

## **Evaluasi Kinerja Petugas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih**

### ***Performance Evaluation of Service Staff at the Pertamina Prabumulih Hospital Pharmacy Installation***

**Lilik Isnaini, Maulana\* & Muhammad Abduh**

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Pascasarjana, Universitas Tamansiswa Palembang, Indonesia

Diterima: 05 Agustus 2024; Direview: 05 Agustus 2024; Disetujui: 16 Agustus 2024

\*Corresponding Email: [maulana\\_57@vmail.com](mailto:maulana_57@vmail.com)

#### **Abstrak**

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk Menganalisis Evaluasi Kinerja Petugas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih dan menganalisis Fakto pendukung dan penghambat Evaluasi Kinerja Petugas Pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Data-data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa Evaluasi kinerja petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih mengidentifikasi beberapa tantangan utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Kendala dalam perencanaan dan pengadaan obat, serta masalah logistik, menyebabkan antrian panjang dan ketidaknyamanan pasien. Kekurangan jumlah petugas, sarana, dan prosedur yang perlu diperbaiki juga terungkap. Selain itu, kesalahan dalam pelaksanaan SPO dan kebutuhan peningkatan efisiensi pelayanan menjadi fokus utama. Faktor pendukung utama adalah kerjasama tim yang solid dan kualitas SDM yang tinggi, sementara kekurangan sarana dan tenaga kerja yang tidak memadai menjadi penghambat utama. Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan perbaikan fasilitas, pemisahan layanan, dan penambahan tenaga kerja.

**Kata Kunci:** Evaluasi Kinerja; Petugas Pelayanan Instalasi Farmasi

#### **Abstract**

*This article or writing aims to analyze the performance evaluation of pharmaceutical installation service officers at Pertamina Prabumulih Hospital and analyze the supporting and inhibiting factors for evaluating the performance of service officers at the hospital. Data was collected through interviews, observation, and documentation and analyzed qualitatively. This study concluded that the performance evaluation of officers at the Pertamina Prabumulih Hospital Pharmacy Installation identified several main challenges in improving service quality. Constraints in planning and procuring drugs, as well as logistical problems, cause long queues and patient discomfort. Shortages in the number of officers, facilities, and procedures that needed to be improved were also revealed. Apart from that, errors in implementing SOPs and the need to increase service efficiency are the main focus. The main supporting factors are solid teamwork and high-quality human resources, while lack of facilities and inadequate workforce are the main obstacles. To improve service quality, it is necessary to improve facilities, separate services, and increase the workforce.*

**Keywords:** Performance Evaluation; Pharmaceutical Installation Service Officers

**How to Cite:** Isnaini, L., Maulana & Abduh, M., (2024), Evaluasi Kinerja Petugas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih. *Journal of Law & Policy Review*. 2 (2): 258 - 265.



## PENDAHULUAN

Evaluasi kinerja petugas pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Kualitas pelayanan farmasi yang baik berperan krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya berdampak pada citra dan efisiensi rumah sakit (Gultom et al., 2023; E. M. Manurung & Dachi, 2019). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul setelah pasien membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterima dengan harapannya (Apriani et al., 2022). Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya. Kinerja petugas farmasi yang optimal dapat memastikan bahwa pasien mendapatkan pengobatan yang sesuai, efektif, dan aman (Baiti et al., 2020; Syardiansah, 2019).

Pelayanan kefarmasian adalah bagian integral dari sistem pelayanan rumah sakit (Pasaribu & Nasution, 2021). Kepuasan pasien merupakan hasil dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan kesehatan (Lubis & Leily, 2007; Mustika, 2009). Ketika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, pasien cenderung merasa tidak puas. Sebaliknya, jika layanan melebihi harapan, kepuasan pasien akan meningkat (Septiana & Nawangsari, 2022; D. E. Siregar & Kariono, 2015). Oleh karena itu, evaluasi kinerja petugas farmasi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan.

