78 apoteker	Tingkat promosi jabatan, hubungan interpersonal dan komunikasi organisasi.	Pada hasil dilaporkan bahwa 95,9% apoteker menyatakan bahwa mereka puas di tempat kerja mereka saat ini.	-
6.	Lau <i>et al.</i> , 2011	Hongkong	118 apoteker	Usia	Lebih dari sebagian jumlah apoteker dilaporkan memiliki kepuasan	-

No	Penulis	Negara	Peserta	Faktor Kepuasan	Hasil	Pendanaan
7.	Nguyen-Thi HY <i>et al.</i> , 2021	Vietnam	197 apoteker	Hubungan Profesional Antar & Intra	kerja yang rendah. Lebih dari Sebagian responden (74%) dilaporkan puas terhadap pekerjaan mereka.	-
14.	Al Khalidi and Wazaify ., 2013	Yordania (Amman)	28 apoteker	Lama kerja apoteker dan status perkawinan	Dari total 28 apoteker hanya (37,71%) yaitu 10 orang yang menyatakan sangat puas dengan pekerjaannya saat ini.	-
15.	Mak VS <i>et al.</i> , 2013	Australia	883 apoteker	Usia	Sebanyak 77% Apoteker merasa puas dengan pekerjaan mereka di tempat kerja yang dibuktikan dengan kontribusi dan pelayanan kesehatan yang meningkat.	-
16.	Awalom <i>et al.</i> , 2015	Belanda	95 apoteker	-	Hampir tiga perempat (71%) apoteker merasa puas dengan pekerjaan mereka ditempat kerjanya berdasarkan keprofesionalan yang baik.	-
17.	Ferguson <i>et al.</i> , 2011	Inggris	26 apoteker	Manajemen organisasi	Sebanyak 30,76% berdasarkan pengalaman positif yang didapatkan ditempat kerjanya.	-

Penelitian yang dilakukan pada 325 apoteker di Saudi Arabia menunjukkan bahwa apoteker mengalami peningkatan kepuasan kerja setiap tahunnya sebesar 62% dengan faktor kepuasan yang mempengaruhinya seperti pendapatan atau gaji adalah yang pertama dengan

keseluruhan persentase skor 84%, promosi 66% dan penghargaan finansial 62% (16). Di Lithuania, apoteker dari 322 yang bekerja di rumah sakit dilaporkan sebanyak 74,4% merasa puas dengan pekerjaan mereka saat ini yang ditunjukkan dengan meningkatnya kualitas konseling



*Over The Counter* (OTC) (17). Apoteker di Rumania merasa puas ditempat kerjanya yang dikaitkan dengan hubungan antar rekan kerja yang tinggi yaitu 95,5% dengan faktor kepuasan kerja tingkat promosi jabatan, hubungan interpersonal dan komunikasi dalam organisasi (18).

Penelitian lain yang dilakukan pada apoteker yang bekerja penuh waktu di rumah sakit Otoritas Hongkong yang dinilai berdasarkan aktivitas kerjanya dilaporkan lebih dari sebagian apoteker memiliki kepuasan kerja yang rendah terhadap pekerjaannya saat ini berdasarkan faktor usia (19). Di Australia, apoteker yang memiliki registrasi di *Pharmacy Board of Victoria* dan *South Australia's* memiliki kepuasan kerja sebesar 77% di tempat kerja yang dibuktikan dengan kontribusi dan pelayanan kesehatan yang meningkat dipengaruhi faktor kepuasan usia (20).

Penelitian yang dilakukan di Vietnam ditemukan kepuasan kerja sebesar 74% dinilai dari meningkatnya kualitas pemberian informasi obat kepada pasien dan petugas medis lainnya yang dipengaruhi oleh faktor kepuasan hubungan professional intra dan inter (21). Sedangkan, 28 apoteker yang bekerja di rumah sakit dan apotek di Yordania hanya 33,19% merasa puas dengan pekerjaan mereka dipengaruhi oleh tahun lisensi kerja apoteker (22).

