

Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung

Harry Kamijantono^{1*}, Alih Germas Kodyat², Aliefety Putu Garnida³

¹**Program Studi Administrasi Rumah Sakit Universitas Respati Indonesia**

^{2,3}**Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Respati Indonesia**

Abstrak

Kualitas pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk motivasi kerja dan kinerja karyawan. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan semangat kerja, sementara kinerja yang baik dapat berkontribusi pada pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan akurat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan instalasi farmasi serta pasien yang menerima layanan farmasi. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi untuk melihat hubungan antara variabel independen (motivasi kerja dan kinerja karyawan) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan berada dalam kategori sangat baik dengan skor total 84,14%, sementara kinerja karyawan dikategorikan baik dengan skor total 81,06%. Hambatan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah sistem penghargaan yang kurang adil serta keterbatasan alat kerja. Analisis statistik menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan farmasi ($p < 0,05$). Penelitian ini menyimpulkan bahwa motivasi kerja yang tinggi berkontribusi pada peningkatan etos kerja, sementara kinerja karyawan yang optimal meningkatkan efisiensi dan ketepatan dalam pelayanan obat. Motivasi kerja dan kinerja karyawan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung.

Kata kunci : Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

Abstract

The quality of service in hospital pharmacy installations is greatly influenced by various factors, including work motivation and employee performance. High motivation can increase work morale, while good performance can contribute to faster, more precise, and more accurate services. This study aims to analyze the influence of work motivation and employee performance on the quality of service at the Pharmacy Installation of Bhayangkara TK II Sartika Asih Hospital, Bandung City. This research method uses a quantitative approach with a cross-sectional design. Data was collected through questionnaires distributed to pharmacy installation employees as well as patients receiving pharmaceutical services. Data analysis was carried out using regression analysis to see the relationship between independent variables (work motivation and employee

performance) and dependent variables (service quality). The results of the study showed that employee work motivation was in the very good category with a total score of 84.14%, while employee performance was categorized as good with a total score of 81.06%. The main obstacles in improving service quality are unfair reward systems and limited work tools. Statistical analysis showed that work motivation and employee performance had a significant influence on the quality of pharmaceutical services ($p < 0.05$). The study concluded that high work motivation contributes to improved work ethic, while optimal employee performance increases efficiency and accuracy in drug delivery. Work motivation and employee performance play an important role in improving the quality of service at the Pharmacy Installation of Bhayangkara Hospital TK II Sartika Asih, Bandung City.

Keywords: Work Motivation, Employee Performance, Service Quality

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) selaku aspek utama juga tak bisa lepas dari organisasi institusi/perusahaan. Selain sebagai kunci, SDM juga berperan sebagai perkembangan institusi. Akhir-akhir ini, perkembangan terbaru menunjukkan bahwa karyawan tidak lagi dipandang hanya sebagai sumber daya, tetapi juga sebagai modal atau aset bagi institusi maupun organisasi (Priwindasari, 2022). Permintaan serta kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas harus direspon melalui peningkatan kualitas SDM.

Kinerja (Performance) selaku output kerja pencapaian individu di pelaksanaan tugas berdasar kecakapan, pengalaman, kesungguhan, waktu (Hasibuan, 2012). Kinerja baik bisa tergapai bila individu berkapasitas, kemauan, usaha. Kemauan

juga usaha bisa beroutput motivasi, paska tergapai motivasi muncul aktivitas. Sebab lewat kinerja, diketahui level output penggapaian ataupun besaran pelaksanaan tugas sudah terlaksana. Memahami itu, butuh komunikasi tepat supaya ada capaian kerja. Capaian kerja tampak dari kapasitas organisasi guna pengenalan keperluan warga, penyusunan agenda juga prioritas layanan, pengembangan program layanan sejalan keperluan warga. Rumah sakit bisa menilai mutu layanan ke pasien lewat umpan balik Penerimaan layanan pasien ke rumah sakit itu selaku saran penaikan mutu layanan (Nur Islamiyah & Elfiansya Parawu, 2021).

Instalasi farmasi RS Bhayangkara TK II Sartika Asih merupakan bagian pelayanan yang bermasalah dalam segi kualitas pelayanan rawat jalan. Berdasarkan PERMENKES 72 tahun 2016

mengenai standar pelayanan kefarmasian di RS diterangkan standar Apoteker dan TTK (Tenaga Teknik Kefarmasian) di Rumah Sakit tingkat II, yaitu sebanyak 15 apoteker dan 30 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) (KEMENKES RI, 2016).

Pengukuran keperluan Apoteker berdasar beban kerja di layanan kefarmasian di rawat inap mencakup layanan farmasi manajerial juga farmasi klinik berkegiatan kajian resep, penelusuran riwayat pemakaian obat, rekonsiliasi obat, pantauan terapi obat, pemberian informasi obat, konseling, edukasi, visit, idealnya diperlukan tenaga Apoteker berrasio 1 Apoteker bagi 30 pasien. Pengukuran keperluan Apoteker berdasar beban kerja di layanan kefarmasian di rawat jalan mencakup layanan farmasi manajerial juga farmasi klinik berkegiatan kajian resep, penyerahan obat, penulisan pemakaian Obat juga konseling, idealnya diperlukan tenaga Apoteker berrasio 1 Apoteker bagi 50 pasien. Tapi di farmasi RS Sartika Asih tidak sejalan standar karyawan yakni sebatas ada 7 apoteker juga 21 TTK, dibantu staf administrator apotek 8 orang. Sebab kurang personel, beban kerja menjadi berat. Makin besar beban kerja pekerja, mengakibatkan turunya motivasi

kerja hingga ada turunya mutu layanan.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah layanan fungsional Apoteker melakukan pelayanan kefarmasian di RS. Aspek utama dalam layanan di instalasi farmasi adalah waktu tunggu layanan resep, sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RS yang berdasar kepada Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK 02.02/I/1828/2019 menyatakan waktu tunggu obat jadi adalah maksimal 30 menit.

Waktu tunggu selaku aspek pengaruh kepuasan pasien ke layanan farmasi. Sebab lamanya waktu layanan resep pasien umum yakni jenis, jumlah resep, shift petugas, ketersediaan SDM terampil, sarana fasilitas penunjang misal pemakaian alat teknologi lebih canggih juga partisipasi pasien/keluarga saat menunggu tahapan layanan resep. Pemakaian alat teknologi canggih di layanan resep lewat sistem resep elektronik.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian adalah metode pendekatan kuantitatif korelasional dengan pendekatan analisis jalur (*path-analysis*) karena gejala–

gejala hasil pengamatan dikonversikan kedalam angka-angka sehingga dapat digunakan teknik statistik untuk menganalisis hasilnya.