Fasilitas kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memastikan kualitas pelayanan kesehatan dan pengobatan yang diberikan kepada pasien (Apriani et al., 2022; Debataraja et al., 2023). Salah satu upaya untuk memastikan kualitas tersebut adalah dengan melakukan evaluasi secara berkala (A. B. Siregar et al., 2016). Evaluasi kinerja petugas instalasi farmasi berfungsi untuk menilai efektivitas pelayanan yang diberikan dan melakukan perbaikan yang diperlukan (Harahap et al., 2022; A. G. Manurung, 2015). Evaluasi ini juga dapat membantu dalam pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian obat (Klau et al., 2022).

Peningkatan mutu layanan kesehatan di rumah sakit, termasuk dalam pelayanan farmasi, menjadi sangat penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Ginting et al., 2020; Husnifal et al., 2023). Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, pekerjaan kefarmasian mencakup berbagai aspek, mulai dari pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, hingga pendistribusian obat (Endang, 2018). Selain itu, Permenkes No. 72 Tahun 2016 menggarisbawahi bahwa pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus terintegrasi dengan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan dan berorientasi pada kepuasan pasien (Nurhidayati & Ramadhani, 2022; Triyanto & Efendi, 2019).

Dalam praktiknya, pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi kualitas layanan. Berdasarkan data awal yang diperoleh pada 12 Januari 2023, terdapat beberapa masalah utama yang mempengaruhi pelayanan farmasi. Salah satunya adalah ketidaklengkapan jenis obat, di mana beberapa jenis obat yang diperlukan tidak tersedia di instalasi farmasi, menghambat proses pengobatan pasien. Selain itu, kekurangan stok obat sering terjadi di instalasi farmasi, yang menyebabkan keterlambatan dalam pemberian obat kepada pasien. Masalah lainnya adalah ketidaktepatan resep, di mana resep yang tidak sesuai dengan obat yang dijamin dapat mengakibatkan pasien menerima pengobatan yang tidak tepat.

Waktu tunggu obat yang lama juga menjadi masalah signifikan, di mana pasien sering kali harus menunggu lama untuk mendapatkan obat, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan. Kurangnya edukasi informasi obat juga menjadi isu penting; petugas farmasi sering kali tidak memberikan informasi yang jelas mengenai obat kepada pasien, padahal informasi ini penting untuk penggunaan obat yang benar. Selain itu, kekurangan jumlah petugas farmasi untuk memberikan edukasi kepada pasien rawat inap dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Terakhir, belum adanya depo farmasi di beberapa unit seperti unit rawat inap, kamar bedah, dan IGD menghambat distribusi obat yang efektif.

Masalah-masalah ini dapat berdampak negatif pada kepuasan pasien dan menyebabkan komplain atau bahkan berpindahnya pasien ke fasilitas kesehatan lainnya. Oleh karena itu, evaluasi kinerja petugas pelayanan instalasi farmasi menjadi penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah tersebut serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi.

Data kunjungan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih menunjukkan adanya fluktuasi dalam jumlah kunjungan dari tahun 2019 hingga 2022. Pada tahun 2019, jumlah kunjungan mencapai 69.876, namun mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 45.280 dan tahun 2021 menjadi 35.976. Peningkatan kembali terlihat pada tahun 2022 dengan jumlah kunjungan sebesar 45.660. Data ini menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien pada tahun 2020 dan 2021, diikuti dengan kenaikan pada tahun 2022. Penurunan jumlah kunjungan ini dapat dikaitkan dengan berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan dan masalah operasional di instalasi farmasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja petugas pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengevaluasi kinerja petugas pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih. Sumber data mencakup data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi langsung, wawancara dengan 10 informan yang dipilih secara purposive, dan studi dokumentasi terkait pelayanan farmasi.