#### **Kepuasan kerja apoteker di apotek**

Tabel 3 menampilkan sebanyak sepuluh artikel tentang kepuasan kerja apoteker di apotek. Lima dari sepuluh artikel melaporkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi (62% – 91,4%) terdapat di Negara Amerika Serikat, Iran, Swedia, Lithuania dan Belanda. Sedangkan, Lima artikel melaporkan kepuasan kerja yang rendah (30,76% - 45,71%) terdapat di Negara Iran, Irak, Yordania, Australia, dan Inggris.

**Tabel 3.** Kepuasan Kerja Apoteker di Apotek

No	Penulis	Negara	Peserta	Faktor Kepuasan	Hasil	Pendanaan	
8.	Foroughi M <i>et al.</i> , 2014	Iran	700 apoteker	Jenis kelamin	Lebih dari responden memiliki tingkat kepuasan yang rendah.	Sebagian dilaporkan tingkat kepuasan yang rendah.	-
9.	Hincapie AL <i>et al.</i> , 2012	Amerika Serikat	32 apoteker	Usia dan pengalaman kerja	Sebanyak 23 (62%) dilaporkan dengan pekerjaan mereka berdasarkan koleganya.	23 (62%) puas berdasarkan pekerjaan mereka.	-
10.	Ibrahim IR <i>et al.</i> , 2021	Irak	436 apoteker	Gaji atau pendapatan, Jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, tahun lisensi, dan jam kerja.	Sebanyak 135 (31,0%) dilaporkan sangat puas dengan pekerjaan mereka berdasarkan survei gaji atau pendapatan.	135 apoteker sangat puas dengan pekerjaan mereka berdasarkan survei gaji atau pendapatan.	-
11.	Majd M <i>et al.</i> , 2012	Iran, (Taهران)	110 apoteker yang berpraktik di apotek Swasta (Taهران)	Pendapatan atau gaji	Sebagian besar apoteker melaporkan bahwa mereka puas bekerja sebagai apoteker hal ini dinilai dari kondisi psikologis dan fisik apoteker	Sebagian besar (78%) apoteker melaporkan bahwa mereka puas bekerja sebagai apoteker hal ini dinilai dari kondisi psikologis dan fisik apoteker	-

No	Penulis	Negara	Peserta	Faktor Kepuasan	Hasil	Pendanaan
12.	Mattsson S, and Gufatson, 2020	Swedia	94 apoteker	-	Lebih dari sebagian responden (91,4%) merasa puas dengan pekerjaan mereka	-
13.	Urbonas et al., 2015	Lithuania	322 apoteker yang memiliki kualifikasi di Universitas Ilmu Kesehatan Lituania	Usia	Sebanyak 74,4% menyatakan cukup puas dengan pekerjaan mereka saat ini.	-
14.	Al Khalidi and Wazaify., 2013	Yordania	207 apoteker	Tahun lisensi Apoteker dan status perkawinan	Sebanyak 32,8% apoteker yang menyatakan sangat puas dengan pekerjaannya saat ini.	-
15.	Mak VS et al., 2013	Australia	233 apoteker yang bekerja di apotek yang memiliki registrasi di Pharmacy Board of Victoria dan South Australia's	Usia	Sebanyak 45,71% (72) apoteker merasa puas dengan pekerjaan mereka di tempat kerja yang dibuktikan dengan kontribusi dan pelayanan kesehatan yang meningkat.	-
16	Awalom et al., 2015	Belanda	95 apoteker dididentifikasi dari Kementerian Kesehatan Eritrea (MoH) dan tinggal di daerah Eritrea.	-	Hampir tiga perempat (71%) apoteker merasa puas dengan pekerjaan mereka ditempat kerjanya berdasarkan keprofesionalan yang baik.	-
17.	Ferguson et al., 2011	Inggris	26 apoteker	Manajemen organisasi	Sebanyak 30,76% berdasarkan pengalaman positif yang didapatkan ditempat kerjanya.	-



Suatu penelitian yang dilakukan di Iran kepada 110 Apoteker sebagian besar (78%) melaporkan bahwa mereka puas bekerja ditempat kerjanya sebagai apoteker hal ini dinilai dari kondisi psikologis dan fisik apoteker dengan penilaian mental. Setelah semua apoteker diwawancarai, 50% melaporkan bahwa mereka mendapat rasa hormat dari pasien dan 67% menyatakan hubungan yang memuaskan dengan dokter, sementara hanya 11% apoteker yang puas secara finansial (23). Di Amerika Serikat, apoteker yang bekerja di apotek yang dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja seperti usia dan pengalaman kerja dilaporkan 62% merasa puas terhadap pekerjaannya (24). Di Swedia, apoteker *fresh graduation* dilaporkan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu sebanyak 91,4% merasa puas dengan pekerjaannya saat ini (25).

