

KARAKTERISTIK DEMOGRAFI DAN KINERJA KARYAWAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X

Rilya Tesalonika Gambah^{1*}, Rukmini², Afif Kurniawan³

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Adi Husada, Surabaya^{1,2,3}

*Corresponding Author : rilyagambah120903@gmail.com

ABSTRAK

Instalasi farmasi merupakan bagian penting dari rumah sakit yang berperan dalam memastikan ketersediaan obat serta mendukung mutu pelayanan. Namun, pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit X masih menghadapi kendala, terutama waktu tunggu resep obat yang belum sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan keterbatasan tenaga kerja, di mana sebagian besar berpendidikan SMK (Farmasi) yang membutuhkan peningkatan kompetensi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik demografi dengan kinerja karyawan instalasi farmasi Rumah Sakit X serta meninjau efektivitas pelayanan resep. Penelitian menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan instalasi farmasi sebanyak 9 orang. Variabel independen adalah karakteristik demografi (usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan lama bekerja), sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat variasi kinerja karyawan pada setiap kategori demografi, misalnya karyawan usia remaja akhir dan lama bekerja 1–5 tahun cenderung memiliki kinerja tinggi, sementara sebagian dewasa awal menunjukkan kinerja rendah. Latar belakang pendidikan SMK Farmasi justru mendominasi kinerja tinggi, sedangkan lulusan S1 Farmasi tidak masuk kategori tersebut. Simpulan penelitian adalah karakteristik demografi tidak berhubungan signifikan dengan kinerja karyawan. Peningkatan kinerja perlu difokuskan pada pelatihan berkelanjutan, motivasi kerja, manajemen pelayanan, serta dukungan fasilitas agar mutu layanan dan kepuasan pasien dapat meningkat.

Kata kunci : instalasi farmasi, karakteristik demografi, kinerja karyawan, mutu pelayanan

ABSTRACT

The pharmacy installation is a vital hospital unit responsible for ensuring drug availability and supporting service quality. However, the implementation at Hospital X still faces challenges, particularly prescription service waiting times that do not meet the Minimum Service Standards (MSS) and limited human resources, as most employees have a vocational high school (Pharmacy) background that requires competency improvement. This study aimed to analyze the relationship between demographic characteristics and employee performance at the pharmacy installation of Hospital X, as well as to review the effectiveness of prescription services. This study employed a descriptive-analytic design with a quantitative approach. The population included all nine pharmacy installation employees. The independent variables were demographic characteristics (age, gender, educational background, and years of service), while the dependent variable was employee performance. Data were collected through questionnaires and interviews, then analyzed descriptively. The findings revealed variations in employee performance across demographic categories. Employees in late adolescence and those with 1–5 years of service tended to show higher performance, while some in early adulthood were categorized as low performance. Interestingly, employees with vocational high school (Pharmacy) education dominated the high-performance category, while those with a bachelor's degree were not included in this group. In conclusion, demographic characteristics were not significantly associated with employee performance. Therefore, efforts to enhance performance should emphasize continuous training, work motivation, effective service management, and adequate facility support to improve service quality and patient satisfaction.

Keywords : demographic characteristics, employee performance, pharmacy installation, service quality

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah tempat utama yang dijadikan referensi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan atau fasilitas kesehatan yang baik dalam proses pengobatan dan pemulihan. Tenaga kesehatan di rumah sakit biasanya memiliki bidang spesialisasi masing-masing. Setiap petugas medis seperti perawat, bidan, dokter, dokter spesialis, dan apoteker, telah menjalani pendidikan yang sesuai dengan tugasnya berdasarkan latar belakang pendidikan yang dimiliki (Salami et al., 2020). Sebagai pusat rujukan, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga tercipta pelayanan yang efisien serta dapat memenuhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting mutu pelayanan karena berkaitan erat dengan pengalaman pasien dalam menerima layanan, mulai dari sikap tenaga kesehatan hingga ketepatan waktu pelayanan (Utomo, Widjanarko, et al., 2023).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu bagian dari rumah sakit yang bertanggung jawab sepenuhnya atas pengelolaan obat. Faktor penting yang harus diperhatikan adalah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang merata kepada seluruh masyarakat serta dalam penyediaan obat-obatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien atau penderita (Afiya et al., 2022). Dalam hal ini, instalasi farmasi memiliki peran yang sangat penting dalam membantu pasien sembuh dengan memastikan pengelolaan obat yang sudah tersedia sesuai dengan prosedur yang benar (Afiya et al., 2022). Kemampuan kinerja karyawan di instalasi farmasi menjadi faktor utama dalam menunjang kualitas pelayanan kesehatan. Namun, kemampuan kerja mereka sering dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan lama bekerja (Frisilia & Whisnu, 2024).