Rancangan penelitian adalah studi kasus, dengan fokus pada pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Variabel yang diukur mencakup ketepatan pengobatan, ketersediaan stok obat, waktu tunggu obat, dan efektivitas komunikasi informasi obat oleh petugas farmasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Model interaktif ini membantu mengidentifikasi pola dan isu utama dalam pelayanan farmasi, serta memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas. Penelitian ini tidak menggunakan alat statistik karena lebih fokus pada analisis kualitatif untuk memahami proses dan hasil pelayanan farmasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Kinerja Petugas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih**

Evaluasi kinerja petugas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih melibatkan analisis mendalam terhadap berbagai aspek pelayanan mulai dari konteks, masukan, proses, hingga produk. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan area yang memerlukan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan farmasi di rumah sakit tersebut.

Evaluasi konteks adalah langkah awal yang penting dalam proses evaluasi, karena memberikan gambaran menyeluruh tentang lingkungan operasional, kebutuhan, dan tujuan. Menurut Stufflebeam, evaluasi konteks berfokus pada identifikasi peluang dan penilaian kebutuhan yang relevan untuk memastikan bahwa program atau layanan dapat memenuhi target yang ditetapkan. Dalam hal ini, evaluasi konteks di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih melibatkan perencanaan dan pengadaan persediaan obat-obatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Dalam praktiknya, perencanaan obat-obatan seringkali menghadapi berbagai kendala. Misalnya, adanya stok kosong, ketidakcocokan diskon, dan pengadaan yang tidak sesuai target merupakan masalah yang sering ditemui. Pengalaman dari Supervisor Instalasi Farmasi menunjukkan bahwa perencanaan yang dilakukan sering tidak sepenuhnya dipenuhi karena faktor eksternal dari logistik dan distributor. Hal ini diperburuk oleh ketidakmampuan sistem pengadaan Just in Time yang belum sepenuhnya diterapkan karena jarak yang jauh dari distributor. Selain itu, standar pelayanan sesuai Permenkes 72 tahun 2016 belum sepenuhnya

diterapkan karena kekurangan tenaga kerja serta delegasi tugas kepada tenaga kesehatan lain, yang mengakibatkan antrian panjang dan ketidaknyamanan bagi pasien.

Kendala lain yang dihadapi adalah kurangnya kesesuaian antara formularium obat yang ditetapkan dan praktik dokter spesialis. Hal ini mempengaruhi ketersediaan obat di instalasi farmasi dan menambah kompleksitas dalam pelayanan. Evaluasi konteks ini memberikan wawasan yang mendalam mengenai tantangan yang dihadapi dan menjadi dasar untuk langkah-langkah perbaikan lebih lanjut.

Evaluasi masukan berfungsi untuk menganalisis penggunaan sumber daya dan strategi yang diterapkan untuk mencapai tujuan program. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap sumber daya manusia, sarana, prasarana, serta prosedur dan aturan yang diperlukan. Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih, evaluasi masukan dilakukan dengan menilai aspek-aspek seperti jumlah petugas, ketersediaan sarana, dan efektivitas prosedur pelayanan.

Hasil wawancara dengan Supervisor Instalasi Farmasi mengungkapkan bahwa evaluasi kinerja petugas dilakukan setiap bulan dengan menggunakan KPI (Key Performance Indicators) yang di-review oleh Chief Pharmacy. Meskipun demikian, terdapat keluhan dari petugas emergency terkait kurangnya dukungan dari petugas farmasi yang terbatas jumlahnya, terutama pada shift malam. Keluhan ini menunjukkan bahwa kurangnya tenaga kerja dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu pasien juga mengusulkan perbaikan pada pemanggilan pasien dan penempatan penerimaan resep untuk meningkatkan pengalaman layanan.

Penelitian menunjukkan bahwa jumlah petugas yang terbatas dan sarana yang tidak memadai mempengaruhi kinerja pelayanan, terutama saat dokter spesialis praktek di siang dan sore hari, yang menyebabkan antrian panjang. Beban kerja petugas perlu dikaji lebih lanjut untuk mengoptimalkan layanan dan memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efektif.

