



Evaluasi Mutu Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek

Description

Kualitas didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Heizer dan Render, 2009). Evaluasi mutu pelayanan farmasi klinik di apotek meliputi *zero defect* dari *medication error*, kesesuaian proses terhadap standar, lama waktu pelayanan resep, dan keberhasilan output terapi.

Menurut Permenkes Nomor 73 Tahun 2016, pelayanan farmasi klinik meliputi kegiatan pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*homecare*), pemantauan terapi obat (PTO), dan monitoring efek samping obat (MESO).

Kualitas tidak bisa muncul begitu saja, namun harus dibangun dan senantiasa dievaluasi agar selalu meningkat. Apotek perlu melakukan evaluasi mutu/kualitas untuk menilai kualitas apotek saat ini serta melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas apotek. Evaluasi mutu pelayanan farmasi klinik di apotek antara lain,

Audit penyerahan obat kepada pasien

Audit adalah penilaian kinerja yang dibandingkan dengan standar yang ada. Audit penyerahan obat ke pasien atau pelanggan dapat dilakukan dengan dibandingkan dengan standar yang telah dibuat sebelumnya, seperti obat keras harus diserahkan oleh apoteker disertai pemberian informasi obat yang relevan dan tepat.

Audit waktu pelayanan

Menurut Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/2008, waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah 60 menit. Sedangkan waktu tunggu pelayanan untuk obat non racikan adalah maksimal 30 menit. Audit dapat dilakukan dengan mengacu pada standar tersebut. Apabila target tidak tercapai atau pasien/pelanggan menunggu terlalu lama, maka apotek perlu menyelidiki dan mengevaluasi di tahapan mana yang menjadi *bottle neck* (membuat pelayanan menjadi terlalu lama).

Review medication error

Medication error adalah suatu kejadian yang tidak hanya dapat merugikan pasien tetapi juga dapat membahayakan keselamatan pasien yang dilakukan oleh petugas kesehatan khususnya dalam hal pelayanan pengobatan pasien. *Medication error* dapat terjadi di dalam tiap proses pengobatan. Dalam pelayanan kefarmasian di apotek biasanya terjadi pada tahap *dispensing* (penyiapan obat) dan penyerahan obat. Idealnya, tidak boleh terjadi *medication error* di dalam pelayanan farmasi klinik di apotek. Apabila terjadi *error* maka apoteker harus melakukan review. Review dapat dimulai dengan mendata kejadian *medication error* yang muncul, melakukan kategorisasi, kemudian mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya kembali kejadian *error* tersebut.

Survey kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang timbul dengan membandingkan antara harapan dan tindakan yang diterimanya. Pelanggan akan merasa puas jika hasil kinerja produk/jasa yang diterimanya sama atau lebih dari yang diharapkannya. Baca lebih lanjut terkait tips meningkatkan kepuasan pelanggan [disini](#). Survey kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan kuisioner. Aspek yang biasanya dinilai antara lain,

- *responsiveness*, mencakup ukuran yang dirasakan pelanggan mengenai keinginan penyedia produk/jasa untuk membantu pelanggannya.
- *reliability*, mencakup ukuran kemampuan suatu produk/jasa memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
- *assurance*, aspek jaminan yang mencakup kemampuan penyedia produk/jasa dalam memberikan rasa percaya terhadap produk/jasa dari apotek
- *empathy*, merupakan aspek perhatian yang dirasakan pelanggan, misalnya komunikasi dan perhatian terhadap pelanggan/pasien
- *tangible*, mencakup semua hal yang tampak dan dapat dilihat. Misalnya penampilan karyawan, layout apotek, dan ruang tunggu apotek

Demikian beberapa evaluasi mutu pelayanan farmasi klinik di apotek yang penting dilakukan.

Apotek perlu melakukan evaluasi mutu/kualitas untuk menilai kualitas apotek saat ini serta melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas apotek. Pemanfaatan [software apotek di era digital](#) seperti [Apotek Digital](#) dapat membantu apotek untuk meningkatkan pelayanannya, diantaranya dengan [pelayanan resep](#), fitur template racikannya yang membantu perhitungan kebutuhan bahan racikan lebih mudah dan otomatis, dan fitur [data pelanggan](#) yang dapat dimanfaatkan dalam berbagai *loyalty program* di apotek.

Sumber Pustaka :

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Satibi et al, 2018, Manajemen Apotek, Gadjah Mada University Press

Category

1. Manajemen Apotek
2. Pelayanan Farmasi

Tags

1. evaluasi mutu
2. farmasi klinik

Date Created

2022/12/16

Author

ayesyaturul

default watermark