Penelitian ini menggunakan teknik korelasi untuk mengetahui arah dan Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode kuesioner dan metode analisis PEST (Politik, Ekonomi, Sosial dan Teknologi). Dalam metode kuesioner digunakan angket sebagai alat pengumpul data yang sebelumnya akan diuji validitas dan reliabilitas. Begitu pula pada metode PEST merupakan alat analisis yang baik untuk mengidentifikasi dan memahami resiko dan peluang dalam perencanaan strategis. Analisis PEST akan melihat dari faktor politik, ekonomi, sosial dan teknologi karena memungkinkan terjadinya perubahan dan efek yang bisa mempengaruhi kondisi bisnis perusahaan. Peran PEST dalam Perencanaan Strategis Perusahaan kompetitif bisnis perusahaan. Dalam proses analisis perusahaan berusaha mengurangi dampak buruk dan melihat peluang yang mungkin terbentuk dan menghasilkan keuntungan kompetitif (Yoseffane, 2022).

Dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung, pada bulan Januari 2025. Populasi

dan sampel dalam penelitian ini adalah adalah semua karyawan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung, yaitu sebanyak 36 orang terdiri dari Apoteker 7 orang, Tenaga Teknis Kefarmasian 21 orang, dan Tenaga Administrator 8 orang. Maka dapat disebutkan bahwa jumlah sampel untuk penelitian ini adalah semua karyawan yaitu sebanyak 36 responden.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih

Dalam upaya mempersiapkan tenaga yang handal, perlu kiranya melakukan kegiatan menyediakan, mempertahankan sumber daya manusia yang tepat bagi organisasi. Atas dasar tersebut adanya perencanaan SDM, yaitu proses mengantisipasi dan menyiapkan perputaran orang ke dalam, di dalam dan keluar organisasi. Tujuannya adalah mendayagunakan sumber-sumber seefektif mungkin sehingga pada waktu yang tepat dapat disediakan sejumlah orang yang sesuai dengan persyaratan jabatan.

A. Pola Ketenagaan

Pada Instalasi Farmasi memerlukan

tenaga-tenaga profesional. Diantaranya seorang Apoteker yang menjabat sebagai kepala instalasi dan penanggung jawab bagian farmasi, asisten apoteker sebagai pelaksana dalam pelayanan obat. Berikut ini tenaga-tenaga profesioanal yang bertugas di Instalasi Farmasi :

Tabel 1 Jumlah Total Sumber Daya Manusia Instalasi Farmasi

Nama Jabatan	Pendidikan	Sertifikasi	Jumlah Kebutuhan
Kepala Instalasi	S1-Apoteker/	STRA,SI PA	1
Apoteker	S2	STRA,SI PA	5
Tenaga Teknis Kefarmasian	S1/ D3 Farmasi	STRTTK	27
Administrasi	SMA/D3/S1 Manajemen	-	3
Jumlah Total SDM			36

Sumber : Data SDM Instalasi Farmasi RSBSA, 2025

B. Pola Peresepan

Tabel 2 Jumlah Lembar Resep Per Tahun 2024

Unit Resep	Jumlah Lembar Resep Per Tahun	Perbandingan jumlah Apoteker (PMK 72, 2016)
Rawat Jalan	53.384	1/50
Rawat Inap	43.431	1/30
Depo Instalasi Gawat Darurat	28.286	1/50
Jumlah Total	125.101	

Sumber : Data Instalasi Farmasi RSBSA, 2024

Pembagian Tugas dan Job desk Apoteker di Instalasi Farmasi RSBSA saat ini hanya 6 orang yang ada dilapangan 4 apoteker di pelayanan resep rajal, ranap, dan igd, 1 apoteker pengelolaan persediaan obat, alkes, bmhp di Gudang farmasi, dan 1 apoteker bekerja farmasi klinis ke semua ruangan rawat inap. Dari perhitungan ABK terlihat dengan beban kerja saat ini harus dibutuhkan minimal 9 orang apoteker yang bekerja fokus dalam pelayanan resep, sedangkan dipelayanan hanya 4

orang saja ini pun sudah dengan kepala instalasi farmasi, bila ka ifrs sedang ada kegiatan luar seperti rapat-rapat rs, atau pelatihan, apoteker yang pelayanan resep hanya 3 orang, yaitu saja 2 orang dipelayanan resep rajal dan ranap, dan 1 apoteker di pelayanan depo igd (ABK IFRS, 2024).

1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel X1 (Motivasi Kerja)

Data ini mencerminkan kelengkapan informasi yang diperoleh dari responden dalam penelitian ini. Nilai rata-rata (*mean*) motivasi kerja sebesar 25,97 menunjukkan bahwa tingkat motivasi kerja karyawan dalam memberikan pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih tergolong sedang. Nilai median sebesar 26,49 menunjukkan bahwa setengah dari responden memiliki skor motivasi kerja yang sama atau lebih tinggi dari nilai tersebut, menandakan persebaran motivasi kerja yang cukup merata di antara karyawan. Nilai modus (*mode*) sebesar 34 menunjukkan bahwa skor ini adalah nilai yang paling sering muncul, mencerminkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi dibandingkan rata-rata.

Data hasil pengolahan angket secara keseluruhan dari variabel bebas (X1) motivasi, dapat dilihat pada tabel 6.

Berdasarkan kumulatif skor tersebut, diketahui kategori dari variabel bebas (X1) motivasi berdasarkan interval batasan yang digambarkan pada garis kontinum sebagai berikut :

Skor total untuk variabel bebas (X1) motivasi adalah 1363 atau dalam persentase adalah $1363/1620 \times 100 = 84,14\%$ dari skor ideal 1620, skor tersebut berada pada interval antara 1360,8 dan 1620 yakni termasuk pada kategori sangat baik. Artinya bahwa motivasi kerja karyawan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih tergolong sangat baik.

2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel X2 (Kinerja Karyawan)

Jumlah data yang valid untuk variabel kinerja karyawan (X2) adalah 36, tanpa data yang hilang atau *missing*. Nilai rata-rata (*mean*) kinerja karyawan sebesar 35,34 menunjukkan bahwa tingkat kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas pelayanan resep rawat jalan tergolong baik. Nilai median sebesar 35,66 menunjukkan bahwa separuh responden memiliki kinerja yang sama atau lebih tinggi dari nilai tersebut, mengindikasikan

distribusi data yang cukup merata. Nilai modus (*mode*) sebesar 25a menunjukkan bahwa terdapat beberapa modus dalam data, dengan nilai terkecil yang ditampilkan dalam tabel sebagai acuan.