Dengan berbagai faktor lainnya terhadap kinerja karyawan dapat memengaruhi tingkat kecepatan, ketepatan, dan ketelitian karyawan dalam menjalankan tugas, terutama dalam pengelolaan obat, administrasi resep, serta pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk memperhatikan karakteristik demografi karyawan sebagai dasar dalam pengembangan strategi peningkatan kinerja dan pelatihan yang tepat sasaran. Mutu layanan kesehatan adalah kemampuan penyedia pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, sesuai dengan standar serta etika profesi yang berlaku. Dalam lingkup pelayanan rumah sakit, kualitas layanan dan kepuasan pasien merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan sangat menentukan keberhasilan pelayanan. Ketidakpuasan pasien dapat timbul akibat kurangnya perhatian tenaga kesehatan terhadap keluhan pasien dan keluarga, perilaku yang kurang bersahabat, serta hambatan dalam proses komunikasi antara petugas pelayanan kesehatan dengan pengguna layanan (Utomo, Bagoes Widjanarko, et al., 2023).

Hal ini sejalan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat yang dimana pasien menyerahkan resep ke instalasi farmasi, sejak penerimaan resep di unit pelayanan farmasi hingga penyerahan obat kepada pasien, yang berfungsi sebagai indikator kinerja dan efisiensi pelayanan kefarmasian (Kurniawati & Kusumawardhani, 2023). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, (2016) pelayanan resep obat di rumah sakit menetapkan bahwa waktu tunggu maksimal pelayanan resep obat racikan ≤ 60 menit dengan capaian persentase 100% sedangkan resep obat non racikan ≤ 30 menit dengan capaian persentase 100%. Waktu tunggu yang melebihi standar tersebut dapat mencerminkan ketidakefektifan pelayanan karena pengguna layanan cenderung menilai mutu berdasarkan kecepatan, ketepatan, dan kompetensi petugas pelayanan (Kemenkes, 2016) Menyatakan bahwa lulusan SMK tidak termasuk dalam Tenaga Vokasi Farmasi (TVF). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, (2023) Menyebutkan bahwa jenis tenaga kesehatan yang termasuk dalam kelompok tenaga kefarmasian terdiri dari tenaga vokasi farmasi, apoteker, dan apoteker spesialis

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023). Ketentuan ini diperkuat dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 yang mengatur standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, termasuk standar waktu tunggu pelayanan resep obat. Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk meninjau latar belakang pendidikan tenaga kefarmasian, khususnya lulusan SMK Farmasi, mengingat lulusan ini tidak secara eksplisit termasuk dalam kategori tenaga vokasi farmasi sebagaimana diatur dalam regulasi (Kemenkes, 2016).

Peran instalasi farmasi dalam rumah sakit sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan, karena unit ini tidak hanya bertanggung jawab atas penyediaan obat, tetapi juga memastikan efektivitas, keamanan, serta ketepatan penggunaan obat bagi pasien (Afiya et al., 2022). Mutu pelayanan farmasi dapat tercermin dari waktu tunggu resep obat yang sesuai standar, ketepatan pemberian obat, serta kualitas interaksi petugas dengan pasien (Kurniawati & Kusumawardhani, 2023). Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan farmasi tidak semata ditentukan oleh ketersediaan obat, tetapi juga kompetensi tenaga farmasi yang menjalankan tugasnya. Karakteristik demografi karyawan, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan lama bekerja, juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi kinerja tenaga farmasi (Frisilia & Whisnu, 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor individu tidak selalu berbanding lurus dengan produktivitas, karena kinerja karyawan lebih banyak dipengaruhi oleh kombinasi antara motivasi, pelatihan, serta dukungan organisasi (Prasetyo, 2024)(Sudarman, 2022). Sementara itu, faktor eksternal seperti kepemimpinan, keterlibatan karyawan, dan kesejahteraan juga berperan besar dalam meningkatkan kinerja (Utami et al., 2024).