Suatu penelitian yang dilakukan kepada 700 apoteker terpilih dari sepuluh provinsi terkemuka di Iran dilaporkan lebih dari sebagian apoteker merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka berdasarkan faktor kepuasan kerja berdasarkan jenis kelamin (26). Suatu penelitian yang dilakukan pada 322 responden apoteker yang sudah berkualifikasi di Universitas Ilmu Kesehatan Lithuania sebanyak 74,4% apoteker dilaporkan puas dengan pekerjaan mereka saat ini (27).

Di Yordania, apoteker dari 207 yang bekerja di apotek dilaporkan dengan tingkat kepuasan hanya 32,85% yang menyatakan sangat puas dengan pekerjaannya saat ini yang dipengaruhi oleh faktor tahun lisensi dan status perkawinan (22). Di Australia, apoteker yang memiliki registrasi di *Pharmacy Board of Victoria* dan *South Australia's* memiliki kepuasan kerja sebesar 45,71% dibuktikan dengan kontribusi dan pelayanan kesehatan yang meningkat dipengaruhi faktor kepuasan usia (20). Sedangkan, negara Irak yang ditemukan kepuasan kerja dengan persentasi yang rendah yaitu hanya sebanyak 31% apoteker yang merasa puas dengan pekerjaannya, dimana faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pada penelitian ini

adalah berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, tahun lisensi apoteker, dan jam kerjanya (28).

### **Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja apoteker**

#### **Usia**

Menurut Ibrahim *et al* (2021) apoteker yang Usianya lebih tua memiliki tingkat kepuasan kerja relatif tinggi dengan pekerjaan mereka dibandingkan dengan apoteker yang usianya lebih muda. Apoteker dengan usia yang lebih muda memiliki keinginan yang lebih tinggi untuk meninggalkan pekerjaan mereka dibandingkan apoteker yang lebih tua. Hal ini disebabkan karena apoteker yang lebih muda memiliki sedikit pengalaman kerja dan tidak dapat menilai kondisi lingkungan pekerjaan dengan akurat, dengan kata lain seiring bertambahnya usia aspirasi mereka berkurang dan akan menghadapi pilihan yang menyulitkan di tempat kerja, mereka cenderung mementingkan kepentingan profesional sehingga memperoleh kepuasan kerja yang tinggi (28).

#### **Status Perkawinan Dan Jenis Kelamin**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Al-Muallem *et al* (2019) kepuasan kerja dilaporkan rendah pada laki - laki yaitu sebesar (9,7%) dibandingkan wanita yaitu sebesar 15%. Hal ini disebabkan oleh perbedaan laki - laki dan perempuan terutama bagi yang sudah menikah pembagian tugas dalam rumah tangga seperti pengasuhan anak, tanggung jawab dalam pekerjaan rumah tangga, dimana perempuan memiliki beban berat dan peran yang cukup besar (29). Perempuan biasanya hanya bekerja paruh waktu sedangkan laki - laki lebih senang berkompetisi, memiliki semangat juang yang tinggi, dan mendedikasikan hidupnya untuk mengejar karir sedangkan perempuan memilih kiberbagai peran dalam rumah tangga (11,17). Namun, menurut Lau *et al*, (2010) tidak ada perbedaan yang signifikan antara

keseimbangan kerja yang didasarkan status perkawinan, jenis kelamin, dan pendidikan.

### **Tingkat Pendidikan**

Menurut penelitian yang dilakukan Ibrahim *et al* (2021) diketahui bahwa apoteker dengan gelar *Doctor of Philosophy* adalah yang paling puas dengan pekerjaan mereka (19). Individu dengan latar belakang pendidikan yang tinggi cenderung akan memiliki kinerja yang tinggi pula agar tercapai produktivitas. Apoteker yang memiliki riwayat pendidikan yang rendah lebih mungkin meninggalkan pekerjaan mereka dibandingkan apoteker dengan riwayat pendidikan yang tinggi (29).