Berdasarkan kumulatif skor tersebut, diketahui kategori dari variabel bebas (X2) kinerja karyawan berdasarkan interval batasan yang digambarkan pada garis kontinum sebagai berikut :

Skor total untuk variabel bebas (X2) kinerja karyawan adalah 1751 atau dalam persentase adalah $1751/2160 \times 100 = 81,06\%$ dari skor ideal 2160, skor tersebut berada pada interval antara 1468,8 dan 1814,4 yakni termasuk pada kategori baik. Artinya bahwa kinerja karyawan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih dinilai baik.

Skor terendah dalam analisis ini terdapat pada item yang menyatakan, "*Saya sangat terbantu dengan adanya formularium yang selalu tersedia,*" dengan skor 134 dari 180 atau 74,44%. Persentase ini berada di bawah rata-rata keseluruhan kinerja yang mencapai 81,06%, sehingga menyoroti adanya kendala terkait ketersediaan formularium sebagai pendukung kerja. Formularium merupakan panduan penting yang digunakan dalam proses pengolahan resep

dan penyusunan obat, terutama untuk memastikan akurasi dan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku.

Skor tertinggi dalam analisis ini terdapat pada item yang menyatakan, "*Saya sadar akan pentingnya kehadiran pada saat jam dinas,*" dengan skor 152 dari 180 atau 84,44%. Persentase ini menunjukkan kesadaran tinggi karyawan terhadap pentingnya kehadiran tepat waktu sebagai bagian dari tanggung jawab profesional mereka di tempat kerja. Kehadiran yang konsisten mencerminkan komitmen kuat terhadap disiplin kerja dan dedikasi dalam menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan pelayanan farmasi.

Perbandingan antara skor terendah dan skor tertinggi memperlihatkan adanya ketimpangan antara aspek dukungan operasional yang terkait dengan ketersediaan formularium dan aspek disiplin kerja yang terkait dengan kehadiran karyawan. Komitmen terhadap disiplin kerja yang tinggi menunjukkan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan yang optimal, tetapi ketidakpuasan terhadap ketersediaan formularium mengindikasikan perlunya perbaikan dalam penyediaan fasilitas kerja yang mendukung efisiensi dan akurasi operasional.

Motivasi untuk hadir tepat waktu mencerminkan profesionalisme dan kesadaran akan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan farmasi yang optimal. Namun, persepsi kurang terbantu oleh formularium yang tersedia menunjukkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan manajemen logistik dan kelengkapan alat bantu kerja di bagian farmasi. Penyediaan formularium yang memadai dan selalu tersedia dapat memperkuat kemampuan karyawan dalam menjalankan prosedur kerja sesuai standar operasional dan mendukung peningkatan kinerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih.

3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Jumlah data yang valid untuk variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 36, tanpa data yang hilang atau *missing*. Nilai rata-rata (*mean*) kualitas pelayanan sebesar 51,43 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan resep rawat jalan tergolong tinggi. Nilai median sebesar 51,53 menunjukkan bahwa separuh responden menilai kualitas pelayanan sama atau lebih tinggi dari nilai tersebut, yang mengindikasikan distribusi data yang

simetris. Nilai modus (*mode*) sebesar 68 menunjukkan bahwa terdapat sejumlah responden yang menilai kualitas pelayanan sangat tinggi.

Data hasil pengolahan angket secara keseluruhan dari variabel terikat (Y) kualitas pelayanan, dapat dilihat pada tabel berikut :

Skor total untuk variabel terikat (Y) kualitas pelayanan adalah 2798 atau dalam persentase adalah $2667/3420 \times 100 = 82,31\%$ dari skor ideal 3420, skor tersebut berada pada interval antara 2203,2 dan 2721,6 yakni termasuk pada kategori baik. Artinya bahwa di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih dinilai relatif baik.

Skor terendah dalam analisis ini terdapat pada item yang menyatakan, "*Kemampuan Apoteker di Instalasi Farmasi rawat jalan RSBSA dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan farmasi sudah baik.*" dengan skor 129 dari 180 atau 71,67%. Persentase ini berada di bawah rata-rata keseluruhan kualitas pelayanan yang mencapai 82,31%, mengindikasikan bahwa kemampuan apoteker dalam menggunakan alat bantu masih dirasakan kurang optimal oleh pasien atau pengguna layanan.

Penggunaan alat bantu yang tidak maksimal dapat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan pelayanan, terutama dalam hal pengolahan resep obat dan proses peracikan yang memerlukan ketelitian tinggi. Persepsi ini mencerminkan perlunya peningkatan pelatihan dan penguasaan teknologi atau peralatan yang tersedia di Instalasi Farmasi untuk mendukung kelancaran proses kerja.

Skor tertinggi dalam analisis ini terdapat pada item yang menyatakan, *"Apoteker dalam memberikan pelayanan farmasi sudah melakukan pelayanan dengan tepat."* dengan skor 160 dari 180 atau 88,89%. Persentase ini menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan yang diberikan oleh apoteker di Instalasi Farmasi telah mendapatkan apresiasi tinggi dari pasien atau pengguna layanan.

Perbandingan antara skor terendah dan skor tertinggi memperlihatkan adanya ketimpangan antara kemampuan teknis dalam penggunaan alat bantu dan aspek ketepatan dalam pemberian pelayanan. Ketepatan pelayanan yang tinggi menunjukkan bahwa apoteker telah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik dalam menangani resep dan kebutuhan pasien.

Efisiensi penggunaan alat bantu

yang rendah dapat memperlambat proses pelayanan dan mengurangi tingkat kepercayaan pasien terhadap profesionalisme tenaga farmasi. Di sisi lain, ketepatan dalam pelayanan yang memperoleh skor tertinggi mengindikasikan bahwa apoteker telah menunjukkan keahlian dan dedikasi yang baik dalam menjalankan prosedur kerja sesuai standar yang berlaku. Perbedaan ini menggarisbawahi perlunya peningkatan kompetensi teknis melalui pelatihan yang lebih intensif dan penyediaan alat bantu yang memadai serta mudah diakses.

