

Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian

FARMASI RS & APOTEK

TA. 2025/2026

PROGRAM STUDI FARMASI

STIKES NOTOKUSUMO



Customer Satisfaction

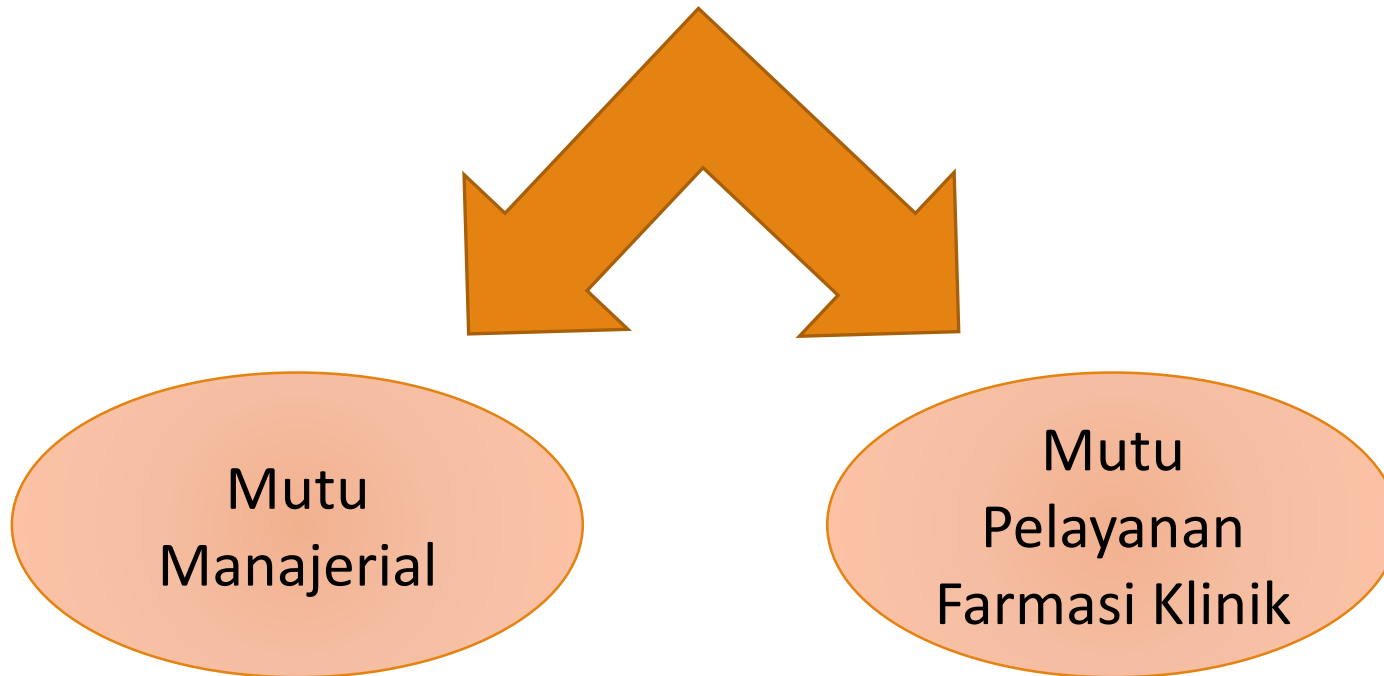


- ❑ Customer → siapa saja yang menggunakan hasil pekerjaan seseorang atau suatu tim
- ❑ Customer mencakup pengertian :
 - ✓ Pelanggan = repeat buyer
 - ✓ Pembeli sekali = one time buyer
 - ✓ Konsumen = customer
- ❑ Indikator kinerja dari customer satisfaction :
 - ✓ Proporsi customer yang merasa puas terhadap pelayanan
 - ✓ Peningkatan jumlah customer dalam kurun waktu tertentu

