

## PEMBERDAYAAN STAF FARMASI TERHADAP PELAYANAN FARMASI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN

*Empowerment of Pharmaceutical Staff on Pharmaceutical Services to Increase Patient Satisfaction*

**Irmayani<sup>1\*</sup>, Sri Melda Br. Bangun<sup>1</sup>, Raisha Octavariny<sup>1</sup>, Nurjannah Syafitri<sup>1</sup>, Luci Riani Br Ginting<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang,  
Sumatera Utara – Indonesia

\*email korespondensi author: [irmayani\\_ph06@yahoo.com](mailto:irmayani_ph06@yahoo.com)

DOI 10.35451/jpk.v2i1.1166

### **Abstrak**

*Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu ditandai dengan pemberian layanan prima, cepat, tepat dan tanggap kepada customer yang berdampak pada puasanya customer terhadap layanan yang diberikan. Rumah sakit merupakan satu dari beberapa pusat layanan kesehatan yang ada. Banyak bagian yang ada di RS, salah satunya instalasi farmasi yang merupakan satu dari beberapa bagian yang terdapat di rumah sakit, yang memiliki peranan penting disamping bagian lainnya. Kegiatan PKM dilakukan di RS Grandmed Lubuk Pakam ini bertujuan untuk memberikan pendampingan kepada staf farmasi terhadap layanan farmasi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Metode yang digunakan yaitu diskusi, ceramah, simulasi dan pemberdayaan. Pelaksanaan kegiatan PKM dilakukan pada bulan Maret tahun 2022. Yang menjadi peserta pada kegiatan ini yaitu seluruh petugas pada bagian instalasi farmasi yang berjumlah 34 orang. Evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan menggunakan instrument yang telah dipersiapkan. Dari kegiatan PKM yang telah dilaksanakan dapat dijelaskan bahwa adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan oleh narasumber sebesar 70,6%. Kemampuan peserta dalam memahami materi yang disampaikan oleh narasumber akan menjadi modal bagi petugas dalam memberikan pelayanan prima di rumah sakit khususnya pada layanan kefarmasian yang berdampak pada kepuasan pasien. Diharapkan peserta kegiatan mampu mengaplikasikan strategi pemberian layanan prima, cepat, tepat dan tanggap sehingga pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan.*

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Instalasi Farmasi*

### **Abstract**

*The quality of good and quality health services is marked by the provision of excellent, fast, precise and responsive service to customers which has an impact on customer satisfaction with the services provided. The hospital is one of several existing health service centers. There are many parts in the hospital, one of which is the pharmacy installation which is one of several parts in the hospital, which has an important role in addition to other parts. The PKM activity carried out at Grandmed Lubuk Pakam Hospital aims to provide assistance to pharmacy staff on pharmaceutical services to increase patient satisfaction. The methods used are discussion, lecture, simulation and empowerment. The implementation of PKM activities was carried out in March 2022. The participants in this activity were all 34 officers at the pharmacy installation. Evaluation of the activities that have been carried out using the instruments that have been prepared. From the PKM activities that have been carried out, it can be explained that there was an increase in participants' understanding of the material presented by*

*the resource persons by 70.6%. The ability of participants to understand the material presented by the resource person will be an asset for officers in providing excellent service in hospitals, especially in pharmaceutical services which have an impact on patient satisfaction. It is expected that the activity participants are able to apply the strategy of providing excellent, fast, precise and responsive service so that patients feel satisfied with the services provided.*

**Keywords:** Service Quality; Patient Satisfaction; Pharmacy Installation

## 1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu ditandai dengan keterjangkauan fasilitas pelayanan kesehatan serta pemberian pelayanan prima kepada *costumer* yang berdampak pada puasanya *customer* terhadap pelayanan yang diberikan (Prapitasari, 2020) (Manurung, 2021). Untuk mengukur kepuasan seseorang terhadap pemberian layanan digunakan beberapa indikator, diantaranya ketanggapan, empati, kehandalan, bukti langsung dan keyakinan. Kesehatan pasien hal yang menjadi prioritas dalam pemberian layanan kepada pasien (Anggraini, 2019).

Rumah sakit merupakan bagian integral dari organisasi sosial dan medik yang memiliki fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada pasien baik secara preventif dan kuratif. Rumah sakit memiliki organisasi yang kompleks dan unik (Setyawan, 2019). Banyak bagian yang terdapat RS, salah satunya adalah instalasi farmasi yang merupakan satu dari beberapa bagian yang terdapat di RS. Bagian ini berperan dalam manajemen perbekalan farmasi, pemberian informasi obat kepada pelanggan, pemberian informasi kepada pelanggan terkait ketersediaan alat kesehatan dan bertanggung jawab kepada pasien dalam hal sediaan farmasi, yang pelaksanaannya ditanggungjawab oleh apoteker.

Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam merupakan salah satu RS yang terdapat di wilayah Deli Serdang Sumatera Utara yang menjadi rujukan masyarakat yang mengalami keluhan kesehatan untuk berobat baik rawat inap maupun rawat jalan. Rumah Sakit

Grandmed selalu berupaya memberikan pelayanan prima kepada pasien di setiap lini termasuk pada bagian farmasi.

Kegiatan pengabdian masyarakat merupakan salah kegiatan tridharma perguruan tinggi yang bertujuan memberikan kontribusi kepada masyarakat terkait perubahan IPTEKS yang terjadi. PKM dilaksanakan di RSGM Lubuk Pakam ini bertujuan untuk memberikan pendampingan kepada staf farmasi terhadap layanan farmasi untuk meningkatkan kepuasan pasien.

