

SEMINAR IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DIRUMAH SAKIT GRANMED LUBUK PAKAM TAHUN 2020

*Seminar on Implementation of Pharmaceutical Service Standards
During the Covid-19 Pandemic at Granmed Lubuk Pakam
Hospital at 2020*

Jhoti sumitra^{1*}, Nur Ulina M. Br. Turnip², Loraetta Sebayang³

¹Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jln. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang,
Sumatera Utara – Indonesia

*e-mail korespondensi author: mitha.bahry@gmail.com

DOI. 10.35451/jpk.v3i1.1112

Abstrak

Pelayanan kefarmasian apoteker terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit, maka implementasi peraturan menteri kesehatan no. 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit grandmed dengan kepuasan pasien pada masa pandemi covid 19 tahun 2021. Pelayanan farmasi rumah sakit mengaitkan Apoteker dalam guna pengawasan serta kendali terhadap seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penyembuhan pengobatan penderita dalam tujuan mempraktikkan standar keselamatan penderita yang meliputi aktivitas pengelolaan perbekalan farmasi yang diawali dari perencanaan kebutuhan sampai pengendalian perbekalan farmasi serta aktivitas pelayanan farmasi klinis yang berorientasi pada merendahkan resiko terbentuknya kesalahan pemakaian obat di rumah sakit. Jenis rancangan yang dibuat dengan pengumpulan data sebanyak 59 pasien yang berkunjung dilakukan pada suatu titik waktu tertentu. Lokasi di Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam. Data yang diperoleh dibandingkan dengan standar yang ada pada kepustakaan dan dianalisis menggunakan uji chi-square. Diketahui bahwa dari 25 orang (42,4%) responden yang menyatakan pelayanan farmasi klinik tidak baik. Dari 34 orang (57,6%) responden yang menyatakan pelayanan farmasi klinik baik pada masing-masing pegawai telah diberikan pemahaman terkait pelayanan kefarmasian klinis yang sudah disosialisasikan setiap breafing pagi untuk memaksimalkan melayani pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan dirumah sakit grandmed. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi pmk no. 72 tahun 2016 ada hubungan pelayanan farmasi klinik dengan kepuasan pasien pada masa pandemi covid 19 di rumah sakit grandmed lubuk pakam tahun 2021 (pvalue = 0,007).

Kata kunci: *Implementasi standar; Pelayanan kefarmasian; Rumah sakit grandmed lubuk pakam*

ABSTRACT

Pharmacist pharmaceutical services for patients related to pharmaceutical preparations in order to improve the quality of pharmaceutical services in hospitals, the implementation of the Minister of Health Regulation no. 72 of 2016 concerning pharmaceutical service standards at Grandmed Hospitals with patient satisfaction during the Covid 19 2021 pandemic. Hospital pharmacy services involve pharmacists in order to supervise and control all activities related to healing treatment of sufferers in the aim of practicing patient safety standards which include Pharmaceutical supplies management activities starting from demand planning to controlling pharmaceutical supplies as well as clinical pharmacy service activities that are oriented towards

reducing the risk of drug use errors in hospitals. This type of design was made by collecting data from 59 visiting patients at a certain point in time. Location at GrandMed Hospital Lubuk Pakam. The data obtained were compared with existing standards in the literature and analyzed using the chi-square test. It is known that out of 25 people (42.4%) respondents stated that clinical pharmacy services were not good. Of the 34 people (57.6%) respondents who stated that clinical pharmacy services were good for each employee, they had been given an understanding regarding clinical pharmacy services which had been socialized every morning briefing to maximize serving patients so that patients were satisfied with the services at Grandmed Hospital. This study can be concluded that the implementation of pmk no. 72 of 2016 there is a relationship between clinical pharmacy services and patient satisfaction during the Covid 19 pandemic at Grandmed Lubuk Pakam Hospital in 2021 (pvalue = 0.007).