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang mendapatkan pelayanan cepat, ramah, dan sesuai standar lebih cenderung merasa puas (Utomo, Bagoes Widjanarko, et al., 2023). Hal ini menegaskan bahwa pelayanan farmasi yang optimal bukan hanya soal teknis pengelolaan obat, tetapi juga bagaimana tenaga farmasi berinteraksi dan merespons kebutuhan pasien (Weni et al., 2023). Kerja sama tim, komunikasi efektif, serta kedisiplinan tenaga farmasi terbukti memiliki korelasi positif dengan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit (Saputri, 2024)(Ananda et al., 2023). Selain itu, penelitian oleh (Nawangwulan et al., 2025) menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan kinerja karyawan berdasarkan gender, sementara studi oleh (Redho Syahwaldi Putra et al., 2024) mengungkapkan bahwa lama bekerja tidak selalu menjadi faktor dominan dalam memengaruhi kinerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan SDM di instalasi farmasi sebaiknya lebih menekankan pada aspek motivasi kerja, pelatihan berkelanjutan, serta dukungan teknologi dibanding hanya mengandalkan faktor demografi.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis hubungan karakteristik demografi dengan kinerja karyawan instalasi farmasi di Rumah Sakit X. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis dalam peningkatan mutu pelayanan farmasi melalui penguatan kompetensi tenaga kerja, optimalisasi manajemen, serta pemenuhan standar regulasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara karakteristik demografi dengan kinerja karyawan di instalasi farmasi Rumah Sakit X. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas kinerja tenaga farmasi. Pada bulan November 2024, tercatat jumlah resep yang dilayani sebanyak 47 resep, terdiri dari 12 resep Medikasi Sederhana Racikan (MS Racik) dan 35 resep Medikasi Sederhana Non-Racikan (MS NON). Data ini menunjukkan pentingnya peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan farmasi agar sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, serta mampu menciptakan pelayanan optimal yang berdampak pada peningkatan kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi Rumah Sakit X.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian yang dipakai adalah cross sectional, di mana pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk menggambarkan hubungan antara karakteristik demografi dan kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan instalasi farmasi di Rumah Sakit X dengan jumlah total 9 orang, sekaligus dijadikan sebagai sampel penelitian (total sampling). Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X dengan waktu pelaksanaan pada bulan April 2025. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang digunakan untuk mengukur karakteristik demografi (usia, jenis kelamin, lama bekerja, dan pendidikan terakhir) serta kinerja karyawan berdasarkan indikator disiplin, sikap kerja, kerja sama, komunikasi, dan penampilan. Selain itu, dilakukan wawancara terarah untuk memperoleh data tambahan terkait pelayanan resep obat dan kendala teknis di instalasi farmasi. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan distribusi karakteristik demografi dan kinerja karyawan, serta tabulasi silang untuk melihat pola hubungan antarvariabel. Penelitian ini telah melalui proses uji etik dan memperoleh persetujuan dari Komite Etik Penelitian STIKes Adi Husada Surabaya sebelum dilaksanakan.

HASIL

Karakteristik Demografi

Tabel 1. Deskriptif Karakteristik Demografi

Karakteristik Demografi	n	Kategori
Usia	2	Remaja Akhir (17-25 Tahun)
	6	Dewasa Awal (26-35 Tahun)
	1	Dewasa Akhir (36-45 Tahun)
Jenis Kelamin	1	Laki-Laki
	8	Perempuan
Lama Bekerja	2	<1 Tahun
	4	1-5 Tahun
	2	6-10 Tahun
	1	>10 Tahun
Pendidikan Terakhir	7	SMK (Farmasi)
	1	D3 (Farmasi)
	1	S1 (Farmasi)

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa karakteristik demografi dengan total 9 responden responden yang meliputi usia, jenis kelamin, lama bekerja, dan pendidikan terakhir Berdasarkan usia, responden terbagi dalam tiga kategori, yaitu remaja akhir (17–25 tahun) dengan 2 responden, dewasa awal (26–35 tahun) dengan 6 responden, dan dewasa akhir (36–45 tahun) dengan 1 responden. Dari segi jenis kelamin, responden terdiri dari laki-laki dengan 1 responden dan Perempuan dengan 8 responden. Berdasarkan lama bekerja, responden dikelompokkan ke dalam empat kategori, yaitu kurang dari 1 tahun dengan 2 responden, 1–5 tahun dengan 4 responden, 6–10 tahun dengan 2 responden, dan lebih dari 10 tahun dengan 1 responden. Sementara itu, pendidikan terakhir responden meliputi SMK Farmasi dengan 7 responden, D3 Farmasi, S1 Farmasi masing-masing memiliki 1 responden.

