

## ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS FARMASI PADA MASA TANGGAP DARURAT BENCANA BANJIR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT TGK ABDULLAH SYAFII TAHUN 2026

*Analysis Of Pharmacy Officer Workload During Flood Disaster Emergency Response To The Quality Of Pharmacy Services At Tgk Abdullah Syafii Hospital In 2026*

Fitria<sup>1</sup>, Mahya Saputri\*<sup>2</sup>, Siti Samaniyah<sup>3</sup>, Rahmat Akbar<sup>4</sup>

<sup>1,2\*</sup> Program Studi S-1 Farmasi, Universitas Ubudiyah Indonesia, Jl. Alue Naga, Desa Tibang, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh \*Corresponding Author: sukmajelita95@gmail.com

### Abstrak

**Latar Belakang:** Banjir merupakan kondisi kedaruratan yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien dan kebutuhan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pada masa tanggap darurat bencana banjir, petugas farmasi dituntut untuk bekerja cepat, tepat, dan teliti dalam memberikan pelayanan obat kepada pasien. Meningkatnya tuntutan tugas dan keterbatasan sumber daya manusia dapat berdampak terhadap kualitas pelayanan kefarmasian. **Tujuan penelitian:** untuk mengetahui hubungan beban kerja petugas farmasi, yang meliputi tugas dan ketersediaan sumber daya manusia, terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii Tahun 2026. **Metode penelitian:** jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas farmasi di instalasi farmasi Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii sebanyak 30 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat. **Hasil penelitian:** menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 20 responden (66,7%). Tuntutan tugas terbanyak berada pada kategori sedang sebanyak 14 responden (46,6%), sedangkan ketersediaan sumber daya manusia sebagian besar dinilai cukup sebanyak 21 responden (70%). Hasil uji bivariat menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara kebutuhan tugas dengan kualitas pelayanan kefarmasian dengan nilai p-value 0,000, serta terdapat hubungan signifikan antara ketersediaan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan kefarmasian dengan nilai p-value 0,000. **Kesimpulan:** adalah beban kerja dan ketersediaan sumber daya manusia yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kefarmasian. Disarankan rumah sakit melakukan evaluasi beban kerja dan menambah kesiapan sumber daya kefarmasian saat bencana.

**Kata Kunci:** beban kerja, petugas farmasi, banjir, kualitas pelayanan kefarmasian, rumah sakit.

### Abstract

**Background:** Floods are an emergency situation that can increase the number of patient visits and the need for health services, including pharmaceutical services in hospitals. During the emergency response period for flood disasters, pharmacists are required to work quickly, precisely, and carefully in providing drug services to patients. The increasing demands of tasks and limited human resources can impact the quality of pharmaceutical services. **Purpose:** to determine the relationship between the workload of pharmacists, which includes tasks and the availability of human resources, and the quality of pharmaceutical services at Tgk Abdullah Syafii Hospital in 2026. **Method:** This type of research is descriptive analytical with a cross-sectional approach. The population in this study were all pharmacists in the pharmacy installation of Tgk Abdullah Syafii Hospital, totaling 30 people, with a sampling technique using total sampling. Data collection was carried out using a questionnaire, then analyzed univariately and bivariately. **Results:** showed that the quality of pharmaceutical services was mostly in the good category, with 20 respondents (66.7%). The highest task demands were in the moderate category with 14 respondents (46.6%), while the availability of human resources was mostly considered sufficient with 21 respondents (70%). The results of the bivariate test

*showed a significant relationship between task demands and the quality of pharmaceutical services with a p-value of 0.000, and there was a significant relationship between the availability of human resources and the quality of pharmaceutical services with a p-value of 0.000. **Conclusion:** workload and human resource availability are related to the quality of pharmaceutical services. It is recommended that hospitals evaluate workloads and increase the readiness of pharmaceutical resources during disasters.*

**Keywords:** *workload, pharmacists, flooding, quality of pharmaceutical services, hospitals.*

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, baik pelayanan rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat (Rasyidin, 2021). Dalam kondisi normal, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, aman, efektif, dan berkesinambungan (Erlia, 2023). Tuntutan tersebut semakin meningkat pada kondisi kedaruratan, seperti bencana banjir, karena terjadi peningkatan jumlah pasien, kebutuhan obat-obatan, serta tuntutan pelayanan yang cepat dan tepat (Siregar et al., 2023).