Kinerja optimal pada aspek ketepatan pelayanan memperlihatkan kesiapan apoteker dalam menjalankan tugas dengan standar yang tinggi. Kendala pada aspek penggunaan alat bantu mengisyaratkan adanya kebutuhan untuk memperbaiki sistem pendukung kerja guna meningkatkan kelancaran operasional di Instalasi Farmasi. Peningkatan kapasitas teknis ini diharapkan mampu memperkuat kualitas pelayanan secara keseluruhan dan mendukung tercapainya kepuasan pasien yang lebih baik di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahap

penting dalam analisis regresi linear berganda. Pada tahap ini, dilakukan pengecekan terhadap beberapa asumsi yang harus terpenuhi agar hasil analisis regresi linear berganda dapat dianggap valid. Asumsi klasik tersebut meliputi:

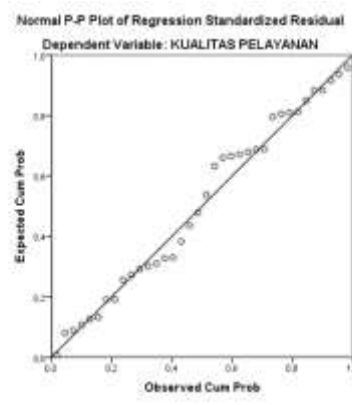
1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu asumsi klasik yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis lebih lanjut, bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam analisis memiliki distribusi normal atau tidak. Salah satu cara untuk melakukan uji normalitas adalah dengan menggunakan Normal P-P Plot yang merupakan suatu grafik yang menunjukkan perbandingan antara distribusi data yang diamati dengan distribusi normal yang diharapkan.

Analisis regresi linear berganda merupakan metode statistik yang membutuhkan pemenuhan asumsi klasik untuk memastikan keakuratan dan validitas hasilnya. Salah satu asumsi klasik yang harus dipenuhi adalah uji normalitas, yang bertujuan untuk memastikan bahwa data residual dari model regresi memiliki distribusi normal. Pemenuhan asumsi normalitas dalam penelitian ini menjadi langkah awal yang penting dalam mengevaluasi pengaruh motivasi kerja dan

kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.3.

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot



Hasil uji normalitas pada grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* untuk variabel terikat *kualitas pelayanan* menunjukkan pola distribusi residual data. Grafik tersebut digunakan untuk menguji apakah residual dari model regresi mengikuti distribusi normal. Titik-titik data pada grafik menggambarkan nilai residual yang diobservasi dibandingkan dengan nilai residual yang diharapkan dalam distribusi normal.

Sebagian besar titik pada grafik mengikuti garis diagonal yang mewakili distribusi normal. Titik-titik residual yang berada sangat dekat atau tepat pada garis diagonal menunjukkan bahwa data

memiliki distribusi residual yang mendekati normal. Beberapa titik kecil yang menyimpang dari garis diagonal terlihat, namun penyimpangan tersebut tidak signifikan. Penyimpangan minimal ini tidak memberikan indikasi adanya pelanggaran terhadap asumsi normalitas.

Distribusi residual yang mendekati garis diagonal menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Hal ini relevan karena dalam analisis regresi, normalitas residual merupakan salah satu asumsi dasar yang harus dipenuhi untuk memastikan validitas hasil regresi. Model regresi dalam penelitian tentang pengaruh motivasi kerja dan kinerja karyawan terhadap *kualitas pelayanan* ini dapat diterima untuk digunakan karena asumsi normalitas telah terpenuhi.

Uji normalitas dengan menggunakan grafik *Normal P-P Plot* memberikan visualisasi yang jelas tentang distribusi residual. Penyebaran titik-titik yang mendekati garis diagonal menunjukkan bahwa model regresi dapat menghasilkan estimasi yang tidak bias. Uji ini menjadi bukti bahwa hubungan antara motivasi kerja, kinerja karyawan, dan *kualitas pelayanan* dapat dianalisis lebih lanjut dengan hasil yang valid dan dapat

diandalkan.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan salah satu langkah penting dalam analisis regresi linear berganda. Multikolinieritas yang tinggi dapat menyebabkan koefisien regresi menjadi tidak stabil, sehingga interpretasi terhadap pengaruh masing-masing variabel prediktor terhadap variabel terikat menjadi tidak akurat. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengidentifikasi adanya multikolinieritas adalah nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai VIF yang lebih kecil dari 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel prediktor. Hasil uji multikolinieritas ini relevan untuk penelitian yang menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih. Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Hasil uji multikolinieritas pada Tabel 5.10 menunjukkan bahwa nilai VIF untuk kedua variabel prediktor, yaitu motivasi dan kinerja karyawan, masing-masing adalah 1,909. Nilai ini lebih kecil dari batas kritis 10, sehingga dapat

disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas pada model regresi yang digunakan. Nilai *Tolerance* untuk kedua variabel prediktor adalah 0,524, yang juga mendukung kesimpulan bahwa tidak ada multikolinieritas. *Tolerance* yang lebih besar dari 0,1 menandakan bahwa tidak ada variabel prediktor yang memiliki hubungan yang sangat kuat dengan variabel prediktor lainnya.

Variabel motivasi memiliki nilai koefisien beta standar sebesar 0,890, dengan nilai *t* sebesar 20,466 dan tingkat signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai VIF sebesar 1,909 untuk variabel ini menunjukkan bahwa motivasi tidak memiliki hubungan multikolinieritas yang kuat dengan kinerja karyawan, sehingga pengaruh variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan secara akurat.

Variabel kinerja karyawan memiliki nilai koefisien beta standar sebesar 0,129, dengan nilai *t* sebesar 2,975 dan tingkat signifikansi 0,005. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai VIF sebesar 1,909

untuk variabel ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak memiliki hubungan multikolinieritas yang tinggi dengan motivasi, sehingga pengaruh variabel kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan secara independen.

Tidak adanya masalah multikolinieritas memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini stabil dan valid. Keduanya, motivasi dan kinerja karyawan, dapat dianalisis secara independen untuk menilai pengaruh masing-masing terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini memberikan kepercayaan bahwa koefisien regresi yang diperoleh mencerminkan pengaruh sebenarnya dari variabel prediktor terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih.

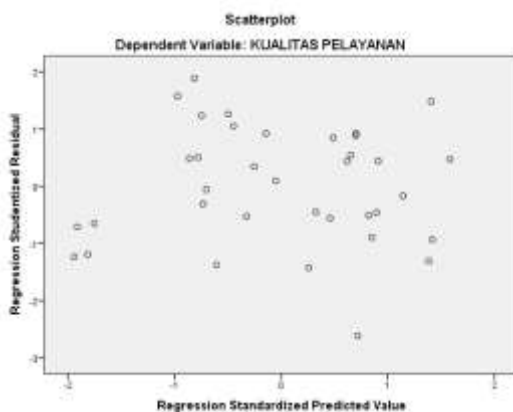
3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa variansi residual dalam model regresi linear berganda bersifat konstan di seluruh rentang nilai prediksi.