Evaluasi proses berfokus pada identifikasi masalah dalam pelaksanaan prosedur dan aktivitas serta pemantauan berkelanjutan terhadap implementasi perencanaan. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan rencana dan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Di Instalasi Farmasi, semua petugas sudah mengikuti SPO (Standar Prosedur Operasional) yang membantu dalam memastikan kualitas pelayanan. Namun, meskipun SPO telah diterapkan, terdapat beberapa kesalahan dalam pelaksanaan yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap prosedur yang ada. Perawat rawat inap juga menambahkan bahwa bantuan dalam memeriksa obat sering kali diperlukan saat petugas farmasi bertugas sendirian. Masukan dari pasien mengenai penomoran antrian yang kurang jelas juga menyoroti adanya masalah dalam sistem pelayanan yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien.

Evaluasi proses menunjukkan bahwa meskipun SPO memberikan panduan dalam prosedur kerja, terdapat kendala dalam pelaksanaannya yang disebabkan oleh kekurangan tenaga dan sarana. Peningkatan dalam hal ini sangat diperlukan untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih efisien dan efektif.

Evaluasi produk bertujuan untuk mengukur pencapaian program dibandingkan dengan tujuan yang ditetapkan. Dalam konteks ini, evaluasi produk melibatkan penilaian kinerja petugas berdasarkan target dan hasil kuesioner kepuasan pelanggan. Metode ini sering kali menggunakan sistem manajemen kinerja berbasis MBO (Management By Objectives) atau MBS (Manajemen Berdasarkan Sasaran).

Di Instalasi Farmasi, evaluasi produk melibatkan penilaian terhadap kinerja petugas berdasarkan target yang telah ditetapkan dan hasil kuesioner kepuasan pelanggan. Supervisor Instalasi Farmasi merasa bahwa evaluasi sudah cukup baik, meskipun masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki. Beberapa prosedur belum terlaksana optimal karena berbagai kendala, seperti kekurangan tenaga dan sarana prasarana yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, adanya kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi SDM juga menjadi perhatian utama dalam evaluasi produk.

Pasien mengusulkan penggunaan kotak saran untuk penilaian layanan, yang dapat memberikan umpan balik langsung dan mendukung perbaikan berkelanjutan. Umpan balik dari pasien sangat berharga dalam proses evaluasi produk, karena memberikan perspektif langsung tentang kualitas pelayanan dan area yang memerlukan perbaikan.

Evaluasi kinerja petugas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih menunjukkan bahwa masih ada berbagai tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi konteks mengidentifikasi berbagai kendala yang mempengaruhi perencanaan dan pengadaan obat, sedangkan evaluasi masukan menyoroti kebutuhan untuk meningkatkan jumlah tenaga kerja dan sarana yang tersedia. Evaluasi proses menunjukkan pentingnya kepatuhan terhadap SPO dan adanya kendala dalam pelaksanaan yang memerlukan perbaikan. Evaluasi produk menunjukkan bahwa meskipun ada sistem penilaian yang diterapkan, masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal kompetensi SDM dan sarana prasarana.

Untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan, disarankan agar pihak rumah sakit melakukan perbaikan dalam perencanaan dan pengadaan, meningkatkan jumlah tenaga kerja, serta memastikan pelaksanaan SPO yang lebih konsisten. Selain itu, peningkatan dalam sarana dan prasarana, serta pemanfaatan umpan balik dari pasien, akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan melakukan perbaikan tersebut, diharapkan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pasien secara lebih efektif.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Petugas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih**

Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih, kinerja petugas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat mendukung atau menghambat efektivitas pelayanan. Memahami faktor-faktor ini sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan untuk merancang strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut adalah pembahasan mendalam mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja petugas di Instalasi Farmasi.

Salah satu faktor pendukung utama yang berkontribusi pada kinerja tinggi di Instalasi Farmasi adalah kerjasama tim yang solid. Menurut Supervisor Instalasi Farmasi, kerjasama dan koordinasi antar anggota tim merupakan elemen krusial dalam memastikan pelayanan yang efisien. "Faktor pendukung yang sangat baik di layanan Instalasi Farmasi adalah kerjasama dan koordinasi tim. Kerjasama yang baik memungkinkan semua pegawai untuk berperan secara optimal dalam tim, yang meningkatkan kekompakan dan kinerja petugas. Tidak ada petugas yang dapat bekerja sendiri tanpa bantuan petugas lainnya. Setiap petugas mempunyai jobdesc masing-masing sesuai kompetensinya" (Wawancara, 19 Januari 2024). Pernyataan ini menekankan bahwa dalam lingkungan kerja farmasi, komunikasi yang efektif dan pembagian tugas yang adil merupakan kunci keberhasilan.