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit (Handayany, 2020). Pelayanan ini tidak hanya fokus pada penyediaan obat, tetapi juga mencakup pengelolaan sediaan farmasi, pelayanan farmasi klinik, pengkajian resep, penyampaian informasi obat, serta pencegahan kesalahan penggunaan obat (Hartayu et al., 2020). Mutu pelayanan kefarmasian sangat dipengaruhi oleh kesiapan tenaga farmasi, ketersediaan sumber daya manusia, sarana pendukung, serta beban kerja yang diterima petugas (Setiawan & Wulandari, 2016).

Pada masa tanggap darurat bencana banjir, petugas farmasi menangani peningkatan tuntutan tugas. Kondisi tersebut dapat berupa meningkatnya jumlah resep, kebutuhan obat darurat, tekanan waktu, keterbatasan tenaga, serta tuntutan ketelitian yang tinggi dalam pelayanan (Chustianengseh, 2020). Apabila beban kerja tidak seimbang dengan ketersediaan sumber daya manusia, maka dapat terjadi kelelahan kerja, penurunan konsentrasi, keterlambatan pelayanan, dan peningkatan risiko kesalahan dalam pelayanan kefarmasian (Binuko, 2022).

Berdasarkan survei awal di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii, pada masa tanggap darurat bencana banjir terjadi peningkatan kunjungan pasien dan permintaan pelayanan kefarmasian. Petugas farmasi merasakan adanya peningkatan beban kerja, terutama pada unit rawat jalan, rawat inap, dan instalasi gawat darurat. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja petugas farmasi, khususnya kebutuhan tugas dan ketersediaan sumber daya manusia, dengan kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii Tahun 2026.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Untuk mengetahui hubungan tuntutan tugas dan ketersediaan sumber daya manusia petugas farmasi pada masa tanggap darurat bencana banjir terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii Tahun 2026.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup digunakan sebagai alat pengumpulan data, sebagaimana dijelaskan bahwa instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data penelitian (Melika, 2022). Data dianalisis secara univariat dan bivariat untuk melihat distribusi frekuensi serta hubungan antarvariabel penelitian (Fajrianita, 2024).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan terhadap 30 petugas farmasi di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii. Hasil penelitian meliputi kualitas pelayanan kefarmasian, kebutuhan tugas, ketersediaan sumber daya manusia, serta hubungan antara variabel independen dengan kualitas pelayanan kefarmasian.

## 1. Kualitas pelayanan

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pada Masa Tanggap Darurat Bencana Banjir Di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Baik	20	66,7
2	Cukup	10	33,3
	Total	30	100

Berdasarkan **Tabel 1** diperoleh gambaran distribusi kualitas pelayanan kefarmasian pada masa tanggap darurat bencana banjir di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii. Dari total 30 responden, sebagian besar menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 20 responden (66,7%). Sementara itu, sebanyak 10 responden (33,3%) menilai kualitas pelayanan berada pada kategori cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pelayanan kefarmasian yang diberikan selama masa tanggap darurat telah berjalan dengan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kefarmasian mampu mempertahankan mutu pelayanan meskipun berada dalam kondisi bencana yang penuh tekanan dan keterbatasan.

## 2. Tuntutan tugas

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Tuntutan Tugas Pada Masa Tanggap Darurat Bencana Banjir Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii

No	Tuntutan Tugas	Frekuensi	Persentase
1	Ringan	8	26,7
2	Sedang	14	46,6
3	Berat	8	26,7
	Total	30	100

Berdasarkan **Tabel 2** diperoleh gambaran distribusi tuntutan tugas pada masa tanggap darurat bencana banjir terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii. Sebagian besar berada pada kategori tuntutan tugas sedang, yaitu sebanyak 14 responden (46,6%). Sementara itu, responden dengan tuntutan tugas ringan dan tuntutan tugas berat masing-masing berjumlah 8 responden (26,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kefarmasian mengalami tingkat tuntutan tugas yang berada pada kategori sedang selama masa tanggap darurat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang diterima masih dalam batas yang dapat dikelola, meskipun terdapat sebagian responden yang merasakan tuntutan tugas yang tinggi (berat).

