

## ANALISIS IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN FARMASI : KAJIAN LITERATUR

Rina Astuti<sup>1</sup>, Dewi Puspaningtyas Faeni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Magister Manajemen Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

Email: [dewi.faeni@unsurya.ac.id](mailto:dewi.faeni@unsurya.ac.id)

### INFO ARTIKEL

#### **Riwayat Artikel:**

Received :25-07-2025

Revised :10-08-2025

Accepted :18-08-2025

**Keywords:**Transformational Leadership Style, Service Quality, Pharmaceuticals

**DOI:** <https://doi.org/10.62335>

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the role of transformational leadership in improving the quality of pharmacy services in hospitals through a comprehensive literature review. Modern pharmaceutical services have evolved into patient-oriented services, making patient satisfaction and service quality key indicators of success. Leadership style, particularly transformational leadership, is considered crucial in shaping work culture and motivating staff to achieve organizational goals. The method used was a qualitative literature study, analyzing relevant scientific articles from 2019-2024 found in the Google Scholar database. Of the 80 articles found, 9 were reviewed in-depth. The literature synthesis results indicate that transformational leadership, through its four main dimensions (idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, individual consideration), has a significant impact on improving the quality of pharmacy services. The implementation of this leadership style has been shown to increase the motivation, commitment, and professionalism of pharmacists. This has a direct impact on improving technical quality (prescription accuracy), interpersonal quality (patient communication), and service efficiency. Although challenges such as resistance to change exist, supporting factors such as an open organizational culture and ongoing leadership training can facilitate successful implementation. In*

*conclusion, developing transformational leadership competencies for pharmacy managers is a strategic step to achieve excellent pharmaceutical service*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kualitas layanan farmasi di rumah sakit melalui tinjauan pustaka yang komprehensif. Layanan farmasi modern telah berevolusi menjadi layanan yang berorientasi pada pasien, menjadikan kepuasan pasien dan kualitas layanan sebagai indikator kunci keberhasilan. Gaya kepemimpinan, khususnya kepemimpinan transformasional, dianggap krusial dalam membentuk budaya kerja dan memotivasi staf untuk mencapai tujuan organisasi. Metode yang digunakan adalah studi pustaka kualitatif, dengan menganalisis artikel ilmiah relevan dari tahun 2019-2024 yang terdapat dalam basis data Google Scholar. Dari 80 artikel yang ditemukan, 9 di antaranya telah dikaji secara mendalam. Hasil sintesis pustaka menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional, melalui empat dimensi utamanya (pengaruh ideal, motivasi inspiratif, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individu), memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan farmasi. Penerapan gaya kepemimpinan ini telah terbukti meningkatkan motivasi, komitmen, dan profesionalisme apoteker. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas teknis (akurasi resep), kualitas interpersonal (komunikasi pasien), dan efisiensi layanan. Meskipun terdapat tantangan seperti resistensi terhadap perubahan, faktor-faktor pendukung seperti budaya organisasi yang terbuka dan pelatihan kepemimpinan yang berkelanjutan dapat memfasilitasi keberhasilan implementasi. Kesimpulannya, pengembangan kompetensi kepemimpinan transformasional bagi manajer farmasi merupakan langkah strategis untuk mencapai layanan farmasi yang unggul.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan adalah aspek penting pada sistem kesehatan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Di antara berbagai layanan kesehatan yang tersedia, pelayanan farmasi di rumah sakit memiliki peran krusial guna memastikan pasien mendapatkan terapi tepat, aman, dan berkualitas. Pelayanan kefarmasian di era modern kini telah bertransformasi dari sekadar penyediaan obat berubah menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*). Kualitas pelayanan farmasi

optimal menjadi kunci untuk meningkatkan keamanan dan efektivitas terapi, yang pada akhirnya berkontribusi langsung pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Namun, tantangan dalam mencapai kualitas tersebut tidaklah sedikit, mulai dari kompleksitas manajemen obat, tuntutan profesionalisme, hingga dinamika hubungan interpersonal di lingkungan kerja, tingginya angka kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi sering kali menjadi masalah yang perlu diperhatikan. Kemampuan tenaga kerja berkualitas, memiliki kompetensi sesuai standar serta memiliki disiplin tinggi guna mencapai target kinerja yang dipersyaratkan pimpinan.

