

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan manusia serta menjadi hak asasi bagi setiap orang. Peningkatan kesehatan tidak terlepas dari peran pemerintah melalui fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia salah satunya adalah rumah sakit (Peraturan Menteri Kesehatan, 2015). Rumah Sakit (RS) merupakan institusi suatu pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Ali *et al.*, 2018). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu unsur dari pelayanan utama di RS, yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di RS (Megawati *et al.*, 2015).

Pelayanan apotek RS diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau) (Matondang *et al.*, 2019). Kualitas dalam pelayanan menjadi hal yang paling utama untuk diperhatikan agar tercapainya tujuan tersebut. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme (Yakob *et al.*, 2024).

Apoteker harus dapat menampilkan profesionalisme nya seperti yang ditetapkan pada Standar Kompetensi Apoteker dan Standar Pelayanan Kefarmasian (Coombes *et al.*, 2020). Kinerja seorang apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian perlu dianalisis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian baik dalam pelayanan farmasi klinik maupun

pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai (Kemenkes RI, 2016). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kinerja Apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian di Puskesmas sudah baik atau berada pada kategori tinggi (Satibi *et al.*, 2018).

Kinerja merupakan faktor multidisiplin yang dipengaruhi berbagai hal baik dari faktor individu maupun tempat kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat profesionalisme seorang manusia adalah kecerdasan emosional yang dimilikinya (Arifin, 2019). Kecerdasan emosional memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kecerdasan emosional berfungsi untuk menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Orang-orang yang mengenal emosi-emosi mereka sendiri dan mampu dengan baik membaca emosi orang lain dapat menjadi lebih efektif (Akmilatannajah, 2021).

Kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh tenaga kefarmasian, karena pelayanan kefarmasian juga berperan penting di dalam pelayanan RS. Melalui kecerdasan emosional ini seorang karyawan belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif (Sholahuddin *et al.*, 2022). Salovey & Mayer (1990) memiliki pendapat bahwa EQ merupakan prediktor yang lebih baik untuk kinerja kerja daripada IQ. Hal ini dikarenakan EQ memungkinkan individu untuk memahami dan mengelola

emosi diri sendiri dan orang lain secara efektif, sehingga meningkatkan kemampuan mereka untuk bekerja sama dengan baik dan menyelesaikan masalah secara efektif (Diane & Safer, 2023).

Kecerdasan emosional seorang pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan kinerja, karena dengan kecerdasan emosional seorang pegawai mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami orang lain atau rekan kerjanya sehingga terciptanya suasana kelompok kerja yang dinamis. Membangun dan menerapkan sistem manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi dalam kecerdasan emosional merupakan salah satu langkah penting untuk mengembangkan keunggulan kompetitif dalam mencapai target atau tujuan sebuah organisasi dalam upaya pemberdayaan manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi (Nadhifah & Muflihatn, 2023). Penelitian sebelumnya oleh Kusuma *et al.*, (2022) menunjukkan sebagian besar petugas farmasi memiliki kecerdasan emosional tinggi sebanyak 55 orang (55%) dan sangat tinggi 45 orang (45%). Penelitian lainnya oleh Higuchi *et al.*, (2017), Dewi (2019), Illustri (2021) dan Mughofir (2024) menunjukkan adanya kecerdasan emosional berpengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja petugas farmasi.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cilacap merupakan RS dengan klasifikasi Kelas B Pendidikan. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 56 Tahun (2014), Rumah Sakit Umum tipe B adalah RS yang menyediakan tenaga kefarmasian paling sedikit memiliki minimal 11 apoteker, yang terdiri dari:

seorang kepala instalasi farmasi, 4 apoteker di rawat jalan, 4 apoteker di rawat inap, 1 apoteker di instalasi gawat darurat, dan satu apoteker di ruang *Instalasi Care Unit* (ICU). RSUD Cilacap memiliki total 281 tempat tidur.

Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan oleh peneliti didapatkan jumlah petugas farmasi di RSUD Cilacap sebanyak 58 responden. Hasil wawancara terhadap 10 petugas Instalasi Farmasi RSUD Cilacap diperoleh informasi 7 karyawan menyatakan bahwa masih terdapat karyawan yang belum mampu mengelola emosi sehingga dapat berpengaruh terhadap kerjasama tim. Adapun 5 karyawan menyatakan bahwa masih terdapat karyawan yang belum mampu menunjukkan perilaku kerja yang baik terutama saat menghadapi situasi dan permasalahan yang sulit.

Apoteker dan Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) harus dapat menampilkan profesionalismenya seperti yang ditetapkan pada Standar Kompetensi Apoteker dan Standar Pelayanan Kefarmasian. Kinerja merupakan faktor multidisiplin yang dipengaruhi berbagai hal baik dari faktor individu maupun tempat kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat profesionalisme seorang manusia adalah kecerdasan emosional yang dimilikinya. Kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh tenaga kefarmasian, karena pelayanan kefarmasian juga berperan penting di dalam pelayanan RS. Melalui kecerdasan emosional ini seorang karyawan belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik meneliti tentang “Gambaran Kecerdasan Emosional dan Kinerja Tenaga Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran karakteristik tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap?
2. Bagaimanakah gambaran kecerdasan emosional tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap?
3. Bagaimanakah gambaran kinerja tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap?

## C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi karakteristik tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap.
2. Mengidentifikasi kecerdasan emosional tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap.
3. Mengidentifikasi kinerja tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap.

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi penelitian dan literatur terkait kecerdasan emosional dan kinerja tenaga kefarmasian.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perencanaan dan evaluasi mutu pelayanan dalam peningkatan kinerja agar kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian semakin meningkat.

b. Bagi Tenaga Farmasi

Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan keterampilan dan kompetensi secara profesional dalam memberikan pelayanan secara berkualitas sehingga dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih baik.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan bahan pembelajaran dan memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu farmasi dalam meningkatkan kinerja.