Keywords: *implementation of standards; pharmaceutical services; Grandmed Lubuk Pakam Hospital*

1. Pendahuluan

Standar pelayanan kefarmasian oleh profesi apoteker sebagai pembinaan serta meningkatkan mutu pelayanan farmasi diinstalasi untuk melakukan perlindungan pasien dari tuntutan pasien yang tidak wajar

Dalam standar pelayanan kefarmasian mengacu pada *Pharmaceutical Care* (Asuhan Kefarmasian) apoteker bertanggung jawab penuh atas mutu obat kepada pasien disertai dengan informasi yang lengkap tentang cara pemakaian dan penggunaan, efek samping hingga monitoring penggunaan obat demi meningkatkan kepuasan hidup pasien (Noviani, 2019).

Standar bahan habis gunakan, pengelolaan sediaan farmasi serta pelayanan farmasi klinik. Dipaparkan farmasi klinik: pengkajian serta pelayanan formula, penelusuran riwayat pemakaian obat, rekonsiliasi obat, Pelayanan Data Obat, konseling, visite, Pemantauan Pengobatan Obat, Monitoring Dampak Samping Obat, Penilaian Pemakaian Obat, dispensing sediaan steril, Pemantauan Kandungan Obat Dalam Darah (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan *Pharmaceutical care* di instalasi farmasi rumah sakit di kota jambi Dimana apoteker lebih memikirkan pemahaman terhadap pelayanan asuhan kefarmasian Sehingga implementasi asuhan

kefarmasian dipengaruhi oleh pemahaman apoteker tentang asuhan kefarmasian (Andi dkk, 2018).

Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan menghimbau bertujuan untuk mencegah terjadinya penularan *Covid-19*. Imbauan itu disampaikan melalui surat nomor YR.03.03 III III8 2020 yang ditujukan langsung kepada seluruh Kadinkes provinsi, kabupaten/kota, dan direktur utama direktur kepala rumah sakit seluruh Indonesia. Perlu dilakukan pencegahan penularan kepada dokter dan tenaga Kesehatan di rumah sakit, serta pasien yang berkunjung ke rumah sakit (Bambang, 2020).

Para pakar sangat menganjurkan pemakaian APD yang pas saat sebelum berkontak langsung dengan penderita buat keselamatan tenaga kesehatan selaku garda terdepan(Adams& Walls, 2020). Tetapi realitasnya belum ada APD yang mencukupi buat digunakan oleh seluruh tenaga kesehatan di Indonesia(Riono, 2020).

Pelayanan farmasi rumah sakit mengaitkan Apoteker dalam guna pengawasan serta kendali terhadap seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penyembuhan pengobatan penderita dalam tujuan mempraktikkan standar keselamatan penderita yang meliputi aktivitas pengelolaan perbekalan farmasi yang diawali dari perencanaan kebutuhan sampai pengendalian perbekalan farmasi serta

aktivitas pelayanan farmasi klinis yang berorientasi pada merendahkan resiko terbentuknya kesalahan pemakaian obat di rumah sakit. Dengan implementasi standar pelayanan kefarmasian hingga Apoteker bisa bekerja cocok standar serta mempunyai acuan buat melakukan aplikasi kefarmasian (Permenkes Nomor 35 Tahun 2014).

2. Metode

Jenis rancangan yang dibuat dengan pengumpulan data sebanyak 59 pasien yang berkunjung dilakukan pada suatu titik waktu tertentu. Lokasi di Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

Nilai Kepuasan Pasien di ukur dengan Skala Likert Sugiyono (2014) mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi RS. GrenMed. Hasil range yang didapat >75% (Puas) dan <75% (Tidak Puas).

3. Hasil dan Pembahasan

Rumah Sakit Grandmed beroperasi pada tanggal 02 Desember 2009 dengan ijin dari Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang nomor 3890 440 DS SIRS 2009. Rumah Sakit ini berada dibawah naungan Yayasan Medistra, yang juga mengelola institusi Pendidikan Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam.