Deskriptif Kinerja Karyawan

Deskriptif kinerja karyawan dikelompokkan berdasarkan kategori kinerja rendah, sedang, tinggi.

Tabel 1. Deskriptif Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan					
Rendah		Sedang		Tinggi	
n	%	n	%	n	%
0	(0,0%)	1	(50,0%)	1	(25,0%)
3	(100%)	0	(0,0%)	3	(75,0%)
0	(0,0%)	1	(50,0%)	0	(0,0%)
0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(100%)
3	(37,5%)	2	(22,2%)	4	(44,4%)
1	(33,3%)	1	(50,0%)	2	(22,2%)
1	(33,3%)	0	(0,0%)	4	(44,4%)
1	(33,3%)	0	(0,0%)	2	(22,2%)
0	(0,0%)	1	(50,0%)	1	(11,1%)
1	(33,3%)	0	(0,0%)	4	(100%)
1	(33,3%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)
1	(33,3%)	2	(100%)	0	(0,0%)

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa deskripsi kinerja karyawan yang dibagi ke dalam tiga kategori, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Pada kategori usia, sebagian besar karyawan dewasa awal (26-35 tahun) memiliki kinerja rendah (100%), sementara karyawan remaja akhir (17-25 tahun) terbagi antara kinerja sedang (50%) dan tinggi (25%). Untuk jenis kelamin, karyawan laki-laki menunjukkan kinerja tinggi sebesar 100%, sedangkan perempuan tersebar pada kategori rendah (37,5%), sedang (22,2%), dan tinggi (44,4%). Lama bekerja juga beragam, dengan karyawan yang bekerja kurang dari 1 tahun didominasi kinerja rendah (33,3%) dan sedang (50%), sedangkan karyawan dengan lama bekerja 1-5 tahun dan 6-10 tahun lebih banyak memiliki kinerja tinggi. Terakhir, berdasarkan pendidikan terakhir, karyawan dengan pendidikan SMK Farmasi memiliki kinerja rendah (33,3%), sedangkan yang berpendidikan S1 Farmasi cenderung memiliki kinerja sedang hingga tinggi. Secara keseluruhan, distribusi kinerja karyawan menunjukkan variasi yang dipengaruhi oleh karakteristik demografi mereka.

Tabulasi Silang Kategori Karakteristik Demografi dengan Kinerja Karyawan

Kategori kinerja karyawan yang disajikan pada tabel di atas diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Pengelompokan tersebut didasarkan pada hasil penilaian kinerja yang diperoleh melalui instrument yaitu seperti kuesioner. Skor penilaian yang diperoleh dikategorikan berdasarkan kriteria tertentu, seperti rentang nilai, rata-rata, atau persentil, sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian. Berikut adalah tabulasi silang yang menggambarkan keterkaitan antara variable karakteristik demografi dengan kinerja karyawan.

Tabel 2. Tabulasi Silang Kategori Karakteristik Demografi dengan Kinerja Karyawan

Karakteristik Demografi				Kinerja Karyawan					
				Rendah		Sedang		Tinggi	
				n	%	n	%	n	%
Usia	Remaja Akhir (17-25 Tahun)			0	(0,0%)	1	(50,0%)	1	(25,0%)
	Dewasa Awal (26-35 Tahun)			3	(100%)	0	(0,0%)	3	(75,0%)
	Dewasa Akhir (36-45 Tahun)			0	(0,0%)	1	(50,0%)	0	(0,0%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki			0	(0,0%)	0	(0,0%)	1	(100%)
	Perempuan			3	(37,5%)	2	(22,2%)	4	(44,4%)
Lama Bekerja	<1 Tahun			1	(33,3%)	1	(50,0%)	2	(22,2%)
	1-5 Tahun			1	(33,3%)	0	(0,0%)	4	(44,4%)
	6-10 Tahun			1	(33,3%)	0	(0,0%)	2	(22,2%)