### **Gaji atau Pendapatan**

Menurut Nguyen-Thi HY *et al* (2021) Pendapatan profesional kesehatan terutama apoteker di Vietnam terkadang tidak sesuai dengan kompetensi dan kontribusi mereka terhadap pekerjaan. Gaji profesional kesehatan di Vietnam sering ditetapkan berdasarkan Keputusan No. 38/2019/ND-CP dan Keputusan No. 204/2004/ND-CP. Hal ini menjadi penyebab terbesar ketidakpuasan ditempat kerja, sehingga sulit untuk melakukan penyesuaian lebih lanjut, tidak adanya pendapatan yang wajar meningkatkan risiko mengundurkan diri dari pekerjaan mereka untuk mengejar pekerjaan ditempat lain yang mungkin menawarkan pendapatan yang lebih masuk akal (21). Selain itu, pendapatan yang sesuai akan memberikan kepuasan kinerja dan motivasi yang lebih tinggi terhadap pekerjaannya (29).

### **Pengakuan Kerja dari manajer**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ferguson *et al* (2011) melaporkan bahwa karyawan yang memiliki sedikit konflik dengan manajer organisasi memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi dengan pilihan karir mereka, atasan, pekerjaan dan supervisor dibandingkan dengan yang memiliki banyak konflik (30). Dengan demikian, kenyamanan dan kepuasan karyawan tentu menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh para

manajer perusahaan agar tercipta kondisi positif dan aktif dalam lingkungan pekerjaan. Selain memberikan keuntungan bagi karyawan, perusahaan juga mendapatkan keuntungan melalui peningkatan produksi serta pengurangan biaya yang dikeluarkan dalam operasional perusahaan dengan adanya perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya (16).

### **Waktu atau Durasi Kerja**

Menurut Al-Khalidi (2013) durasi kerja yang lama juga mempengaruhi kepuasan bekerja, apoteker menyebutkan bahwa mereka mengalami kesulitan ketika meminta cuti biasa atau sakit. Serta menghabiskan waktu berjam-jam di apotek yang berdampak pada kurangnya kehidupan sosial. Selain itu, apoteker yang melakukan kerja lembur tidak diberi penghargaan atau pengakuan kerja di tempat kerjanya yang menyebabkan kepuasan kerja menjadi rendah (22).

### **Lingkungan Pekerjaan**

Menurut penelitian Al-Khalidi (2013) apoteker komunitas mungkin memiliki kepuasan kerja yang rendah dibandingkan apoteker di rumah sakit. Serta kepuasan kerja di Yordania tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin, status perkawinan dan tahun lisensi apoteker berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan alasan dimana apoteker yang sudah memiliki lisensi lama memiliki kepuasan yang tinggi dibandingkan yang baru (22). Lingkungan pekerjaan yang baik akan membuat karyawan termotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerja guna mencapai tujuan yang diinginkan. Dimana jika lingkungan memiliki tekanan yang tinggi akan menjadi hambatan dalam kepuasan kerja apoteker (29).

### **Komitmen Bekerja**

Menurut penelitian yang sudah dilakukan oleh Al-Muallem (2019) di Arab Saudi mengenai komitmen kerja, sebanyak 83% responden menyatakan bahwa apoteker bersedia melakukan upaya yang maksimal untuk membantu tempat kerjanya menjadi

sukses, dimana apoteker menunjukkan loyalitas dan kualitas terhadap pekerjaan mereka. Adapun yang mempengaruhi komitmen kerja seseorang ada tiga komponen diantaranya loyalitas, penerimaan kebijakan organisasi dan kepemimpinan yang baik. Kebijakan organisasi merupakan faktor utama yang berpengaruh terhadap keinginan berpindah seseorang karyawan (29).