Kerjasama yang kuat di antara anggota tim tidak hanya memperbaiki moral tetapi juga memperkuat kolaborasi. Salah satu staff farmasi juga menegaskan, "Kami bukan hanya sekedar rekan kerja, tetapi sudah seperti keluarga. Kami saling membutuhkan satu sama lain. Setiap petugas memiliki kemampuan dan kompetensi masing-masing yang berbeda, dan kami harus saling mendukung untuk mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan dan untuk kepuasan pasien" (Wawancara, 14 Desember 2023). Dalam tim yang memiliki hubungan interpersonal yang kuat, anggota tim lebih cenderung untuk bekerja sama secara maksimal dan membantu satu sama lain dalam mengatasi tantangan yang ada. Kesadaran akan pentingnya peran masing-masing anggota tim mendorong mereka untuk berkontribusi lebih baik dalam mencapai tujuan bersama.

Faktor pendukung berikutnya adalah kualitas sumber daya manusia di Instalasi Farmasi. Proses rekrutmen yang ketat dan pemenuhan syarat pendidikan yang tinggi memastikan bahwa petugas memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk melaksanakan tugas mereka. Supervisor Instalasi Farmasi menjelaskan, "Rekrutmen pegawai di Instalasi Farmasi telah dilakukan dengan baik, dengan memilih kandidat yang memenuhi kualifikasi yang diperlukan. Petugas farmasi harus memiliki pendidikan S1 Apoteker atau D3 Farmasi. Apoteker memiliki



kewenangan lebih dibandingkan D3 Farmasi atau Tenaga Teknis Kefarmasian. Semua petugas harus memiliki surat tanda registrasi dan izin kerja yang berlaku di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih. Dengan demikian, kompetensi para petugas di instalasi farmasi tidak perlu diragukan" (Wawancara, 19 Januari 2024). Proses seleksi yang ketat memastikan bahwa hanya kandidat yang benar-benar memenuhi standar yang akan dipekerjakan, yang pada akhirnya berkontribusi pada pelayanan berkualitas tinggi.

Petugas farmasi juga mengungkapkan pentingnya kepemilikan sertifikasi dan izin kerja untuk memastikan keabsahan dan kualitas pelayanan. "Sebelum kami bisa bekerja di Rumah Sakit di bagian farmasi, kami harus memiliki STR (surat tanda registrasi) dan mengurus izin kerja. Setelah izin kerja terbit, kami baru boleh bekerja dan menjalankan pelayanan. Ini memastikan kami menjalankan tugas sesuai dengan peraturan" (Wawancara, 14 Desember 2023). Kepemilikan sertifikasi ini memberikan jaminan bahwa petugas mematuhi standar profesional dan peraturan yang berlaku. Hal ini tidak hanya melindungi pasien dari pelayanan yang tidak memadai tetapi juga memberikan rasa percaya diri kepada petugas bahwa mereka dapat bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi kinerja petugas di Instalasi Farmasi. Salah satu faktor utama adalah kekurangan sarana dan prasarana yang memadai. Misalnya, pelayanan untuk pasien rawat jalan dan pasien rawat inap saat ini masih bergabung dalam satu lokasi. Idealnya, kedua jenis pelayanan ini harus dipisahkan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Ketidakmampuan untuk memisahkan layanan ini disebabkan oleh belum adanya depo rawat inap yang sesuai standar. Seperti yang diungkapkan oleh Supervisor Instalasi Farmasi, "Faktor penghambat dari segi prasarana ini sangat berpengaruh terhadap keberhasilan petugas pelayanan di Instalasi Farmasi. Pelayanan yang seharusnya dipisahkan antara pasien rawat jalan dan pasien rawat inap saat ini masih bergabung karena sarana yang belum standar" (Wawancara, 19 Januari 2024). Penggabungan layanan ini dapat mengakibatkan antrian yang panjang, meningkatkan waktu tunggu pasien, dan menambah beban kerja petugas.