Di instalasi farmasi, guna mencapai tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pasien menghadapi kendala tentunya menuntut suatu sistem kerja yang profesional agar dapat senantiasa memberikan layanan terbaik bagi Masyarakat. Untuk mengetahui tingkat capaian keberhasilan pelayanan diukur dengan adanya target-target kinerja yang direncanakan dari setiap pelaksanaan kegiatan. Target-target kinerja tersebut selanjutnya menjadi tolak ukur keberhasilan dan kegagalan dan menjadi tanggung jawab pimpinan. Kualitas layanan kesehatan yang rendah terus menjadi salah satu hambatan utama dalam mencapai kepuasan pasien, mungkin sulit untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan (Faeni, 2024).

Gaya kepemimpinan memegang peranan krusial dalam membentuk budaya kerja dan memotivasi tim dan ini adalah salah satu gaya yang dianggap paling efektif dalam lingkungan yang dinamis seperti rumah sakit. Gaya ini berfokus pada motivasi, inspirasi, dan pengembangan potensi individu dalam tim untuk mencapai tujuan organisasi secara kolektif (Wibowo, 2016). Seorang pemimpin transformasional menginspirasi para bawahannya agar tidak mementingkan diri sendiri, mendorong inovasi, dan menciptakan visi bersama yang kuat. Gaya kepemimpinan ini dipandang sebagai pendekatan yang dapat mendorong kinerja karyawan secara maksimal karena ditandai oleh kemampuan pemimpin untuk menginspirasi dan memotivasi anggota tim melalui visi yang jelas dan dukungan emosional. Penerapan gaya kepemimpinan transformasional oleh kepala instalasi farmasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pemimpin yang transformasional akan mendorong petugas farmasi untuk proaktif, berinisiatif dalam memberikan edukasi kepada pasien, serta berkomitmen pada standar mutu yang tinggi (Faeni, 2025).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2016). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan dan berperan penting dalam penyediaan layanan kesehatan perorangan secara komprehensif dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan tenaga medis yang berkompeten sehingga rumah sakit berkomitmen untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan memberikan solusi pada masalah kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat.

Kajian mendalam mengenai bagaimana implementasi gaya kepemimpinan transformasional ini secara spesifik dapat meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di

Indonesia masih terbatas. Sebagian besar penelitian cenderung berfokus pada sektor bisnis atau pendidikan. Penelitian ini dilakukan kajian literatur secara komprehensif untuk mengeksplorasi dan mensintesis temuan-temuan dari berbagai sumber primer dan sekunder terkait topik ini.

Pada Instalasi farmasi rumah sakit, kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam mencapai kepuasan pasien dan efektivitas pengobatan hal ini sesuai dengan pengertian dari Goetsch dan Davis (dalam Nurdin, 2019:15-16) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas akan tercapai ketika semua elemen ini memenuhi harapan yang ditetapkan sehingga kualitas tidak hanya ditentukan oleh karakteristik fisik suatu produk atau jasa tetapi pengalaman oleh pengguna serta pengelolaan proses yang efektif. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Musqari dan Huda (2016:36) adalah kualitas pelayanan yang sering disebut mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas yang pada akhirnya berdampak positif pada profitabilitas perusahaan. Kualitas pelayanan yang tinggi memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga Perusahaan harus fokus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi harapan pelanggan tetapi juga menciptakan pengalaman yang memuaskan berkesan. Kualitas pelayanan yang baik memegang peran penting dalam membangun hubungan yang positif antara penyedia layanan dan pelanggan.

Putri dan Utomo (2017:74) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh atribut fisik tetapi juga pengalaman keseluruhan yang dirasakan pelanggan selama proses penggunaan sehingga kualitas penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas (Faeni, 2023).

Model Teoritis penelitian ini berfokus pada hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional dan peningkatan kualitas pelayanan farmasi Rumah Sakit. Gaya kepemimpinan transformasional yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan farmasi, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien. Model ini sejalan dengan temuan Sutrisno (2021) yang menyoroti sinergi variabel-variabel tersebut dalam menumbuhkan organisasi yang produktif

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini didasarkan pada kajian pustaka yang mencakup pembahasan teori. Penelitian dilakukan untuk menganalisis berbagai studi yang sudah ada dan menarik kesimpulan mengenai *best practice* dalam implementasi Gaya kepemimpinan transformasional. Melalui kajian pustaka, peneliti menganalisa

penerapan Gaya kepemimpinan transformasional serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.