	>10 Tahun	0	(0,0%)	1	(50,0%)	1	(11,1%)
Pendidikan Terakhir	SMK (Farmasi)	1	(33,3%)	0	(0,0%)	4	(100%)
	D3 (Farmasi)	1	(33,3%)	0	(0,0%)	0	(0,0%)
	S1 (Farmasi)	1	(33,3%)	2	(50,0%)	0	(0,0%)
	Total	3	(100%)	2	(100%)	4	(100%)

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, lama bekerja, dan pendidikan terakhir. Karyawan dengan usia remaja akhir (17–25 tahun) dan lama bekerja 1–5 tahun cenderung memiliki kinerja tinggi, sementara mereka yang berada pada usia dewasa awal (26–35 tahun) justru mendominasi kategori kinerja rendah. Dari segi pendidikan, seluruh lulusan SMK Farmasi menunjukkan kinerja tinggi, sedangkan lulusan S1 Farmasi tidak ada yang termasuk dalam kategori kinerja tinggi. Selain itu, meskipun jumlahnya sedikit, satu-satunya karyawan laki-laki menunjukkan kinerja tinggi, sedangkan mayoritas perempuan tersebar di semua kategori kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi atau masa kerja yang lebih lama tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kinerja, dan penting bagi perusahaan untuk mempertimbangkan berbagai faktor ini dalam manajemen karyawan.

PEMBAHASAN

Dalam beberapa aspek yang dinilai terhadap instalasi farmasi di Rumah Sakit X. Setelah peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan salah satu karyawan instalasi farmasi di Rumah Sakit X, beberapa informasi yang peneliti peroleh yaitu pada instalasi farmasi di Rumah Sakit X saat ini jumlah karyawan yang tersedia di instalasi farmasi belum memenuhi syarat (SPM) standar pelayanan minimal sehingga pada shift malam hanya terdapat 1 orang saja yang bertugas dan pelayanan rawat jalan serta rawat inap digabungkan. Beberapa karyawan instalasi farmasi di Rumah Sakit X mengatasi tekanan saat jumlah resep membludak karyawan tersebut dengan menjanjikan waktu kepada pasien bahwa resep tersebut boleh ditinggal.

Namun setelah peneliti mewawancarai karyawan instalasi farmasi di Rumah Sakit X memberikan jawaban bahwa saat ini di instalasi farmasi masih kekurangan karyawan farmasi dan karyawan tersebut hanya 9 orang saja. Instalasi farmasi rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk membuat resep obat racikan dan non racikan adalah obat racikan ≤ 60 menit terkadang ≥ 60 menit terkadang terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keterlambatan dalam pelayanan resep obat. Kemudian pada membuat resep obat non racikan rata-rata waktu yang diperoleh ≤ 30 menit namun ada beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan resep obat non racikan bisa lebih ≥ 30 menit. Di Rumah Sakit X pada instalasi farmasi, peralatan dan sistem teknologi saat ini di instalasi farmasi belum memadai. Komputer yang tersedia hanya 2 saja di pagi hari terkadang hanya 1 komputer yang dipakai dikarenakan komputer lainnya dipakai pada rawat jalan. Sedangkan alat yang digunakan untuk menggerus obat yang tersedia hanya 1 lumpang dan alu dan alat tersebut tidak pernah digunakan oleh karyawan tersebut, yang dipakai yaitu blender untuk menghaluskan obat tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyo, 2024). Menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antar variabel umur dengan kinerja karyawan. Dengan ini menunjukkan bahwa variabel umur bukan merupakan determinan utama dalam memengaruhi kinerja karyawan. Namun terdapat faktor-faktor lain seperti kompetensi profesional, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, motivasi intrinsik, serta dukungan organisasi berperan lebih signifikan dalam menentukan capaian kinerja. Dengan demikian, perbedaan usia tidak serta-merta mencerminkan perbedaan produktivitas, karena kinerja lebih bersifat multifaktorial dan dipengaruhi oleh sinergi antara kemampuan individu dan kondisi lingkungan kerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nawangwulan et al., 2025). Yang dimana menyatakan

bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja karyawan dengan gender. Dengan ini penelitian yang dilakukan oleh (Redho Syahwaldi Putra et al., 2024). Menyatakan terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara lama bekerja dengan kinerja pegawai. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sudarman, 2022) Menyatakan bahwa pendidikan terakhir tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dapat disimpulkan bahwa karakteristik demografi tidak yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, serta lama bekerja tidak harus menjadi tolak ukur terhadap kinerja karyawan. Namun beberapa faktor yang dapat mendukung penilaian kinerja karyawan dengan berdasarkan motivasi kerja karyawan, pelatihan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik demografi, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan lama bekerja, tidak memiliki hubungan signifikan dengan kinerja karyawan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Prasetyo, 2024) yang menyatakan bahwa umur bukan merupakan determinan utama kinerja pegawai, melainkan faktor kompetensi profesional, pengalaman kerja, serta motivasi intrinsik yang lebih berpengaruh. Demikian pula, (Sudarman, 2022) menegaskan bahwa pendidikan terakhir tidak selalu berkorelasi dengan kinerja, karena keterampilan kerja lebih ditentukan oleh pengalaman dan pelatihan. Penelitian ini memperlihatkan bahwa motivasi kerja merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kinerja tenaga farmasi. (Weni et al., 2023) menemukan bahwa motivasi kerja berhubungan positif dengan produktivitas pegawai pada sektor pelayanan publik. Hal serupa diungkapkan oleh (Saputri, 2024) yang menekankan peran motivasi dan disiplin dalam menjaga konsistensi kinerja karyawan. Pelatihan berkelanjutan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan mutu layanan. (Ananda et al., 2023) membuktikan bahwa kerja sama tim yang dibangun melalui program pelatihan mampu memperkuat disiplin dan efektivitas kerja karyawan.

Selain motivasi dan pelatihan, keterlibatan karyawan dalam proses pelayanan turut meningkatkan kinerja. (Utami et al., 2024) menekankan bahwa engagement, kepemimpinan, dan kesejahteraan karyawan secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan performa di rumah sakit pendidikan. Faktor lingkungan kerja dan dukungan organisasi juga sangat memengaruhi produktivitas. Studi (Redho Syahwaldi Putra et al., 2024) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat menjadi variabel intervening yang memperkuat pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai kesehatan. Faktor lain yang berhubungan dengan kinerja adalah mutu pelayanan kefarmasian. (Afiya et al., 2022) menekankan pentingnya pengelolaan logistik obat yang efektif di instalasi farmasi agar pelayanan kepada pasien lebih cepat dan tepat. (Kurniawati & Kusumawardhani, 2023) juga menegaskan bahwa keterlambatan pelayanan resep menjadi salah satu indikator lemahnya manajemen, sehingga intervensi berupa pelatihan keterampilan teknis menjadi sangat dibutuhkan. (Frisilia & Whisnu, 2024) membuktikan bahwa implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) mampu mempercepat pelayanan resep dan berdampak positif pada kinerja karyawan.

Kepuasan pasien sebagai indikator mutu juga berkaitan erat dengan motivasi tenaga kesehatan. (Utomo, Bagoes Widjanarko, et al., 2023) menemukan bahwa mutu pelayanan yang didukung oleh sikap ramah dan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini didukung pula oleh (Nawangwulan et al., 2025) yang menyatakan bahwa adversity quotient atau kemampuan bertahan menghadapi tekanan kerjaberkorelasi dengan kualitas pelayanan tanpa dibedakan oleh gender. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya bahwa kinerja tenaga farmasi tidak hanya ditentukan oleh faktor demografi, tetapi lebih dipengaruhi oleh motivasi kerja, pelatihan berkelanjutan, keterlibatan organisasi, kepemimpinan, serta dukungan sarana dan teknologi. Oleh karena itu, strategi peningkatan kinerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X sebaiknya diarahkan pada penguatan motivasi intrinsik karyawan, pemberian pelatihan secara rutin, optimalisasi manajemen pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk

mempercepat layanan. Upaya tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kinerja tenaga farmasi, tetapi juga berdampak langsung pada mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik demografi seperti usia, jenis kelamin, lama bekerja, dan pendidikan terakhir tidak memiliki hubungan signifikan dengan kinerja karyawan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X. Kinerja lebih banyak dipengaruhi oleh faktor non-demografis, yaitu antara lain kompetensi, motivasi kerja, pelatihan berkelanjutan, dukungan organisasi, serta manajemen pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa mutu pelayanan farmasi tidak semata-mata ditentukan oleh jumlah tenaga atau latar belakang pendidikan, melainkan oleh kualitas manajemen dan penguatan sumber daya manusia. Oleh karena itu, upaya peningkatan kinerja karyawan perlu difokuskan pada pemberian pelatihan rutin, optimalisasi fasilitas dan teknologi, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga pelayanan kefarmasian dapat berjalan lebih efektif, memenuhi standar pelayanan minimal, dan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien.