## 2. Metode

Implementasi dari kegiatan PKM dilakukan melalui diskusi, ceramah, simulasi dan pemberdayaan. Kegiatan ini dilakukan di RSGM Lubuk Pakam pada bulan Maret 2022. Peserta PKM yaitu seluruh petugas pada bagian instalasi farmasi yang berjumlah 34 orang. Evaluasi pelaksanaan PKM melalui instrument yang telah dipersiapkan, kemudian dilakukan analisis secara dekriptif terhadap data yang dikumpulkan dan hasil olah data disajikan pada tabel distribusi frekuensi. Adapun langkah-langkah pada kegiatan PKM ini yaitu:

- 1) Pengurusan perizinan di tempat pengabdian dengan menyertakan surat dari LPPM
- 2) Penyajian materi oleh narasumber kepada peserta melalui metode ceramah.
- 3) Simulasi/ Pelatihan secara langsung terhadap peserta.
- 4) Pengabdian membuka sesi diskusi antara pengabdian dengan peserta.
- 5) Pelaksanaan evaluasi dan tindak lanjut terhadap kegiatan

- 6) Pengabdian memberdayakan peserta agar kegiatan yang dilakukan tetap dapat memberikan nilai kebermanfaatannya bagi tempat dimana kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Prosedur pelaksanaan kegiatan disesuaikan dengan tahapan-tahapan yang telah dipaparkan dan hasil disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Peserta yang Mengikuti Kegiatan PKM

Karakteristik	n	%
Masa Kerja		
0-3 tahun	14	41,2
>3 tahun	20	58,8
Total	34	100,0
Umur		
20-35	14	41,2
35-45	13	38,2
>45	7	20,6
Total	34	100,0

Tabel 1 memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta memiliki masa kerja >3 tahun sebanyak 20 orang (58,28%) dengan umur 20-35 tahun sebanyak 14 orang (41,2%).

Tabel 2. Distribusi Pemahaman Peserta terhadap Materi Sebelum Materi Dijelaskan

Pengetahuan	n	%
Kurang Paham	28	82,4
Paham	6	17,6
Total	34	100,0

Tabel 2 menyajikan bahwa mayoritas peserta kurang memahami materi sebelum mendapat penjelasan sebanyak 28 orang (82,4%).

Tabel 3. Distribusi Pemahaman Peserta terhadap Materi Setelah Materi Dijelaskan

Pengetahuan	n	%
Kurang Paham	4	11,8
Paham	30	88,2
Total	34	100,0

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas peserta memahami materi setelah mendapat penjelasan sebanyak 30 orang (88,2%).

Dari kegiatan yang telah terlaksana dapat dijelaskan bahwa adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan oleh narasumber sebesar 70,6%. Kemampuan peserta dalam memahami materi yang disampaikan oleh narasumber akan menjadi modal bagi petugas dalam memberikan pelayanan prima di rumah sakit khususnya pada layanan kefarmasian yang berdampak pada kepuasan pasien. Kegiatan pengabdian diawali dengan pemberian edukasi kepada petugas farmasi akan pentingnya pemberian layanan prima kepada pasien. Pada saat pemberian edukasi materi yang disampaikan oleh narasumber meliputi konsep dasar pelayanan, konsep dasar kepuasan, strategi pemberian layanan pada pasien, cara memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pasien, dan pengalaman rumah sakit besar dengan pelayanan nomor 1. Media yang digunakan pada saat pemberian edukasi yaitu materi dalam bentuk power point, LCD dan Proyektor. Setelah narasumber selesai memberikan materi kemudian dilanjutkan dengan sesi diskusi. Pada saat sesi diskusi, antusias peserta sangat luar biasa. Banyak pertanyaan yang diajukan kepada narasumber. Setelah dilakukan pemberian edukasi, dihari berikutnya dilakukan pelatihan/simulasi kepada para peserta terkait implementasi pemberian pelayanan kepada pasien. Pada sesi ini antusias peserta juga luar biasa. Keesokan harinya dilakukan evaluasi terhadap kegiatan melalui instrument yang telah disiapkan. Tindak lanjut dari kegiatan ini adalah beberapa peserta diberdayakan untuk terus memantau dan melatih para petugas dalam memberikan pelayanan di rumah sakit.

Adapun yang menjadi faktor pendukung kegiatan ini yaitu:

- 1) Manajemen rumah sakit sangat mendukung sebagai tempat melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
- 2) Keaktifan dan antusias peserta dalam mengikuti kegiatan
- 3) Protokol kesehatan yang diterapkan oleh peserta dan tim pengabdian

#### 4. Kesimpulan

- a. Respon positif yang diberikan para peserta pada saat pelaksanaan kegiatan yang terlihat dari adanya peningkatan pemahaman sebelum dan setelah materi diberikan
- b. Peserta kegiatan mengikuti kegiatan pelatihan dengan seksama.
- c. Dibentuknya tim pemberdayaan sebagai upaya mempertahankan pelayanan prima kepada pasien.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada INKES Medistra Lubuk Pakam, Pimpinan RSGM beserta jajarannya dan kepada semua pihak yang telah membantu terselenggaranya kegiatan ini sehingga kegiatan berlangsung dengan lancar tanpa ada kendala satu apapun.

#### 6. Daftar Pustaka

- Anggraini, R. (2019). Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Cetakan I: Deepublish: Yogyakarta
- Depkes RI. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.
- Manurung, J. dkk. (2021). Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Cetakan I. Yayasan Kita Menulis: Medan
- Prapitasari, R. Jalilah, NH. (2020). Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Cetakan I. Penerbit Adab: Jawa Barat
- Setyawan, F. Supriyanto, S. (2019). Manajemen Rumah Sakit. Cetakan I. Jifatama Jawara: Sidoarjo