Deteksi heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati pola penyebaran titik pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED. Jika terdapat

pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk gelombang, pola melebar kemudian menyempit, atau bentuk keteraturan lainnya, maka hal tersebut mengindikasikan adanya heteroskedastisitas.

Penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas untuk memastikan validitas model regresi yang menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih. Hasil uji heteroskedastisitas ditampilkan melalui grafik *scatterplot*, yang menggambarkan penyebaran titik residual di seluruh rentang nilai prediksi. Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2 Scatterplot Variabel Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025.

Hasil uji heteroskedastisitas pada grafik *scatterplot* menunjukkan penyebaran titik-titik residual standar (*Regression Studentized Residual*) yang terdistribusi secara acak terhadap nilai prediksi standar (*Regression Standardized Predicted Value*). Tidak terlihat adanya pola tertentu seperti pola bergelombang, melebar, atau menyempit. Titik-titik menyebar di sekitar garis horizontal dengan nilai 0 pada sumbu Y, baik di atas maupun di bawah garis tersebut. Penyebaran ini menunjukkan bahwa variansi residual bersifat homogen di seluruh rentang nilai prediksi.

Hasil Uji Hipotesis

1. X1 terhadap Y

Data yang diperoleh di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih kemudian dilakukan Uji Korelasi antara variabel motivasi kerja dan kualitas pelayanan (Y) dengan menggunakan bantuan *software SPSS*. Adapun hasil pengujiannya adalah sebagaimana berikut ini.

Hasil analisis korelasi antara variabel Motivasi Kerja (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan

positif antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,979, dan nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar $< 0,001$, yang mana nilai ini lebih kecil dari nilai alpha (yaitu 0,5). Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 99%. Artinya, semakin tinggi motivasi kerja karyawan, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor motivasi kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil tersebut, apabila Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih ingin meningkatkan kualitas pelayanannya perlu memperhatikan dan mendorong peningkatan motivasi kerja karyawan, misalnya melalui pemberian insentif, lingkungan kerja yang kondusif, serta pengakuan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga memperkuat pemahaman bahwa kepuasan dan semangat kerja karyawan dapat berdampak langsung pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau pengguna jasa.

Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja karyawan

dapat menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, seperti pelatihan, evaluasi kinerja yang berkelanjutan, serta pemberian penghargaan dan motivasi, dapat berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau pengguna jasa.

Tabel korelasi di atas menunjukkan hubungan antara variabel motivasi dan kinerja karyawan menggunakan uji korelasi Pearson. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara motivasi dan kinerja karyawan adalah 0,690, yang menunjukkan hubungan positif yang kuat antara kedua variabel tersebut. Selain itu, nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) adalah $< 0,001$, yang berarti hubungan ini signifikan pada tingkat kepercayaan 1% (0,01). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat motivasi karyawan, semakin tinggi pula kinerja mereka. Korelasi yang signifikan ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil Analisis Jalur

1. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh (*One Way Anova*)

Uji F atau uji signifikansi simultan digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel bebas, yaitu motivasi dan kinerja karyawan, secara bersama-sama terhadap variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan. Uji ini menggunakan analisis ANOVA (*Analysis of Variance*) untuk menentukan apakah model regresi yang dihasilkan signifikan secara statistik. Pengujian ini membandingkan nilai *F-statistic* dengan nilai signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu 0,05 ($\alpha = 0,05$). Hasil pengujian memberikan landasan empiris untuk menilai sejauh mana kombinasi motivasi dan kinerja karyawan dapat menjelaskan variasi dalam kualitas pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih.

Hasil pengujian pada Tabel 14 menunjukkan bahwa nilai *F-statistic* yang diperoleh adalah 488,326 nilai ini $> F$ tabel, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Tingkat signifikansi ini lebih kecil dari batas kritis 0,05, yang berarti hipotesis nol (H_0), yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh simultan motivasi dan kinerja karyawan terhadap

kualitas pelayanan, ditolak. Hipotesis alternatif (H_1), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara motivasi dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan, diterima.

Nilai *Sum of Squares* pada model regresi sebesar 3398,621 menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kombinasi motivasi dan kinerja karyawan. Sebaliknya, nilai *Sum of Squares* residual sebesar 114,836 relatif kecil, yang menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil variasi kualitas pelayanan yang disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi ini.

strategi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih. Kedua variabel ini harus diperhatikan secara bersamaan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pasien dan standar mutu yang telah ditetapkan. Temuan ini memberikan dasar empiris yang kuat untuk mendukung langkah strategis dalam manajemen sumber daya manusia dan pelayanan kesehatan.

Motivasi kerja karyawan di Instalasi

Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih berada dalam kategori sangat baik, dengan persentase skor total sebesar 84,14% dari skor ideal. Tingkat motivasi ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki dorongan yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik di bidang farmasi. Indikator tertinggi terdapat pada pernyataan "Saya ingin melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar kerja yang dituntut," dengan skor 88,89%. Nilai ini menunjukkan kesadaran tinggi karyawan terhadap pentingnya menjalankan tugas sesuai prosedur standar operasional (SOP) demi mendukung kualitas pelayanan farmasi.

Indikator dengan skor terendah terdapat pada pernyataan "Saya ingin menegakkan keadilan dengan adanya reward dan punishment yang jelas," dengan skor 79,44%. Hal ini mencerminkan adanya persepsi ketidakadilan terhadap sistem penghargaan di kalangan karyawan.

Penerapan sistem penghargaan yang berbasis kinerja dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap manajemen. Program seperti *Employee of the Month* atau penghargaan non-finansial berbasis kontribusi tim dapat memperkuat

motivasi intrinsik sekaligus mendorong kerja sama antar karyawan.

Motivasi kerja juga erat kaitannya dengan keberhasilan organisasi dalam menciptakan budaya kerja positif. Budaya ini dapat dibangun melalui pemberian penghargaan yang transparan, komunikasi yang terbuka antara manajemen dan karyawan, serta penyediaan fasilitas kerja yang mendukung.

Selain itu, pendekatan berbasis *well-being* karyawan perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan motivasi kerja. Lingkungan kerja yang mendukung, kebijakan fleksibel, serta penghargaan atas pencapaian individu dan tim dapat memperkuat komitmen karyawan terhadap organisasi.