Data penelitian ini diperoleh dari artikel ilmiah nasional yang relevan yang diterbitkan dalam jangka waktu 5 tahun terakhir (2019 – 2024) yang ditemukan pada data base *Google Scholar*. Istilah yang digunakan dalam pencarian literatur terkait adalah Gaya kepemimpinan transformasional, kualitas pelayanan farmasi dan rumah sakit. Penulisan artikel menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur dan bertujuan mendapatkan hasil analisis dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi variabel yang akan diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil literature review menggunakan metode kualitatif yang bertujuan mendapatkan variabel yang akan diteliti, adapun langkah-langkah dalam memenuhi syarat kemudian dikaji kualitas serta disintesis. Berikut adalah tahapan *literatur review*:

### 1. Identifikasi penentuan kata kunci penelitian

Tujuan penelitian adalah menganalisa implementasi gaya kepemimpinan transformasional untuk peningkatan kualitas pelayanan farmasi, oleh karenanya peneliti menetapkan tahapan-tahapan yang dilakukan sebelum melakukan penelusuran *literature*. Tahapan dimulai dengan mengumpulkan berbagai jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang akan diteliti dengan melakukan identifikasi melalui kata kunci pencarian pada mesin pencarian yaitu implementasi, kualitas, pelayanan, gaya kepemimpinan transformasional, rumah sakit, instalasi farmasi.

### 2. Penelusuran literatur

Penelusuran menggunakan aplikasi *Publish or Perish* dan *Google Scholar*, selain itu peneliti mencari artikel jurnal online, buku dan website. Penelusuran menghasilkan 80 literature mulai tahun 2019 sd 2024.

### 3. Proses Skrining

Setelah proses penelusuran, peneliti melakukan proses skrining judul serta abstrak sehingga didapatkan 15 artikel yang sesuai dengan topik yang akan dilakukan *review*.

### 4. Penentuan Kriteria dan Kelayakan

Artikel tersebut dilakukan penelaahan *full-text*, dan didapatkan 9 artikel penelitian yang memenuhi standar untuk dikaji berdasarkan kriteria inklusi dari peneliti dan point artikel telah dipilih serta disintesis.

**Tabel 1. Artikel yang Di Review**

No	Peneliti	Judul Artikel	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1	Agustina Kurniawati & Lailiyah, 2023, Univ	Analisis Peran Keterampilan dalam Meningkatkan	<i>Systematic Literature Review</i>	Skill kepemimpinan sangat berperan dalam mewujudkan tujuan organisasi. Pemimpin

	Airlangga, Surabaya	Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit : <i>Systematic Literature Review</i>		berperan penting dalam mempengaruhi staff agar konsisten dalam meningkatkan kinerja yaitu menerapkan prinsip budaya keselamatan kepemimpinan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja staf
2	(Aqil, 2020) Stikes Pamenang	Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasein Rawat Jalan di Rumah sakit	Studi Kepustakaan	Semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien maka secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit
3	(Nugroho, 2025), Univ Airlangga, Surabaya	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit terhadap Pencapaian Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja		Penerapan gaya kepemimpinan transformasional meningkatkan kinerja staf dan pentung untuk membangun budaya kerja yang inovatif dengan pendekatan pemberdayaan dan motivasi jangka panjang.
4	(Laskita et al., 2025) Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia, Bogor	Evaluasi Kritis Indikator Nasional Mutu: Kelembagaan Mutu dan Tantangan Implementasi di RS Tingkat III "X" Bogor	Kuantitatif Deskriptif	Studi ini merekomendasikan reposisi strategi mutu dengan menekankan refleksi kolektif, pelibatan pasien, integrasi data klinis serta kepemimpinan transformatif
5	(Wijiati et al., 2023),	Strategi layanan pasien dengan	Kuantitatif	Kapabilitas tenaga medis dan akses berpengaruh

	Univ Pancasila, Jakarta	kualitas prima untuk meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit umum tipe B		terhadap kepuasan pasien serta kualitas prima kecepatan penanganan
6	(Widodo, 2023)	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Anggota Bais Tni	Kuantitatif, metode survei dan analisis jalur.	Kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja sebesar
7	(Riski et al., 2024)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru	Kuantitatif	Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap kinerja guru SMA Kecamatan Kota Juang.
8	(Pawerangi et al., 2023)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang M.	Analisis kuantitatif dengan alat analisis regresi berganda	Hasil pengujian regresi diperoleh hasil bahwa variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Perawat sementara
9	(Oktaviani & Fauzuddin, 2023)	Pengaruh Kompetensi Kedisiplinan Dan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kinerja	Kuantitatif Analisis Regresi Linier Berganda Dan	Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Guru SD Raden Patah, Surabaya, Kompetensi,