Berdasarkan hasil pengabdian kepada masyarakat pada 59 orang responden di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam sebagai berikut:



Gambar 1. Pemateri memberikan Pelayanan Kefarmasian sesuai standar pmk 72 tahun 2016

Bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi yaitu minimal tamat SMA. Pendidikan merupakan faktor sosia ekonomi yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi menerima tanggapan saat diberika pelayanan farmasi klinis. sehingga diharapkan mereka dapat mengubah perilaku kesehatan menjadi lebihmbaik dan dapat meningkatkan kesehatannya.

Berdasarkan pekerjaan, responden bekerja sebanyak 32 orang (54,2%) dan tidak bekerja sebanyak 27 orang (45,8%). Berdasarkan riwayat kunjungan sebanyak 30 orang (50,8%) merupakan kunjungan pertama sedangkan 29 orang (49,2%) merupakan kunjungan ulangan. Menurut Peneliti pekerjaan dan berapa kali kunjungan diRumah Sakit Grandmed tidak ada hubungannya dengan pelayanan farmasi klinis yang diberikan kepada pasien yang berkunjung untuk pengambilan resep, semua pasien yang bekerja dan tidak bekerja maupun baru pertama kali kunjungan diRumah Sakit Grandmed harus mendapatkan pelayanan farmasi klinis yang maksimal untuk mencapai kepuasan atas informasi dari Rumah Sakit Grandmed.

Menurut analisis peneliti, implementasi standar pelayanan minimal kefarmasian belum berjalan dengan baik di Rumah Sakit GranMed Lubuk Pakam. Aktivitas pengkajian formula telah dicoba tetapi belum terdokumentasi. Bersumber pada PMK Nomor. 72 Tahun 2016 melaporkan aktivitas pelayanan formula diawali dari sesi mempersiapkan/ meracik obat, membagikan label/ etiket, menyerahkan sediaan farmasi dengan data yang mencukupi, tetapi hasil informasi yang diperoleh belum seluruh di Rumah sakit. Grandmed membagikan label/ etiket.

Penilaian pemakaian obat ialah aktivitas buat mengevaluasi pemakaian obat secara terstruktur serta berkesinambungan secara kualitatif serta kuantitatif buat menjamin obat yang digunakan cocok gejala, efisien, nyaman serta terjangkau(rasional). Bersumber pada hasil riset ada di

Rumah sakit. Grandmed belum melaksanakan penilaian pemakaian obat secara kuantitatif disebabkan keterbatasan waktu serta SDM.

Hasil riset ini cocok dengan riset Treanengsih(2019) yang bertajuk implementasi Permenkes No 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit terhadap tatakelola SDM Instalasi Farmasi RSUD Mayjen H. A Thalib Kerinci tahun 2018 didapatkan kualifikasi sumber energi manusia bidang kefarmasian belum memenuhi kriteria serta pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan penderita serta standar prosedur operasional belum dilaksanakan secara optimal. Penerapan pelayanan farmasi klinik yang dicoba riset lewat check list dokumen pula didapatkan hasil bila masih 63, 6% lagi aktivitas pelayanan yang belum dijalankan.

Berdasarkan penelitian diperoleh 39% responden tidak puas terhadap ketanggapan, kecepatan pelayanan, dan keramahan apoteker, 40,7% responden tidak puas terhadap kejelasan informasi, 33,9% responden tidak puas terhadap kelengkapan obat, 8,5% responden tidak puas terhadap kenyamanan ruang tunggu, 1,7% responden menyatakan tidak puas terhadap kebersihan ruang tunggu, dan 37,3% responden menyatakan tidak puas terhadap ketersediaan leaflet dan brosur di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam pada masa pancemi COVID 19.

Menurut analisis peneliti, pasien mayoritas merasa puas dengan ruang tunggu yang nyaman dan bersih dengan gedung yang megah dan ruang tunggu yang nyaman serta memenuhi proyokol kesehatan membuat responden merasa puas, namun beberapa hal yang masih menjadi keluhan responden adalah kejelasan informasi, pasien umumnya memiliki banyak pertanyaan dan tidak semua dapat dijelaskan secara detail dikarenakan pasien yang cukup banyak setiap harinya.