Pelayanan Kefarmasian

- ❑ Merupakan pelayanan yang langsung bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sed far, untuk mencapai hasil yang pasti
- ❑ Tujuan :
 - ✓ Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian → menilai umpan balik dan kepuasan pasien untuk mendorong perbaikan mutu secara berkesinambungan
 - ✓ Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
 - ✓ Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety)
 - ✓ Optimalisasi pengelolaan obat → memastikan ketersediaan sed far terjamin, efektif, efisien, dan mencegah kekosongan stok

Evaluasi Mutu di Apotek



Mutu Manajerial (1)

1. Metode Evaluasi

- Audit → usaha untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dengan pengukuran kinerja bagi yang memberikan pelayanan dengan menentukan kinerja yang berkaitan dengan standar yang dikehendaki
- Audit → alat untuk menilai, mengevaluasi, menyempurnakan pelayanan kefarmasian secara sistematis
- a. Audit internal → dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap proses dan hasil pengelolaan → hasil audit dikaji oleh APJ untuk selanjutnya dirapatkan dengan karyawan

☐ Contoh :

- ✓ Audit sed far, alkes, BMHP → stock opname → dilakukan per bulan
- ✓ Audit kesesuaian SOP
- ✓ Audit keuangan → HPP, omzet, laba/rugi, biaya → dilakukan per bulan

Mutu Manajerial (2)

b. Audit eksternal

- ☐ Dilakukan pembinaan oleh Dinas Kesehatan Kab/Kota
- ☐ Didampingi dari IAI Cabang

c. Review → tinjauan / kajian terhadap pelaksanaan pelayanan kefarmasian tanpa dibandingkan dengan standar

- ☐ Review → dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap pengelolaan sed far dan seluruh sumber daya yang digunakan

☐ Contoh :

- ✓ Pengkajian terhadap obat fast / slow moving
- ✓ Perbandingan harga obat baik dengan kompetitor (harga penjualan), maupun dengan antar PBF (harga pembelian)

Mutu Manajerial (3)

- d. Observasi → dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap seluruh proses pengelolaan sed far

□ Contoh :

- ✓ Observasi terhadap penyimpanan obat
- ✓ Proses transaksi dengan distributor
- ✓ Ketertiban dokumentasi

2. Indikator Evaluasi Mutu

- a. Kesesuaian proses terhadap standar
- b. Efektifitas dan efisiensi

Mutu Pelayanan Farmasi Klinik (1)

1. Metode Evaluasi Mutu

- a. Audit internal → dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap proses dan hasil pelayanan farmasi klinik → hasil audit dikaji oleh APJ untuk selanjutnya dirapatkan dengan karyawan

☐ Contoh :

- ✓ Audit penyerahan obat kepada pasien oleh apoteker
- ✓ Audit waktu pelayanan

b. Audit eksternal

- ☐ Dilakukan pembinaan oleh Dinas Kesehatan Kab/Kota
- ☐ Didampingi dari IAI Cabang

Mutu Pelayanan Farmasi Klinik (2)

- c. Review → dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap pelayanan farmasi klinik dan seluruh sumber daya yang digunakan
 - ❑ Contoh : review terhadap kejadian medication error
- d. Survei → pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner / angket atau wawancara langsung
 - ❑ Survei dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap mutu pelayanan
 - ❑ Contoh : tingkat kepuasan pasien → dilakukan tiap 6 bulan sekali
- e. Observasi → pengamatan langsung aktivitas atau proses dengan menggunakan check list atau perekaman
 - ❑ Observasi dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil monitoring terhadap seluruh proses pelayanan farmasi klinik
 - ❑ Contoh : observasi pelaksanaan SOP Pelayanan

Mutu Pelayanan Farmasi Klinik (3)

- 2. Indikator Evaluasi Mutu
 - a. Pelayanan farmasi klinik diusahakan zero defect dari medication error
 - b. SOP untuk menjamin mutu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
 - c. Lama waktu pelayanan resep antara 15-30 menit
 - d. Keluaran (outcome) pelayanan kefarmasian secara klinik berupa kesembuhan penyakit pasien, pengurangan atau hilangnya gejala penyakit, pencegahan terhadap penyakit atau gejala, memperlambat perkembangan penyakit