Melihat hasil penelitian, disarankan bagi rumah sakit terutama dalam manajemen rumah sakit perlu ditingkatkan kinerja karyawan instalasi farmasi melalui pelatihan berkelanjutan, pemberian motivasi kerja, dan optimalisasi manajemen pelayanan. Selain itu, penambahan tenaga farmasi sesuai standar pelayanan minimal, peningkatan fasilitas dan teknologi pendukung, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif akan membantu meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak, responden yang berpartisipasi dan Rumah Sakit X yang telah memfasilitasi dan memberikan izin sehingga penelitian dapat berjalan dengan semestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiya, N., Permadi, Y. W., Rahmatullah, S., & Ningrum, W. A. (2022). Analisis Pengelolaan Manajemen Logistik Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Qim Batang Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal Of Pharmacy UMUS*, 3(02), 138–145. <https://doi.org/10.46772/jophus.v3i02.521>
- Ananda, W., Kristiana, A., Khojin, N., & Iskandar, K. (2023). Pengaruh Kerja Sama Tim dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Departemen Produksi Plant Assembly PT Bintang Indokarya Gemilang Kabupaten Brebes. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 124–136.
- Frisilia, N. V., & Whisnu, A. (2024). Perbandingan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Poliklinik Anak Sebelum Dan Setelah Diterapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Jurnal Kesehatan*, 11(1), 137–144.
- Kemkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Kementerian kesehatan republik indonesia.
- Kurniawati, R., & Kusumawardhani, O. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Petugas dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 44, 125–136.
- Nawangwulan, M. R. D., Ardiansyah, F., & ... (2025). *Adversity Quotient dan Kinerja*

- Karyawan Ditinjau dari Jenis Kelamin di Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong. *J-CEKI: Jurnal ...*, 4(2), 1349–1360.
- Prasetyo, R. A. (2024). Korelasi Antara Umur, Masa Kerja Dan Pendidikan Dengan Capaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Puskesmas Jambukulon). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 1523–1529. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.10421>
- Redho SyahwalDI Putra, Dori Mittra Candana, & Bayu Pratama Azka. (2024). Analisis Pengaruh Motivasi dan Lama Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening* pada Puskesmas Batipuh. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 145–154. <https://doi.org/10.58192/profit.v3i4.2549>
- Salami, M. M., Kencana, P. N., Apriansyah, M., Irawati, L., & Pamulang, U. (2020). Pengembangan SDM Rumah Sakit Dalam Menghadapai Era Globalisasi Dan Persaingan Bebas. 1(3), 68–72.
- Saputri, R. (2024). Pengaruh Kerjasama Tim, Komunikasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 3(1), 266–277. <https://doi.org/10.21776/jki.2024.03.1.21>
- Sudarman, H. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Kantor Dinas Transmigrasi dan Dinas Tenaga Kerja Kota Palopo). *Jenius*, 5(3), 650–659.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI 1 (2023).
- Utami, S. P., Adji Kusuma, K., Maya, H., Sari, K., & Sidoarjo, U. M. (2024). *The Influence of Employee Engagement, Leadership and Welfare on the Performance of Employees at the Nala Husada Dental and Oral Educational Hospital (RSGMP) Surabaya* Pengaruh Employee Engagement, Kepemimpinan dan Kesejahteraan terhadap Kinerja Karyawan Ru. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 4803–4818.
- Utomo, A. Y. S., Bagoes Widjanarko, & Zahroh Shaluhiah. (2023). Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708–1714.
- Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhiah, Z. (2023). Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: *Literature Review*. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708–1714.
- Weni, M. E., Obon, W., & Transilvanus, V. E. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka. *Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis*, 1(1), 81–91.