MAKALAH PERSI–MAKERSI AWARD 2026
Kategori: *Clinical Quality and Patient Safety*

PROGRAM FARMA-CERIA
FARMASI CEPAT, EFISIEN, RAMAH, INOVATIF, DAN AMAN



DIUSULKAN OLEH :

1. Apt.Fitri Nurhayati,M.Farm.
2. Apt.Atika Vitasari. M.Farm.Klin
3. Apt.Dendhi Bagus A., M.Farm, Apt.
4. M.Abbas Rifai, S.Farm.

RUMAH SAKIT PERSAHABATAN JAKARTA

JL. Persahabatan Raya No. 1 Jakarta 13230,
Telp (021) 4891708, http://rsuppersahabatan.co.id

RINGKASAN

Inovasi **FARMA CERIA** mentransformasi pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit melalui rekayasa alur antrean mandiri berbasis scan barcode, layanan antar obat (CANTIK), dan digitalisasi edukasi obat via QR Code ber-HAKI.

Dampak Utama:

- **Waktu Tunggu:** Memangkas rata-rata waktu tunggu dari 91 menit menjadi 51 menit (turun ~44%).
- **Manajemen Antrean:** Mengurai penumpukan ruang tunggu; 25–30% pasien memilih layanan antar obat.
- **Risiko & Mutu:** Menurunkan Risk Priority Number (RPN) FMEA secara signifikan pada titik kritis pelayanan.
- **Edukasi & Kepuasan:** Edukasi digital diakses lebih dari 34.000 pasien, meningkatkan kepuasan hingga 94,2% dan penilaian Google Review bintang 5.

BAB 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan Farmasi Rawat Jalan merupakan salah satu titik temu kritis dalam rantai pelayanan rumah sakit karena pasien berinteraksi langsung dengan petugas untuk memperoleh obat, informasi, dan edukasi. Kondisi awal menunjukkan adanya waktu tunggu yang panjang, terutama pada jam puncak, dengan total durasi pelayanan dapat mencapai sekitar 90 menit atau bahkan lebih. Angka ini jauh melampaui Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang menetapkan batas waktu tunggu pelayanan obat. Kepadatan ruang tunggu menimbulkan ketidaknyamanan, sementara antrean yang tinggi membatasi waktu petugas untuk memberikan edukasi obat secara optimal sehingga berpotensi meningkatkan risiko kegagalan terapi.

Salah satu sumber hambatan (*bottleneck*) berada pada tahap awal pelayanan, ketika verifikasi administrasi dan resep dilakukan sebelum nomor antrean diberikan. Kondisi tersebut menyebabkan pasien menumpuk di area awal dan belum memperoleh kepastian urutan pelayanan. Di sisi lain, seluruh pasien harus menunggu secara fisik di rumah sakit karena belum tersedia alternatif penyerahan obat tanpa menunggu. Edukasi penggunaan obat khusus, seperti inhaler, insulin, dan obat program tuberkulosis, juga membutuhkan waktu relatif lama di loket penyerahan sehingga berpotensi menjadi bottleneck. Kondisi ini menciptakan benturan antara tuntutan efisiensi waktu pelayanan dan kelengkapan informasi obat bagi keselamatan pasien.

Analisis akar masalah menggunakan Fishbone mengidentifikasi faktor metode/alur, manusia/SDM, mesin/sistem, dan lingkungan sebagai penyebab utama. FMEA kemudian digunakan untuk memetakan failure mode dan memprioritaskan mitigasi berdasarkan **Severity, Occurrence, Detection, dan Risk Priority Number (RPN)**. Empat failure mode utama memiliki RPN awal 216–360, sehingga diperlukan intervensi pada alur antrean, proses verifikasi, kepadatan ruang tunggu, dan edukasi obat. Berdasarkan kondisi tersebut, dilakukan paket inovasi yang mengintegrasikan modifikasi alur pelayanan, layanan antar obat, dan edukasi digital berbasis **QR Code.** Inovasi ini dirancang untuk memangkas waktu tunggu secara signifikan, mengurai kepadatan ruang tunggu, dan menjamin mutu edukasi obat secara efisien serta berkelanjutan demi keselamatan pasien.

BAB 2. TUJUAN/TARGET SPESIFIK

3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari inovasi ini yaitu untuk mengembangkan pelayanan farmasi yang cepat, efisien, ramah, inovatif, dan aman yang berorientasi pada kebutuhan pasien (patient-centered care) berdasarkan standar mutu dan keselamatan pasien.