Selain itu, jarak yang jauh antara loket penerimaan resep dan loket penyerahan obat juga menghambat kecepatan pelayanan. Petugas harus melakukan perjalanan bolak-balik dari satu loket ke loket lainnya untuk proses pengisian dan penyerahan obat, yang memakan waktu dan dapat mengurangi efisiensi pelayanan. "Loket penerimaan resep dan loket penyerahan obat berjauhan, hal ini akan menghambat kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan. Pekerja harus bolak-balik dari loket penerimaan resep ke bagian pengisian obat yang membutuhkan waktu lebih" (Wawancara, 14 Desember 2023). Kurangnya sarana yang memadai dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien.

Faktor penghambat lainnya adalah jumlah sumber daya manusia (SDM) yang tidak memadai. Dengan jumlah tenaga kerja yang ada saat ini, Instalasi Farmasi belum dapat memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO). Terutama pada shift malam hari, hanya ada satu petugas yang bertugas, yang dapat mengurangi efektivitas pelayanan. "Jumlah tenaga di Instalasi Farmasi saat ini belum bisa memenuhi layanan sesuai SPO, di mana petugas yang berdinamika pada shift malam hari hanya satu petugas. Jumlah petugas juga belum cukup untuk memenuhi standar pemisahan layanan ke depo rawat inap" (Wawancara, 14 Desember 2023). Kekurangan SDM ini menambah beban kerja petugas, yang dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan dan waktu tunggu yang lebih lama untuk pasien.

Selain itu, kurangnya tenaga kerja yang cukup untuk memenuhi standar pemisahan layanan mempengaruhi efektivitas pelayanan. Dengan jumlah petugas yang terbatas, sulit untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi dan memastikan bahwa semua pasien mendapatkan perhatian yang memadai. "Jumlah petugas di pelayanan Instalasi Farmasi belum cukup untuk memenuhi standar pemisahan layanan ke depo rawat inap" (Wawancara, 19 Januari 2024). Kekurangan SDM dapat menyebabkan stres dan kelelahan bagi petugas, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja mereka dan kualitas layanan yang diberikan.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih, penting untuk memanfaatkan faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambat. Kerjasama tim yang solid dan kualitas sumber daya manusia yang tinggi merupakan kekuatan utama yang dapat mendukung efektivitas pelayanan. Kerjasama yang baik antara anggota tim memastikan bahwa tugas dapat diselesaikan dengan efisien, sementara kualitas pegawai yang tinggi memberikan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar profesional.

Namun, untuk mencapai kinerja optimal, perlu diatasi beberapa faktor penghambat, seperti kekurangan sarana dan prasarana serta jumlah SDM yang tidak memadai. Peningkatan fasilitas, seperti pemisahan layanan untuk pasien rawat jalan dan rawat inap serta perbaikan dalam layout fasilitas, dapat membantu mengatasi masalah yang ada. Selain itu, penambahan jumlah tenaga kerja dan perbaikan dalam pengelolaan jadwal kerja juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

## SIMPULAN

Evaluasi kinerja petugas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih mengungkapkan beberapa tantangan utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Analisis konteks menunjukkan bahwa perencanaan dan pengadaan obat menghadapi kendala seperti stok kosong dan masalah logistik, yang mengakibatkan antrian panjang dan ketidaknyamanan pasien. Evaluasi masukan mengidentifikasi kekurangan jumlah petugas dan sarana, serta kebutuhan perbaikan dalam prosedur dan dukungan tenaga kerja. Evaluasi proses menyoroti adanya kesalahan dalam pelaksanaan SPO dan perlunya peningkatan kepatuhan serta efisiensi pelayanan. Evaluasi produk menunjukkan bahwa meskipun sistem penilaian sudah ada, masih diperlukan peningkatan dalam kompetensi SDM dan sarana.