## KESIMPULAN

Kajian Pustaka ini merangkum 17 artikel penelitian terkait kepuasan apoteker yang bekerja di rumah sakit dan apotek. Secara umum, penelitian yang dilakukan kepada apoteker ditempat kerjanya memiliki tingkat kepuasan kerja 30% - 95,5%. Penelitian yang dilakukan kepada 2.667 apoteker yang bekerja di rumah sakit dari beberapa negara seperti Saudi Arabia, Amerika Serikat, Lithuania, Romania, Vietnam, Yordania, Australia, Hongkong, Belanda, dan Inggris menunjukkan bahwa apoteker menyatakan puas dengan pekerjaan mereka dengan tingkat kepuasan berkisar antara 30,76% - 95,5%. Sedangkan, penelitian yang dilakukan kepada 2.134 apoteker yang bekerja di apotek dari beberapa negara seperti Iran, Amerika Serikat, Irak, Swedia, Lithuania, Yordania, Australia, Belanda, dan Inggris menunjukkan bahwa apoteker menyatakan puas dengan pekerjaan mereka dengan tingkat kepuasan berkisar antara 30% - 91,4%. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja apoteker yang bekerja di rumah sakit maupun apotek adalah usia, jenis kelamin, status perkawinan, pengakuan kerja dari atasan, kemudahan promosi jabatan, pendapatan atau gaji, komunikasi dalam organisasi, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan lama jam kerja apoteker.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Basker GV, Bacha YD. Job satisfaction among pharmacy professionals working in public hospitals and its associated factors, eastern Ethiopia. *J Pharm Policy Pract.* 2020;13(1):1–9.

2. Tegegn HG, Abdela OA, Mekuria AB, Bhagavathula AS, Ayele AA. Challenges and opportunities of clinical pharmacy services in Ethiopia: A qualitative study from healthcare practitioners' perspective. *Pharm Pract (Granada).* 2018;16(1):1–7.
3. Bilal AI, Tilahun Z, Gebretekle GB, Ayalneh B, Hailemeskel B, Engidawork E. Current status, challenges and the way forward for clinical pharmacy service in Ethiopian public hospitals. *BMC Health Serv Res.* 2017;17(1):1–11.
4. Rijaluddin MK, Utami W, Othman Z, Puspitasari HP, Rahem A, Sukorini AI, et al. Exploration of barriers affecting job satisfaction among community pharmacists. *J Basic Clin Physiol Pharmacol.* 2020;30(6):1–7.
5. Fitriah, R. and RS. Kepuasan Kerja Profesi Apoteker Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Idaman (RSDI) Banjarbaru Di Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *J Sains Dan Kesehat [Internet].* 2019;2(2):127–30. Available from: doi:10.25026/jsk.v2i2.139.
6. Ting Xu T-JW& Q-QL. The relationships between job stress and turnover intention among tour guides-the moderating role of emotion regulation. *J Interdiscip Math [Internet].* 2018;21(2):409–18. Available from: doi: 10.1080/09720502.2017.1420570
7. Yimer YS, Mohammed SA HA. Patient-Pharmacist Interaction in Ethiopia: Systematic Review of Barriers to Communication. *Patient Prefer Adherence.* 2020;28(14):1295–305.
8. Hale A, Coombes I, Stokes J, Aitken S, Clark F, Nissen L. Patient satisfaction from two studies of collaborative doctor - Pharmacist prescribing in Australia. *Heal Expect.* 2016;19(1):49–61.
9. Upadhyay DK, Mohamed Ibrahim MI, Mishra P, Alurkar VM. A non-clinical randomised controlled trial to assess the impact of pharmaceutical care intervention on satisfaction level of newly diagnosed diabetes mellitus patients in a tertiary care teaching hospital in Nepal Health services