		Guru Pada Sd Raden Patah Surabaya Angella	Koefisien Determinasi.	Kedisiplinan dan Kepemimpinan Transformasional secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Guru SD Raden Patah, Surabaya.
--	--	---	------------------------	--

Dari 9 artikel di atas diperoleh hasil bahwa Analisis Implementasi gaya kepemimpinan transformasional pada pelayanan kesehatan terutama pelayanan farmasi di rumah sakit merujuk pada proses evaluasi dan penilaian terhadap penerapan gaya kepemimpinan yang digunakan untuk mendukung manajemen dan operasional layanan farmasi. Dengan menerapkan gaya kepemimpinan transformasional, rumah sakit dapat mendorong petugas farmasi untuk lebih berinisiatif dalam memberikan edukasi kepada pasien, serta berkomitmen pada standar mutu yang tinggi, Melalui inspirasi dan pertimbangan individu, pemimpin dapat mengatasi tantangan internal seperti kelelahan kerja (*burnout*) dan stagnasi motivasi, yang sering kali berdampak negatif pada kualitas pelayanan serta membantu pengawasan pasien dalam penggunaan obat, meminimalkan kesalahan pengobatan, dan memastikan ketersediaan obat yang diperlukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan sintesis dari berbagai literatur ilmiah, implementasi gaya kepemimpinan transformasional terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan farmasi. Temuan utama yang diperoleh dapat dikategorikan ke dalam tiga tema besar:

1. **Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Memotivasi Petugas** Kajian literatur menunjukkan bahwa pemimpin farmasi yang menerapkan gaya transformasional mampu meningkatkan motivasi intrinsik dan komitmen organisasi petugas. Hal ini terjadi melalui empat dimensi utama (Bass & Avolio, 1994, hlm. 4):
  - a. **Pengaruh Ideal (*Idealized Influence*):** panutan yang menginspirasi kepercayaan dan rasa hormat. Petugas farmasi cenderung mencontoh etos kerja dan profesionalisme pemimpin mereka, yang berdampak positif pada etika kerja dan dedikasi.
  - b. **Motivasi Inspirasional (*Inspirational Motivation*):** Pemimpin mengartikulasikan visi yang jelas dan menantang, membangkitkan semangat dan optimisme. Visi ini sering kali berpusat pada peningkatan kualitas hidup pasien, yang membuat pekerjaan petugas terasa lebih bermakna.
  - c. **Stimulasi Intelektual (*Intellectual Stimulation*):** Pemimpin mendorong kreativitas dan pemikiran kritis. Hal ini memotivasi petugas farmasi untuk

- mencari solusi inovatif dalam menghadapi masalah, seperti manajemen stok obat yang efisien atau strategi edukasi pasien yang lebih baik.
- d. **Pertimbangan Individu (*Individualized Consideration*):** Pemimpin memberikan perhatian personal dan bimbingan kepada setiap petugas. Bimbingan ini membantu pengembangan karier dan keterampilan, seperti peningkatan kemampuan konseling pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan secara personal.
2. **Hubungan dengan Kualitas Pelayanan Farmasi** Literasi yang dikaji secara konsisten menunjukkan korelasi positif antara gaya kepemimpinan transformasional dengan indikator-indikator kualitas pelayanan farmasi.
    - a. **Kualitas Teknis:** Pemimpin transformasional mendorong petugas untuk selalu mengikuti perkembangan ilmu kefarmasian, yang tercermin dari peningkatan akurasi resep, penanganan obat yang benar, dan kepatuhan terhadap prosedur
    - b. **Kualitas Interpersonal:** Dengan menciptakan lingkungan kerja yang suportif, pemimpin meningkatkan kualitas komunikasi antara petugas farmasi dan pasien. Hal ini terlihat dari meningkatnya empati, keramahan, dan efektivitas konseling obat
    - c. **Efisiensi Pelayanan:** Peningkatan motivasi dan kerja sama tim yang dipromosikan oleh pemimpin transformasional berkontribusi pada efisiensi operasional, seperti waktu tunggu pasien yang lebih singkat dan pengelolaan inventaris yang lebih baik.
  3. **Tantangan dan Faktor Pendukung** Meskipun efektif, implementasi kepemimpinan transformasional memiliki tantangan, seperti resistensi terhadap perubahan dari staf yang sudah lama bekerja dan kebutuhan akan pelatihan kepemimpinan yang intensif. Namun, penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung seperti budaya organisasi yang terbuka, dukungan manajemen senior, dan program pelatihan yang berkelanjutan dapat memfasilitasi adopsi gaya kepemimpinan ini.