**Tabel 3.** Hubungan Tuntutan Tugas Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii

No	Tuntutan Tugas	Kualitas Pelayanan				Total		P Value
		Baik		Cukup		N	%	
		N	%	N	%	N	%	
1	Ringan	8	100	0	0	8	100	0,000
2	Sedang	12	85,7	2	14,3	14	100	
3	Berat	0	0	8	100	8	100	
	Total	20		10		30		

Berdasarkan **Tabel 3** Pada kategori tuntutan tugas ringan, seluruh responden (8 orang; 100%) menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori baik, dan tidak terdapat responden dengan kualitas pelayanan cukup. Pada kategori tuntutan tugas sedang, sebagian besar responden menunjukkan kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 12 orang (85,7%), sedangkan 2 responden (14,3%) berada pada kategori cukup. Sebaliknya, pada kategori tuntutan tugas berat, seluruh responden (8 orang; 100%) menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori cukup, dan tidak terdapat responden dengan kualitas pelayanan baik. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p value = 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara tuntutan tugas dengan kualitas pelayanan kefarmasian.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung *Job Demand-Resources (JD-R) Model* yang menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan (*job demands*) seperti beban kerja, tekanan waktu, dan kompleksitas tugas dapat menyebabkan kelelahan dan stres kerja apabila tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai (Bakker & Demerouti, 2024). Model ini menegaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi berperan dalam proses *health impairment*, yaitu kondisi dimana energi individu terkuras sehingga berdampak pada penurunan kesehatan dan kinerja. Menurut asumsi peneliti, semakin tinggi tuntutan tugas yang diterima oleh tenaga kefarmasian, maka semakin besar kemungkinan terjadinya penurunan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya tekanan kerja, keterbatasan waktu, serta potensi kelelahan fisik dan mental, sehingga berdampak pada menurunnya ketelitian, kecepatan, dan kualitas interaksi dalam pelayanan kepada pasien.

### 3. Ketersediaan sumber daya manusia

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Ketersediaan Sumber Daya Manusia Pada Masa Tanggap Darurat Bencana Banjir Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii

No	Ketersediaan sumber daya manusia	Frekuensi	Persentase
1	Cukup	21	70
2	Tidak cukup	9	30
	Total	30	100

Berdasarkan **Tabel 4** diperoleh gambaran distribusi ketersediaan sumber daya manusia pada masa tanggap darurat bencana banjir terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii. Dari total 30 responden, mayoritas menyatakan bahwa ketersediaan sumber daya manusia dalam kategori cukup, yaitu sebanyak 21 responden (70%). Sementara itu, sebanyak 9 responden (30%) menyatakan bahwa ketersediaan sumber daya manusia berada pada kategori tidak cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum ketersediaan tenaga kefarmasian selama masa tanggap darurat dinilai telah memadai oleh sebagian besar responden. Namun demikian, masih terdapat hampir sepertiga responden yang merasakan kekurangan tenaga, yang mengindikasikan adanya ketidakseimbangan distribusi atau beban kerja di beberapa unit pelayanan.