Kinerja Karyawan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung

Kinerja karyawan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih berada dalam kategori baik, dengan persentase skor total sebesar 81,06% dari skor ideal. Tingkat kinerja ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan. Indikator tertinggi terdapat

pada pernyataan “Saya sadar akan pentingnya kehadiran pada saat jam dinas,” dengan nilai 84,44%, yang mencerminkan kedisiplinan tinggi dalam kehadiran kerja. Kehadiran yang konsisten merupakan fondasi utama dalam menjaga kesinambungan operasional, terutama dalam layanan farmasi rawat jalan yang membutuhkan respons cepat dan akurat.

Kedisiplinan yang tinggi mencerminkan tanggung jawab profesional yang telah terinternalisasi dengan baik di kalangan karyawan. Robbins dan Judge (2020) menekankan bahwa disiplin kerja yang baik mencerminkan budaya organisasi yang terstruktur, di mana individu memahami pentingnya tanggung jawab mereka dalam mendukung tujuan organisasi. Disiplin ini sangat penting dalam lingkungan kerja dengan tekanan tinggi, seperti instalasi farmasi, di mana kesalahan kecil dapat berdampak besar pada kualitas pelayanan dan keselamatan pasien.

Faktor kehadiran kerja yang tinggi juga menunjukkan penerapan sistem monitoring yang efektif. Kehadiran karyawan yang konsisten dapat didukung oleh teknologi absensi berbasis *fingerprint*, yang memastikan akurasi dan akuntabilitas dalam pencatatan kehadiran.

Teknologi ini menciptakan sistem yang transparan dan mendorong rasa tanggung jawab di antara karyawan. Penelitian oleh Takahashi (2016) menunjukkan bahwa penerapan teknologi monitoring yang tepat meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperkuat komitmen karyawan terhadap organisasi.

Hambatan dalam penyediaan formularium berisiko memperlambat proses pengolahan resep, terutama dalam situasi di mana waktu sangat berharga bagi pasien yang membutuhkan pelayanan cepat.

Penyediaan pelatihan teknis secara berkala juga diperlukan untuk mengurangi kesenjangan keterampilan di antara karyawan. Variasi skor kinerja dalam analisis ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kemampuan teknis yang signifikan di antara karyawan.

Kinerja karyawan di Instalasi Farmasi juga dipengaruhi oleh sistem dukungan manajemen yang mencakup supervisi langsung dan umpan balik yang konstruktif. Supervisi yang efektif memastikan bahwa karyawan memahami ekspektasi organisasi dan mendapatkan bimbingan untuk meningkatkan kinerja mereka.

Manajemen juga perlu fokus pada pengelolaan logistik farmasi untuk mengurangi hambatan teknis seperti keterbatasan formularium.

Pendekatan sistematis untuk meningkatkan kinerja karyawan melibatkan kombinasi antara pengelolaan logistik, pelatihan teknis, dan supervisi yang efektif. Penyediaan fasilitas kerja yang optimal, seperti formularium terkini dapat memperkuat kemampuan teknis karyawan dalam menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan. Program pelatihan yang berkelanjutan juga memastikan bahwa semua karyawan memiliki keterampilan yang setara untuk menghadapi tantangan dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti instalasi farmasi.

Pengaruh Antara Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung.

Berdasarkan hasil uji *one way* anova pada variabel motivasi kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana hal ini lebih kecil dari nilai alpha (0,05), dengan begitu H_0 ditolak dan

H_1 diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan, sehingga untuk mengetahui lebih detailnya dilakukan uji regresi berganda. Motivasi kerja dan kinerja karyawan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,967$. Angka ini mengindikasikan bahwa 96,7% variasi dalam kualitas pelayanan resep rawat jalan dapat dipengaruhi oleh kombinasi variabel motivasi kerja dan kinerja karyawan. Sisanya sebesar 3,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti manajemen fasilitas, budaya organisasi, atau tingkat kepuasan pasien.

Seperti yang sudah disampaikan pada kajian teori bahwa kinerja adalah hasil kerja baik secara kuantitas ataupun kualitas yang dicapai karyawan dalam periode tertentu. Sinergi antara motivasi kerja dan kinerja karyawan menciptakan efek kolektif yang mendukung terciptanya pelayanan farmasi yang responsif, akurat, dan sesuai prosedur. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung lebih disiplin, berkomitmen, dan termotivasi untuk memberikan hasil

terbaik dalam pekerjaan mereka. Ketika motivasi ini diimbangi dengan kinerja yang efektif, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal.

Hubungan sinergis ini didukung oleh korelasi antara motivasi kerja dan kinerja karyawan, yang dalam penelitian ini menunjukkan tingkat hubungan yang kuat. Motivasi kerja yang tinggi berfungsi sebagai dorongan internal bagi karyawan untuk memenuhi atau bahkan melampaui standar kerja. Kinerja karyawan yang optimal mencerminkan penerapan keterampilan teknis dan kedisiplinan yang mendukung efisiensi dan ketepatan dalam setiap aspek pelayanan farmasi.

Peningkatan kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi. Pendekatan ini mencakup program pelatihan teknis yang rutin, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam penggunaan teknologi farmasi dan pengolahan resep yang sesuai standar terapi. Penelitian oleh Kamil (2023), menekankan bahwa pelatihan teknis yang berkelanjutan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga membangun kepercayaan karyawan terhadap sistem manajemen.

Penyediaan fasilitas kerja yang memadai juga menjadi strategi kunci dalam memastikan kualitas pelayanan tetap optimal. Fasilitas seperti formularium yang lengkap, teknologi farmasi yang mutakhir, dan sistem pendukung logistik yang efisien memainkan peran penting dalam mendukung kinerja karyawan. Penelitian oleh Goh et al. (2022) menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas kerja yang baik meningkatkan efisiensi kerja hingga 25%, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien.

Sistem penghargaan berbasis kinerja menjadi elemen penting lainnya dalam mengelola motivasi kerja karyawan. Insentif finansial dan non-finansial dapat meningkatkan motivasi intrinsik dan ekstrinsik karyawan secara signifikan. Pengaruh Antara Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung.

Motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sebagaimana ditunjukkan oleh tabel 5.12 atau nilai koefisien jalur $PYX1 = 0,890$ dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hasil ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja

merupakan faktor dominan dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Karyawan yang memiliki tingkat motivasi tinggi cenderung menunjukkan dedikasi dan kesungguhan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar pelayanan, yang berujung pada kepuasan pasien.