- research in low and middl. *BMC Health Serv Res.* 2015;15(1).
10. Nyame-Mireku MN. Determinants of Job Satisfaction among Hospital Pharmacists and Their Intent to Leave Using Herzberg's Two-Factor Theory. *Diss Sch Bus Technol Capella Univ Minneapolis.* 2012;
  11. Carvajal, M. J., Popovici, I., & Hardigan PC. Gender and Age Variations in Pharmacists' Job Satisfaction in the United States. *Pharmacy.* 2019;7(2).
  12. Hassali, M. A., Saleem, F., Farooqui, M. & Khan TM. Scope of Mix-Method Studies in Pharmacy Practice Research. *Indian J Pharm Educ Res.* 2015;49:93–98.
  13. King, M. A., Sav, A., McMillan, S. S., Wheeler, A. J., Kendall, E., Whitty, J. A. & Kelly F. Community Pharmacy in Australia: a Health Hub Destination of the Future. *Res Soc Adm Pharm.* 2012;(9):863–875.
  14. Squires, J. E., Hoben, M., Linklater, S., Carleton, H. L., Graham, N., & Estabrooks CA. Job Satisfaction among Care Aides in Residential Long-Term Care: A Systematic Review of Contributing Factors, Both Individual and Organizational. *Nurs Res Pract.* 2015;1–24.
  15. Panvelkar, Pradnya & Saini, Bandana & Armour C. Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: A review. *Pharm world Sci.* (31):525–37.
  16. Benslimane N, Khalifa M. Evaluating pharmacists' motivation and job satisfaction factors in Saudi Hospitals. *Stud Health Technol Inform.* 2016;226(October 2017):201–4.
  17. Chua GN, Yee LJ, Sim BA, Tan KH, Sin NK, Hassali MA, et al. Job satisfaction, organisation commitment and retention in the public workforce: A survey among pharmacists in Malaysia. *Int J Pharm Pract.* 2014;22(4):265–74.
  18. Iorga M, Dondaş C, Soponaru C, Antofie I. Determinants of Hospital Pharmacists' Job Satisfaction in Romanian Hospitals. *Pharmacy.* 2017;5(4):66.
  19. Lau WM, Pang J, Chui W. Job satisfaction and the association with involvement in clinical activities among hospital pharmacists in Hong Kong. *Int J Pharm Pract.* 2011;19(4):253–63.
  20. Mak VSL, Clark A, March G, Gilbert AL. The Australian pharmacist workforce: Employment status, practice profile and job satisfaction. *Aust Heal Rev.* 2013;37(1):127–30.
  21. Nguyen-Thi HY, Nguyen-Ngoc TT, Do-Tran MT, Do D Van, Pham LD, Le NDT. Job satisfaction of clinical pharmacists and clinical pharmacy activities implemented at Ho Chi Minh city, Vietnam. *PLoS One [Internet].* 2021;16(1 January):1–16. Available from: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0245537>
  22. Al Khalidi D, Wazaify M. Assessment of pharmacists' job satisfaction and job related stress in Amman. *Int J Clin Pharm.* 2013;35(5):821–8.
  23. Majd M, Hashemian F, Sisi FY, Jalal M, Majd Z. Quality of life and job satisfaction of dispensing pharmacists practicing in Tehran private-sector pharmacies. *Iran J Pharm Res.* 2012;11(4):1039–44.
  24. Hincapie AL, Yandow S, Hines S, Martineau M, Warholak T. Job satisfaction among chain community pharmacists: results from a pilot study. *Pharm Pract.* 2012;10(4):227–33.
  25. Mattsson S, Gustafsson M. Job Satisfaction among Swedish Pharmacists. *Pharmacy.* 2020;8(3):127.
  26. Foroughi Moghadam MJ, Peiravian F, Naderi A, Rajabzadeh A, Rasekh HR. An analysis of job satisfaction among Iranian pharmacists through various job characteristics. *Iran J Pharm Res.* 2014;13(3):1087–96.
  27. Urbonas G, Kubilienė L. Assessing the relationship between pharmacists' job satisfaction and over-the-counter counselling at community pharmacies. *Int J Clin Pharm.* 2016;38(2):252–60.
  28. Ibrahim IR, Ibrahim MI, Majeed IA,

- Alkhafaje Z. Assessment of job satisfaction among community pharmacists in Baghdad, Iraq: A cross-sectional study. *Pharm Pract (Granada)*. 2021;19(1):1–6.
29. Al-Muallem N, Al-Surimi KM. Job satisfaction, work commitment and intention to leave among pharmacists: A cross-sectional study. *BMJ Open*. 2019;9(9):1–12.
30. Ferguson J, Ashcroft D, Hassell K. Qualitative insights into job satisfaction and dissatisfaction with management among community and hospital pharmacists. *Res Soc Adm Pharm [Internet]*. 2011;7(3):306–16. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sapharm.2010.06.001>