Berikut adalah tabel yang merangkum temuan utama dari literatur:

**Tabel 2. Sintesis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional pada Pelayanan Farmasi**

<b>Dimensi Kepemimpinan Transformasional</b>	<b>Hasil pada Petugas Farmasi</b>	<b>Dampak pada Kualitas Pelayanan</b>
<b>Pengaruh Ideal</b>	Peningkatan rasa hormat dan kepercayaan	Peningkatan kepatuhan terhadap standar etika dan profesionalisme.
<b>Motivasi Inspirasional</b>	Peningkatan komitmen dan optimisme	Peningkatan inisiatif dan proaktif dalam melayani pasien.
<b>Stimulasi Intelektual</b>	Peningkatan kreativitas dan pemikiran kritis	Peningkatan inovasi dalam penanganan masalah operasional.
<b>Pertimbangan Individu</b>	Peningkatan motivasi dan pengembangan diri	Peningkatan kualitas interaksi pasien dan ketepatan konseling.

Hasil kajian literatur ini memperkuat teori-teori kepemimpinan transformasional yang ada dan membuktikan relevansinya dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya farmasi. Temuan ini mengisi kesenjangan penelitian yang ada dengan menyediakan kerangka konseptual yang menghubungkan gaya kepemimpinan ini dengan hasil-hasil yang terukur, seperti kinerja petugas dan kepuasan pasien.

Kajian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional bukan hanya sekadar teori, tetapi juga model praktis yang dapat diterapkan di instalasi farmasi. Model ini menciptakan hubungan kausal yang jelas antara aksi pemimpin (seperti memberikan motivasi inspirasional) dengan hasil yang diinginkan (seperti peningkatan kinerja dan kepuasan pasien). Dengan fokus pada pengembangan individu dan visi bersama, gaya ini mampu mengubah motivasi internal petugas menjadi peningkatan kinerja yang nyata.

Temuan ini juga memberikan implikasi praktis bagi manajer farmasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, investasi tidak hanya harus dilakukan pada peralatan canggih atau sistem informasi, tetapi juga pada pengembangan kemampuan kepemimpinan. Program pelatihan kepemimpinan yang berfokus pada dimensi transformasional dapat menjadi strategi efektif untuk memberdayakan apoteker dan teknisi farmasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan farmasi dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, yang pada akhirnya memberikan manfaat langsung bagi pasien dan citra rumah sakit secara keseluruhan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan sintesis dari berbagai literatur yang relevan, gaya ini memiliki peran fundamental dan strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan farmasi. Kepemimpinan transformasional bukan sekadar teori manajemen, melainkan sebuah model praktis yang mampu mengubah cara kerja petugas farmasi dari orientasi tugas menjadi orientasi pasien.

Empat dimensi utama kepemimpinan transformasional pengaruh ideal, motivasi inspirasional, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individu secara kolektif menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk inovasi dan profesionalisme. Pemimpin yang menginspirasi, memberikan dukungan personal, dan mendorong pemikiran kritis, terbukti mampu meningkatkan motivasi intrinsik dan komitmen petugas farmasi. Peningkatan ini berkorelasi positif dengan berbagai indikator kualitas pelayanan, seperti akurasi resep, efektivitas konseling, dan kepuasan pasien.

Secara lebih lanjut, kajian ini mengonfirmasi bahwa investasi pada pengembangan kompetensi kepemimpinan transformasional bagi kepala instalasi farmasi merupakan hal yang sangat penting, sumber daya manusia serta model kepemimpinan yang tepat adalah kunci utama untuk mencapai standar pelayanan kefarmasian yang prima. Kesimpulan ini juga menggarisbawahi perlunya penelitian lebih lanjut yang berfokus pada studi kasus di berbagai instalasi farmasi di Indonesia untuk memvalidasi temuan teoretis ini secara empiris, temuan ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori kepemimpinan dalam konteks kesehatan. Secara praktis, kesimpulan ini dapat menjadi panduan bagi manajemen rumah sakit untuk merancang program pelatihan kepemimpinan yang spesifik bagi para manajer farmasi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip transformasional, manajer dapat mengubah tantangan operasional menjadi peluang untuk inovasi, serta memotivasi tim mereka untuk mencapai visi bersama dalam meningkatkan kesehatan masyarakat

