

ABSTRAK

Pelayanan farmasi di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) XYZ menghadapi kendala karena prosedur masih bergantung pada kebiasaan masing-masing petugas, sehingga menimbulkan ketidakteraturan dan waktu tunggu yang tinggi, yang berdampak pada layanan yang tidak optimal. Berdasarkan grafik skor tiap unsur pelayanan – triwulan II 2022 skor unsur prosedur dan kecepatan layanan tergolong rendah sebesar 3,25, dan didapatkan hasil observasi pada Puskesmas XYZ tahun 2025 dengan waktu tunggu rata-rata pelayanan obat sebesar 26,5 menit, menunjukkan akses layanan yang lambat karena tidak ada Standar Operasional Prosedur (SOP). Oleh karena itu, dalam tugas akhir ini dirancang SOP untuk meningkatkan kualitas layanan farmasi. Tugas akhir ini menggunakan metode *Socialization, Externalization, Combination, Internalization* (SECI) untuk pengelolaan pengetahuan petugas farmasi dalam merancang SOP layanan farmasi. Proses diawali dengan penggalan pengetahuan *tacit* melalui observasi dan wawancara (*socialization*), lalu didokumentasikan secara tertulis (*externalization*), dipadukan dengan regulasi acuan dan *best practice* dari petugas farmasi (*combination*), dan diakhiri dengan sosialisasi agar SOP dapat diterapkan secara berkelanjutan (*internalization*). Hasilnya menunjukkan bahwa metode SECI berhasil merumuskan enam dokumen SOP layanan farmasi (distribusi obat, penyimpanan dan *monitoring* obat, penerimaan obat dan sediaan farmasi, pengkajian resep, pelayanan obat, dan pelayanan informasi obat). Seluruh SOP telah diverifikasi dan divalidasi oleh petugas farmasi Puskesmas XYZ. Kesimpulannya adalah bahwa perancangan SOP berbasis pengelolaan pengetahuan dengan metode SECI dapat meningkatkan mutu layanan farmasi di puskesmas XYZ terutama dalam dimensi *reliability* untuk keandalan pelaksanaan SOP, *responsiveness* karena respon petugas terhadap kebutuhan pasien, dan *assurance* terkait kepastian prosedur dan kepercayaan pasien. Dengan dokumentasi yang jelas, SOP menjadi alat bantu yang aplikatif dan mampu menjawab kebutuhan operasional harian secara berkelanjutan.

Kata kunci: Farmasi, Kualitas layanan, Pengetahuan, Puskesmas, Standar Operasional Prosedur (SOP)