Kinerja petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Prabumulih dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama adalah kerjasama tim yang solid dan kualitas sumber daya manusia yang tinggi, yang mendukung pelayanan efisien dan sesuai standar. Namun, kekurangan sarana, prasarana, serta jumlah tenaga kerja yang tidak memadai menjadi penghambat utama. Penggabungan layanan untuk pasien rawat jalan dan rawat inap serta jarak jauh antara loket memperlambat pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas, perlu ada perbaikan fasilitas, pemisahan layanan, dan penambahan tenaga kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr . R . M Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1405>
- Baiti, N. T., Hasibuan, E. J., & Suharyanto, A. (2020). Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Interpersonal Front Desk dalam Pelayanan Pelanggan di Rumah Sakit Sumatera Eye Center Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(2), 86–94. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i2.337>
- Debataraja, R. I. C., Hartono, B., & Lubis, M. S. (2023). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Pengelolaan Limbah Medis Fasilitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Wilayah pada Puskesmas Padang Bulan Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2097–2108. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1541>
- Endang, S. (2018). Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum. *Prospektif Pengaturan Euthanasia Di Indonesia Ditinjau Dari*, 5(2), 94–100.
- Ginting, M., Hasibuan, M. A., & Sinaga, R. S. (2020). Evaluasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Besadi Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat Tahun 2013. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(2), 68–78. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i2.335>
- Gultom, T., Hasanuddin, H., & Sitompul, H. (2023). Hubungan Motivasi Diri dan Pola Asuh Permisif dengan Prokrastinasi Akademik Mahasiswa Prodi Farmasi Universitas Sari Mutiara Indonesia di Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2824–2838. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1738>
- Harahap, A. P. P., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan Dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 618–626. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1259>



- Husnifal, H., Hartono, B., & Lubis, M. S. (2023). Kinerja Birokrasi Dalam Pemberian Reward dan Punishment Untuk Peningkatan Produktifitas Kerja Dan Pengembangan Karir Pegawai Pada Sekretariat DPRK Langsa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2546–2656. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1661>
- Klau, F., Kase, P., & Daulay, P. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kefamenanu Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Timur Dalam Mendapatkan Predikat Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 941–948. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1322>
- Lubis, R., & Leily, H. N. (2007). Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kualitas pelayanan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Aceh Barat Daya. *Analitika Jurnal Magister Psikologi UMA*, 1(2), 22–33.
- Manurung, A. G. (2015). Penerapan Sistem Informasi Dalam Pelayanan Ketatusahaan Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 4(Maret), 65–82.
- Manurung, E. M., & Dachi, T. A. (2019). Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Anxiety Reduction pada Mahasiswa Fakultas Farmasi Institut Kesehatan Helvetia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(2), 196–202. <https://doi.org/10.34007/jehss.v2i2.74>
- Mustika. (2009). Hubungan Persepsi Tentang Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Sarah Medan. *Analitika Jurnal Magister Psikologi UMA*, 1(2), 62–77.
- Nurhidayati, R., & Ramadhani, A. (2022). Analisis Psychology Capital dan Kinerja Pegawai Puskesmas Rasana'e Timur Kota Bima. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1248–1256. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1476>
- Pasaribu, H. W., & Nasution, I. (2021). Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi*, 3(2), 168–178. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i2.716>
- Septiana, A., & Nawangsari, E. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1645–1656. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.923>
- Siregar, A. B., Kusmanto, H., & Isnaini. (2016). Evaluasi Kinerja Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Se-Kabupaten Langkat Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 13–19.
- Siregar, D. E., & Kariono. (2015). Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di kelurahan dwikora kecamatan medan helvetia kota medan tahun 2012. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 3(1), 20–35.
- Syardiansah, S. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 9(1), 70. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i1.2255>
- Triyanto, D., & Efendi, S. (2019). Analisis Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 9(2), 158–165. <https://doi.org/10.31289/JAP.V9I2.2901>