**Tabel 5.** Hubungan Ketersediaan Sumber Daya Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii

No	Ketersediaan Sumber Daya	Kualitas Pelayanan				Total		P Value
		Baik		Cukup		N	%	
		N	%	N	%	N	%	
1	Cukup	20	95,2	1	4,8	21	100	0,000
2	Tidak cukup	0	0	9	100	9	100	
	Total	20		10		30		

Berdasarkan **Tabel 5** diperoleh hasil analisis hubungan antara ketersediaan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Tgk Abdullah Syafii pada masa tanggap darurat bencana banjir. Pada kategori ketersediaan sumber daya cukup, hampir seluruh responden menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 20 orang (95,2%), sedangkan 1 responden (4,8%) berada pada kategori cukup. Sebaliknya, pada kategori ketersediaan sumber daya tidak cukup, seluruh responden (9 orang; 100%) menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori cukup, dan tidak terdapat responden dengan kualitas pelayanan baik. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p value = 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan kefarmasian. Teori sistem pelayanan kesehatan modern juga menyatakan bahwa kecukupan sumber daya berperan langsung terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan. Keterbatasan sumber daya dapat menyebabkan peningkatan beban kerja, keterlambatan pelayanan, serta penurunan ketepatan dalam pemberian layanan (OECD, 2021). Hal ini sangat relevan dengan pelayanan kefarmasian yang membutuhkan kecepatan dan ketelitian tinggi.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu.

Menurut asumsi peneliti, ketersediaan sumber daya yang cukup seperti tenaga kefarmasian, obat-obatan, serta fasilitas pendukung akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Sebaliknya, keterbatasan sumber daya akan menyebabkan meningkatnya beban kerja, keterlambatan pelayanan, serta penurunan ketelitian, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kefarmasian.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut ada hubungan yang signifikan antara tuntutan tugas dan ketersediaan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan kefarmasian, dengan nilai p-value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).

## SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kefarmasian, khususnya dalam manajemen beban kerja dan peningkatan kualitas pelayanan pada kondisi darurat. Pihak rumah sakit dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam mengelola beban kerja tenaga kefarmasian, meningkatkan ketersediaan sumber daya, serta menyusun pelayanan perencanaan yang lebih baik pada masa tanggap darurat bencana. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan pasien, stres kerja, dan kinerja tenaga kefarmasian agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif. Selain itu, tenaga kesehatan, khususnya tenaga kefarmasian, diharapkan mampu meningkatkan manajemen waktu dan kerja sama tim dalam menghadapi beban kerja tinggi sehingga kualitas pelayanan kepada pasien tetap terjaga.

## REFERENSI

- Bakker, AB, & Demerouti, E. (2024). *Teori tuntutan-sumber daya pekerjaan: Pertanyaan yang sering diajukan*. *Jurnal Psikologi Kesehatan Kerja*. Asosiasi Psikologi Amerika.
- Binuko, RS, & Fauziyah, NF (2022). Pengaruh beban kerja perawat terhadap respon time dan kepuasan pasien instalasi rawat jalan di Rumah Sakit X. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 12 (1), 15–19. <https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1363>
- Chustianengseh, S. (2020). *Pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Umum Sidoarjo* [Skripsi, Universitas Islam Majapahit]. Gudang Universitas Islam Majapahit.
- Erlia, E., Pratama, AS, & Syukriadi, S. (2023). Analisis beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati tahun 2023. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 9 (2), 1443–1452.
- Fajrianita. (2024). *Metodologi penelitian kesehatan*. Penerbit: NEM.
- Handayani, GN (2020). *Kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien*. Media Nusa Kreatif.
- Hartayu, TS, Wijoyo, Y., & Manik, Dirjen (2020). *Manajemen dan pelayanan kefarmasian di apotek: Dengan metode pembelajaran berbasis masalah dalam kerangka paradigma pedagogi reflektif*. Pers Universitas Sanata Dharma.
- Melika. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Delima Kecamatan Delima Kabupaten Pidie Tahun 2022. Universitas Ubudiyah Indonesia
- OECD. (2021). *Kesehatan sekilas 2021: Indikator OECD*. Penerbitan OECD.
- Rasyidin, R. (2021). *Konsep pelayanan rumah sakit*. Universitas Esa Unggul.
- Setiawan, VB, & Wulandari, RD (2016). Beban kerja subyektif dan obyektif tenaga farmasi rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4 (1), 28–36. <https://doi.org/10.20473/jaki.v4i1.2016.28-36>
- Siregar, dkk. (2023). *Kesiapsiagaan pelayanan kefarmasian pada kondisi bencana di rumah sakit rujukan*.