Motivasi intrinsik karyawan memainkan peran penting dalam memastikan ketepatan waktu, efisiensi, dan akurasi pelayanan. Semangat kerja yang tinggi mendorong karyawan untuk berfokus pada penyelesaian tugas dengan standar yang telah ditentukan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pasien. Penelitian Ardiansyah dan Sulistiyowati (2018) menemukan bahwa motivasi kerja yang tinggi meningkatkan kualitas pelayanan hingga 55,5%, mencerminkan korelasi positif yang signifikan antara motivasi kerja dan efisiensi pelayanan publik. Temuan ini menekankan pentingnya motivasi sebagai pendorong utama dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

Motivasi kerja juga memiliki hubungan yang erat dengan aspek kepuasan kerja, yang pada gilirannya berdampak pada kualitas pelayanan.

Menurut teori *Two-Factor* Herzberg (1959), faktor pendorong (motivator), seperti pengakuan atas pencapaian kerja dan penghargaan berbasis kinerja, dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi intrinsik karyawan.

Penerapan penghargaan yang adil dan berbasis kinerja menjadi strategi kunci dalam meningkatkan motivasi karyawan. Penghargaan ini dapat berupa bonus finansial, pengakuan publik, atau insentif non-finansial seperti promosi atau kesempatan pelatihan lanjutan. Dalam konteks instalasi farmasi, pemberian penghargaan atas kontribusi individu atau tim dalam memenuhi target operasional dapat memperkuat motivasi kerja sekaligus mendorong kolaborasi antar karyawan.

Kecepatan pelayanan juga menjadi dimensi penting dari kinerja karyawan yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pasien cenderung menghargai layanan yang cepat dan responsif, terutama dalam konteks instalasi farmasi yang sering kali menjadi titik interaksi terakhir dalam perjalanan perawatan pasien. Penelitian oleh Goh et al. (2022) menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan yang konsisten meningkatkan kepuasan pasien

hingga 30%, mencerminkan pentingnya efisiensi kerja dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Kendala dalam penyediaan fasilitas kerja, seperti formularium, menyoroti perlunya dukungan manajemen dalam memastikan kelancaran operasional. Formularium yang tidak memadai dapat memperlambat proses kerja dan mengurangi akurasi dalam pengolahan resep.

Variasi dalam tingkat kinerja antar karyawan menunjukkan adanya perbedaan individu dalam keterampilan teknis, pengalaman, dan tingkat pelatihan. Simpangan baku yang lebih besar pada data kinerja karyawan dibandingkan dengan motivasi kerja memperkuat temuan ini. Program pelatihan teknis secara berkala menjadi solusi strategis untuk mengurangi kesenjangan keterampilan di antara karyawan. Pelatihan ini dapat difokuskan pada penguasaan prosedur kerja, penggunaan teknologi farmasi, dan manajemen waktu untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan.

Peningkatan kinerja karyawan membutuhkan pendekatan yang holistik, termasuk penyediaan fasilitas pendukung, pelatihan teknis, umpan balik yang

teratur, dan sistem insentif yang adil. Kombinasi faktor-faktor ini dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan akurasi pelayanan farmasi, sehingga memperkuat kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung. Dukungan manajemen yang konsisten dalam menerapkan strategi ini menjadi kunci untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal dan kepuasan pasien yang berkelanjutan. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Kota Bandung. Kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan resep rawat jalan, sebagaimana ditunjukkan oleh tabel 5.12 atau nilai koefisien jalur $PYX_2 = 0,129$. Hasil ini mengindikasikan bahwa efektivitas kinerja karyawan memberikan kontribusi terhadap berbagai aspek pelayanan, termasuk kecepatan, ketepatan, dan akurasi dalam proses farmasi meskipun tidak sebesar motivasi kerja. Kinerja karyawan yang optimal menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien dan mendukung persepsi profesionalisme dalam layanan kesehatan. Ketepatan dalam pengolahan

resep obat menjadi salah satu indikator utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Ketepatan ini mencakup pemilihan obat yang sesuai, dosis yang akurat, serta kepatuhan terhadap prosedur standar operasional.

Peningkatan kinerja karyawan membutuhkan pendekatan yang holistik, termasuk penyediaan fasilitas pendukung, pelatihan teknis, umpan balik yang teratur, dan sistem insentif yang adil. Kombinasi faktor-faktor ini dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan akurasi pelayanan farmasi, sehingga memperkuat kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung. Dukungan manajemen yang konsisten dalam menerapkan strategi ini menjadi kunci untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal dan kepuasan pasien yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Motivasi kerja karyawan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung berada

pada kategori sangat baik dengan skor total 84,14%. Karyawan menunjukkan kesadaran tinggi terhadap standar kerja, yang tercermin dari skor tertinggi pada indikator “melaksanakan pekerjaan sesuai SOP” sebesar 88,89%. Namun, sistem penghargaan yang dirasakan belum sepenuhnya adil, sebagaimana terlihat dari skor 79,44% pada indikator terendah terkait *reward* dan *punishment*. Ketidakseimbangan ini mengakibatkan beberapa karyawan merasa kurang dihargai, yang dapat berdampak pada penurunan motivasi mereka dalam jangka panjang.

2. Kinerja karyawan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung berada dalam kategori baik dengan skor total 81,06%. Indikator tertinggi menunjukkan kedisiplinan karyawan dalam kehadiran kerja sebesar 84,44%, yang mendukung kelancaran operasional farmasi. Namun, hambatan pada ketersediaan alat kerja, seperti formularium, dengan skor 74,44%, memengaruhi efisiensi kerja dan akurasi pelayanan. Hambatan ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek manajemen

- logistik untuk mendukung tugas karyawan secara optimal.
3. Nilai *F-statistic* yang tinggi, yaitu 488,326 mengindikasikan bahwa motivasi dan kinerja karyawan secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas tersebut memiliki kontribusi yang saling melengkapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
 4. Pengaruh antara motivasi kerja dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung berpengaruh secara signifikan yaitu dengan nilai 0,000 yang dibuktikan dengan Uji Anova. Selain itu secara simultan memiliki pengaruh sangat kuat dengan nilai $R^2=0,967$. Kombinasi motivasi tinggi dan kinerja optimal menghasilkan pelayanan farmasi yang responsif, akurat, dan sesuai standar. Hubungan sinergis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara signifikan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi, termasuk pelatihan, penghargaan, dan penyediaan fasilitas pendukung.
 5. signifikan dengan nilai koefisien jalur $PYX1=0,890$ sebesar 89,0%. Dari nilai tersebut diketahui bahwa variabel motivasi kerja adalah yang paling mempengaruhi variabel kualitas pelayanan. Motivasi intrinsik karyawan mendorong dedikasi dalam memberikan pelayanan cepat, tepat, dan sesuai standar operasional. Motivasi tinggi berkontribusi pada kepuasan pasien melalui efisiensi kerja, akurasi pelayanan, dan hubungan interpersonal yang baik antara karyawan dan pasien.
 6. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan resep rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Kota Bandung memberikan kontribusi signifikan dengan nilai koefisien jalur $PYX2 = 0,129$ sebesar 12,9%. Dari nilai tersebut diketahui bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh tidak sebesar motivasi kerja terhadap variabel kualitas pelayanan. Ketepatan dalam pengolahan resep menjadi faktor utama yang mendukung persepsi pasien terhadap profesionalisme pelayanan.