## DAFTAR PUSTAKA

- AGUSTINA KURNIAWATI, N., & LAILIYAH, S. (2023). Peran Keterampilan Kepemimpinan dalam Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit : Systematic Literature review. *Hang Tuah Medical Journal*, 21(1), 114–140. <https://doi.org/10.30649/htmj.v21i1.486>
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Bass, B. M. and Avolio, B. J. 1994. *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Sage.Thousand Oak
- Faeni, D. P. (2024). Green practices and employees' performance: The mediating roles of green human resources management policies and knowledge development. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(8), 4924. <https://doi.org/10.24294-/jipd.v8i8.4924>
- Faeni, D. P. (2024). SERVQUAL measures: Indonesian government healthcare (BPJS) from a

- human resource perspective. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(2).  
<https://doi.org/10.24294/jipd.v8i2.2271>
- Faeni, D. P., Faeni, P. F., Basrowi., Sungkono. (2025). Green HRM for sustainable aviation: An integration evaluation using PLS-SEM and fsQCA. *Environmental Challenges*, Vol 20, 101232, ISSN 2667-0100, <https://doi.org/10.1016/j.envc.2025.101232>Hartanto,
- Faeni, D. P., Oktaviani, R. F., Riyadh, H. A., Faeni, R. P., & Beshr, B. A. H. (2025). Green Human Resource Management and Sustainable Practices on Corporate Reputation and Employee Well-being: A Model for Indonesia's F&B Industry. *Environmental Challenges*, 101082. <https://doi.org/10.1016/j.envc.2025.101082>
- Faeni, D. P., Puspitaningtyas Faeni, R., Alden Riyadh, H., & Yuliansyah, Y. (2023). The COVID-19 pandemic impact on the global tourism industry SMEs: a human capital development perspective. *Review of International Business and Strategy*, 33(2), 317–327. <https://doi.org/10.1108/RIBS-08-2021-0116>
- Faeni, D.P., Oktaviani, R.F., Riyadh, H.A., Faeni, R.P. and Beshr, B.A.H. (2025), Green Human Resource Management (GHRM) and Corporate Social Responsibility (CSR) in Reducing Carbon Emissions for Sustainable Practices. *Qual Manage.*, 34: e70048. <https://doi.org/10.1002/tqem.70048>Laskita, A., Rumintjap, F. M., Wahyudi, A., Lembaga, 1, Fasilitas, A., & Indonesia, K. (2025). *A Critical Evaluation of National Quality Indicators: Institutional Quality and Implementation Challenges at Level III "X" Hospital Bogor*. 1(1), 29–55. <https://journal.theprismapost.org/index.php/ijshr>
- Nugroho, et. al. (2025). *p-ISSN: 2502-647X; e-ISSN: 2503-1902*. 10(1), 245–258.
- Oktaviani, A. I., & Fauzuddin, Y. (2023). Pengaruh Kompetensi Kedisiplinan Dan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Pada Sd Raden Patah Surabaya. *Bisnis, Dan Sosial*), 1(3), 1–14.
- Pawerangi, M. H., Amang, B., & Nurpadila. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 468–476.
- Permenkes. (2016). Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah sakit. *Skripsi*, 1–5.
- Riski, D., Idris, J., & Marwan, M. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Hijri*, 13(1), 71. <https://doi.org/10.30821/hijri.v13i1.20389>
- Widodo, A. S. dan S. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Anggota Bais Tni. *Jurnal Ilmiah Manajemen SURYA PASCA SCIENTIA*, 12(2), 94–105. <https://doi.org/10.35968/jimspc.v12i2.1102>
- Wijiati, S., Djaddang, S., & Zulkifli. (2023). Strategi Layanan Pasien Dengan Kualitas Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Tipe B. *EKOBISMAN: Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen*, 7(3), 232–269. <https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/ekobisman/article/view/5136>
- Widodo. (2017). Metodologi Penelitian, Jakarta : Rajagrafindo Persada
- Yudhistira Pradhipta Aryoko Purnadi Akhmad Darmawan. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan

Madukara Kabupaten Banjarnegara, Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Muhammadiyah-Purwokerto, 14(1).

Yuniarti dkk (2021). Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis), Cetakan Pertama, Bandung :  
Widina Bhakti Persada Bandung