Secara teoritis penampilan fisik yang menarik,tersedianya sarana penunjang,dan penampilan karyawan yang rapi akan mempengaruhi tingkat

kepuasan pasien. Disamping itu kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh kebersihan dan fasilitas dari sebuah rumah sakit. Pelayanan informasi obat secara signifikan berkaitan dengan kepuasan pasien dalam hal menggunakan jasa apotik. Secara teoritis informasi obat harus berdasarkan informasi yang bersifat ilmiah,tetapi cara penyampaian pelayanan informasi obat dibuat sederhana,agar penerima mudah mengerti,memahami dan menerima informasi yang dibutuhkan.Pelayanan informasi obat ini jika dilaksanakan dengan baik,makam akan membentuk suatu penilaian di masyarakat.

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa penyuluhan Pelayanan kefarmasian apoteker terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit, maka implementasi peraturan menteri kesehatan no. 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit grandmed ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik dan lancar, yang diawali dengan persiapan,pemberian materi dan manfaatnya. Kegiatan ini dilaksanakan selama satu hari dan dihadiri oleh para pengunjung rawat jalan di RS. Grandmed Lubuk Pakam.

5. Ucapan Terima Kasih

Pengabdi menyampaikan ucapa terima kasih kepada:

- a. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
- b. Direktur Rumah Sakit Granmed Lubuk Pakam

6. Daftarpustaka

Adams, J. G., & Walls, R. M. (2020). Supporting the health care workforce during the COVID-19 global epidemic. *JAMA – Journal of the American Medical Association*, 323(15), 1439–

1440.
<https://doi.org/10.1001/jama.2020.3972>Andy Brata,\
- Lailan Azizah 2018. *Analisis Pelayanan Asuhan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Di Kota Jambi* Jambi Poltekkes Kemenkes Jambi
- Vasser HM, Anaya DA.Acute appendicitis.Dalam: Jong EC Stevens DL eds.Netter's infemtiuous disease.Philadelphia: Saunders Elsevier. 2012
- MenkesmRI.2016.*Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta. Departemen Kesehatan RI. Halaman 18.
- Ikatan Apoteker Indonesia. 2016. *Standar Kompetensi Apoteker Indonesia* tahun 2016. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.2016.P eraturan, Menteri Kesehatan No.72 tahun 2016 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. *Petunjuk Teknis Pelayanan Pada Masa PandemimCOVID-19*. Jakarta.
- La Ode Syaiful Islamy H, Sulima. 2020. *Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Baubau*.Pascasarjana Administrasi Negara Universitas Dayanu/Ikhsanuddin. Baubau
- Melinda, Sandra Dewi, R.Fresley Hutapea. 2019. *Evaluasi Peran Apoteker Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dan Penggunaan Obat Di RS Kartika Husada*. Jakarta. Universitas Respati Indonesia
- Menkes RI. 2020. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Menteri Kesehatan RI. Halaman 31-34.
- Menkes RI. 2014. *Peraturan menteri kesehatan No. 58 tahun 2014, standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit*. Jakarta. Menteri Kesehatan RI
- Noviani,Lusy.(2019).Implementasi Manajemen Dalam Pelayanan Kefarmasian. Jakarta: PT.Isfi Penerbitan.
- Prihartini.2020. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia*. Jurnal Kefarmasian Indonesia Vol.10 No.1-Februari 2020
- Rekam Medis RS Grandmed Lubuk Pakam 2020. *Rekapitulasi data Kunjungan Tahun 2020*. Rekam Medis RS Grandmed Lubuk Pakam.
- Sugiyono,2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.m2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono.2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan*.Alfabeta:Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Skala Likert Metode Perhitungan Presentase dan Interval*. Alfabeta:Bandung.
- Syamsuni, H. A., 2016. *Ilmu Resep*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta. Hal 166-171.