Kecepatan pelayanan dan koordinasi antar tim turut meningkatkan efisiensi layanan farmasi. Namun, hambatan teknis seperti keterbatasan formularium menjadi tantangan yang perlu segera diatasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, L., Setyawati, H., Anindita, P. R., & Pramita, A. A. (2023). Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Rawat Inap FA- MITRA Warukulon. *PHARMADEMICA : Jurnal Kefarmasian Dan Gizi*, 2(2), 56–64.
<https://doi.org/10.54445/pharmademica.v2i2.26>
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 91.
<https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1064>
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arimbawa, E., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. (2014). Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2(2), 153–157.
<https://doi.org/10.15562/phpma.v2i2.143>
- Ariq Kamil Nugroho, 2023 Pengaruh Promotion Dan E-Service Quality Yang Dilakukan Pada Umkm Amefurashi Terhadap Keputusan Pembelian Di Tokopedia
- Djestawana, I. G. G. (2012). Pengaruh Pengembangan Organisasi, Kepemimpinan, Jenjang Karir terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Puskesmas. *Kesmas: National Public Health Journal*, 6(6), 261.
<https://doi.org/10.21109/kesmas.v6i6.79>
- Endra, T. S. S. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Dazzel Yogyakarta. *Among Makarti*, 14(2), 50–61.
<https://doi.org/10.52353/ama.v14i2.218>
- Fitri, A., Najmah, N., & Ainy, A. (2016). Service Quality and Patientloyalty

- Correlationin Outpatient
Installation Specialty Eye Hospital
South Sumatera Province. *Jurnal
Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1),
22–31.
<https://doi.org/10.26553/jikm.2016.7.1.22-31>
- Hidayat, D. R., & Peridawaty. (2020).
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan
Harga Yang Dimediasi Oleh
Kepuasan Pelanggan Terhadap
Loyalitas Pelanggan. 60 *Jurnal
Manajemen Sains Dan Organisasi*,
1(1), 16–27.
<https://doi.org/10.52300/jmso.v1i1.2370>
- Karniawati, R., Palu, B., & Ahri, R. A.
(2023). Evaluasi Kepuasan Pasien
Terhadap Pelayanan
Kefarmasian di Instalasi
Farmasi RSUD Labuang Baji.
*Journal of Muslim Community
Health (JMCH)*, 4(4),
204–216
<http://etheses.uin-malang.ac.id/9353>
- KEMENKES RI. (2016). Peraturan
Menteri Kesehatan Republik
Indonesia Nomor 72 Tahun 2016
Tentang Standar Pelayanan
Kefarmasian Di Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan
Republik Indonesia*, 4(June),
2016.
- Mulasari, H., & Program; Bambang
Suratman. (2021). Pengaruh
Motivasi dan Kinerja Pegawai
terhadap Kualitas Pelayanan
Publik di Kantor Kecamatan
Buduran Kabupaten Sidoarjo.
*Pengaruh Motivasi Dan Kinerja
Pegawai Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Di Kantor
Kecamatan Buduran Kabupaten
Sidoarjo*.
- Nezha, R. (2014). HUBUNGAN ANTARA
MOTIVASI DENGAN KEPUASAN
KERJA PERAWAT DI RUMAH
SAKIT MARGA HUSADA
KABUPATEN WONOGIRI. *SKRIPSI*,
1–203.
- Notoatmodjo.(2021). Metodologi
Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT.
Rineka Cipta
- Nur Islamiyah, A., & Elfiansya Parawu,
H. (2021). *PENGARUH KINERJA
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DINAS TENAGA KERJA DAN
TRANSMIGRASI KABUPATEN
GOWA*.
<https://journal.unismuh.ac.id/index>

.php/kimap/index

<https://doi.org/10.31289/jkkm.v6i2.3553>

Pratama, R., Rama Putra, D., & Firta,

W. (2022). PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI KERJA, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA PADANG. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 246–249.

Ridha, M. (2020). Teori Motivasi Mcclelland dan Implikasinya dalam Pembelajaran PAI. *Palapa*, 8(1), 1–16.

<https://doi.org/10.36088/palapa.v8i1.673>Riyanto, V., & Tunjungsari, H. K. (2020). Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 838. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9598>

Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, 187315, 1–300.

Sahambangun, O., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2019). MANAJEMEN SISTEM APARATUR SIPIL NEGARA (Studi tentang Sistem Merit dalam penempatan jabatan pimpinan tertinggi di lingkungan pemerintahan kabupaten kepulauan sangihe). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintah*, 3(3), 1–13. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/25495>

Priwindasari, A. D. (2022). Artikel Tesis Aulia. *Pengaruh Motivasi Berprestasi Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II Sartika Asih Bandung*.

Rahman, A., Fathorrahman, & Agustina Karnawati, T. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Praktik Sumber Daya Manusia dan Pasar Tenaga Kerja terhadap Keinginan Pindah Kerja Karyawan. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), 164–178.

Sesaria. (2020). Defenisi Kepuasan Menurut kotler & keller (2018). BISMA (Bisnis Dan Manajemen), 1, 6–25.

Stefanus Fajar Kurniawan. (2021). Skripsi Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Akuntansi (S1) Pada Program Studi Ekonomi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. *SKRIPSI, September*.

Subkhi Mahmasani. (2020). *Analisis Hubungan Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Badan Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Konawe*. 2005, 274–282.

Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Syamsuddin. (2017). Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(1), 3–4. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v1i1.4084>

Wirajaya, M. K. M., Nopiyani, N. M. S.,

& Wijaya, I. P. G. (2016). Hubungan Kepemimpinan, Motivasi dan Kompensasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 4(1), 88–93. <https://doi.org/10.15562/phpma.v4i1.62>

Yoseffane. (2022). Peran_Analisis_PEST_dalam_Pencanaan_Strategis_Pe. *PERAN ANALISIS PEST DALAM PERENCANAAN STRATEGIS PERUSAHAAN*.

Zazili, R. (2023). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik memberikan pengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT. Adi Sarana Armada Tbk (ASSA RENT) Cabang Lampung*. 57, 15–32. <http://repo.darmajaya.ac.id/14211/>