Indikator yang Digunakan

1. Tingkat kepuasan konsumen → dilakukan survei berupa angket atau wawancara langsung
2. Dimensi waktu → lama pelayanan diukur dengan waktu (yang telah ditetapkan)
3. Prosedur tetap → untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan → manfaat SOP :
 - a. Memastikan bahwa praktik yang baik dapat tercapai setiap saat
 - b. Adanya pembagian tugas dan wewenang
 - c. Memberikan pertimbangan dan panduan untuk tenaga kesehatan lain yang bekerja di apotek
 - d. Dapat digunakan sebagai alat untuk melatih staf baru
 - e. Membantu proses audit

Format SOP

1. Tujuan → kenapa dibuat SOP tersebut
2. Ruang lingkup → pernyataan tentang pelayanan yang dilakukan dengan kompetensi yang diharapkan
3. Hasil → hal yang dicapai oleh pelayanan yang diberikan dan dinyatakan dalam bentuk yang dapat diukur
4. Persyaratan → hal yang diperlukan untuk menunjang pelayanan
5. Proses → berisi langkah/tahapan pokok yang perlu diikuti untuk penerapan standar
6. Sifat → spesifik mengenai kefarmasian

Kepuasan Pasien dan Stakeholder Lain

- ☐ Kemudahan
- ☐ Availability obat
- ☐ Delivery time
- ☐ Responsiveness
- ☐ Kerapian karyawan
- ☐ Keramahan karyawan
- ☐ Harga bersaing
- ☐ Pelayanan paripurna

Pengendalian Mutu

- ✓ Identifikasi masalah
- ✓ Tentukan perbaikan yang akan dilakukan
- ✓ Uraikan proses pelayanan
- ✓ Analisis situasi saat ini
- ✓ Tentukan standar yang akan dicapai
- ✓ Usaha peningkatan pelayanan
- ✓ Lakukan uji coba
- ✓ Lakukan monev hingga kondisi ideal
- ✓ Dokumentasi
- ✓ Buat SOP dan laksanakan

Contoh Evaluasi Mutu : Delivery Time

- Waktu pelayanan obat : lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat
- Indikator / target : misal 30 menit
- Hasil pengukuran : rata-rata 1 jam
- Hasil evaluasi : waktu pelayanan belum sesuai target

Delivery Time

- ❑ Identifikasi masalah
 - ✓ Pasien mengeluh waktu terlalu lama
 - ✓ Ruangan menjadi penuh
- ❑ Uraikan proses pelayanan
 - ✓ Pasien ke dokter
 - ✓ Pasien diperiksa dan mendapat resep
 - ✓ Pasien menunggu obat
- ❑ Analisis situasi saat ini
 - ✓ Banyak pasien dengan obat racikan
 - ✓ Peak hour : pukul 11.00 – 13.00
 - ✓ Pasien datang bersamaan



Tindak
Lanjut
???

Tindak Lanjut : Delivery Time

- ❑ Tentukan standar yang akan dicapai
 - ✓ Delivery time 30 menit
 - ✓ Pasien tidak menumpuk
 - ✓ Ruang tunggu nyaman
 - ✓ Keluhan pasien berkurang
- ❑ Usaha peningkatan pelayanan pengaturan
 - ✓ Waktu kunjungan pasien
 - ✓ Penggunaan IT untuk informasi antrian
 - ✓ Penambahan petugas
- ❑ Uji coba
 - ✓ Ukur delivery time
 - ✓ Survei kepuasan customer
 - ✓ Ukur penumpukan pasien
- ❑ Monev yang sudah dicapai
 - ✓ Delivery time 30 menit
 - ✓ Pasien tidak menumpuk
 - ✓ Ruang tunggu nyaman
 - ✓ Keluhan pasien berkurang
- ❑ Dokumentasikan semua proses
- ❑ Implementasi : buat SOP dan laksanakan

Harapan : ada perbaikan hasil

Terima Kasih