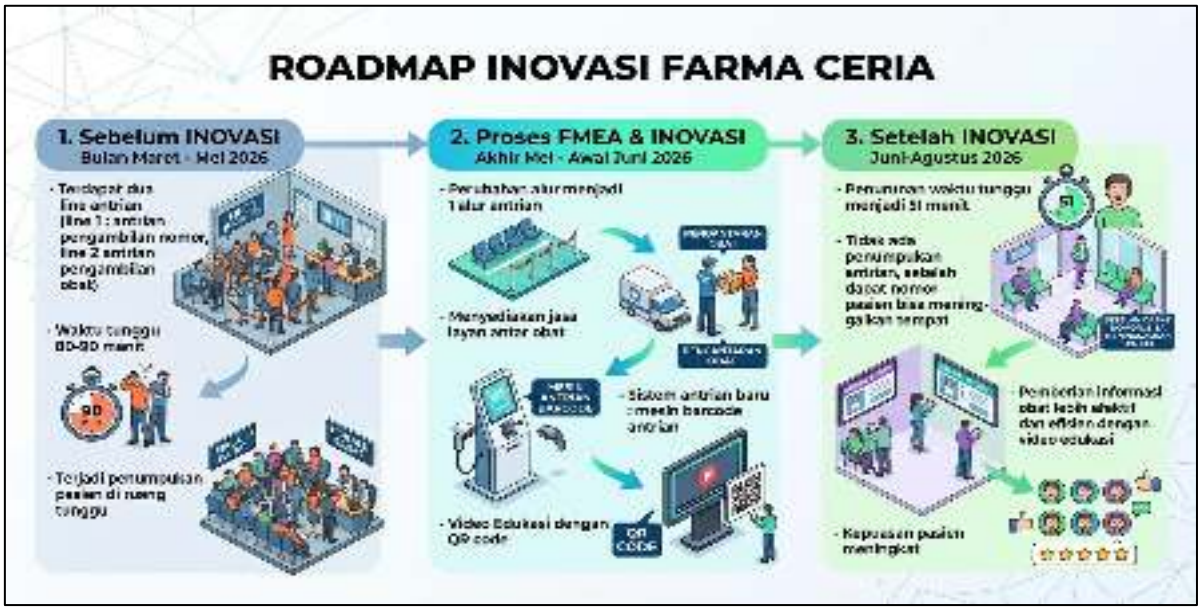
3.2 Tujuan Khusus

1. Memperbaiki mutu pelayanan farmasi rawat jalan melalui pengurangan hambatan proses dan pemanfaatan alternatif pelayanan
2. Menurunkan rata-rata waktu tunggu pelayanan.
3. Mengurangi kepadatan ruang tunggu pelayanan
4. Untuk mencapai 100% cakupan edukasi pasien untuk obat khusus (seperti inhaler, insulin, dan obat program Tuberkulosis) memanfaatkan integrasi media edukasi digital berbasis **QR Code.**

BAB 3. TAHAPAN PELAKSANAAN

Berikut ROADMAP Inovasi FARMA CERIA yang kami kembangkan:

Gambar 1. *Roadmap* Inovasi FARMA CERIA



Pelaksanaan inovasi dilakukan secara bertahap dengan pendekatan perbaikan proses dan mitigasi risiko.

1. **Identifikasi Masalah Dan Pemetaan Proses**

   Mayoritas pasien di rawat jalana (lebih dari 95%) dalah BPJS, hal ini menjadi salah satu risiko terjadinya peningkatan waktu tunggu. Petugas farmasi harus melakukan verifikasi kesesuaian resep terhadap restriksi Formularium Nasional sebagai upaya kendali mutu kendali biaya.

   Kondisi awal pelayanan dipetakan mulai dari pasien datang, verifikasi administrasi dan resep, pemberian nomor antrean, penyiapan obat, hingga penyerahan dan pemberian informasi obat. Masalah utama dianalisis menggunakan Fishbone untuk mengidentifikasi faktor metode/alur, manusia/SDM, mesin/sistem, dan lingkungan.

2. **Analisis Risiko Dengan FMEA**

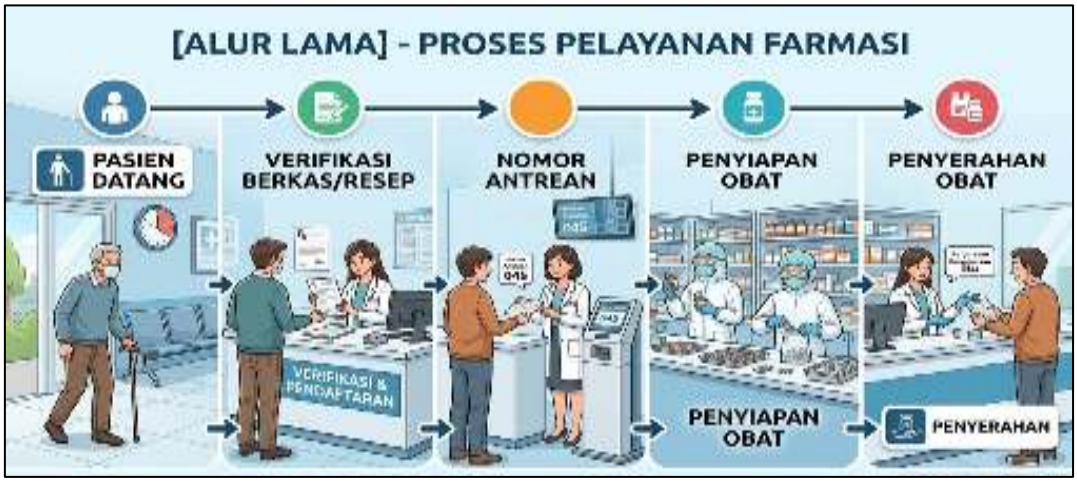
   Failure mode pada alur lama dinilai menggunakan tiga parameter, yaitu **Severity (S)**, **Occurrence (O)**, dan **Detection (D)**, dengan skala 1–10. RPN dihitung sebagai S × O × D. Empat failure mode prioritas adalah verifikasi sebelum nomor antrean (RPN 360), resep yang tertahan karena ketidaksesuaian/restriksi (RPN

336), keharusan seluruh pasien menunggu fisik (RPN 216), dan lamanya edukasi obat khusus di loket (RPN 224).

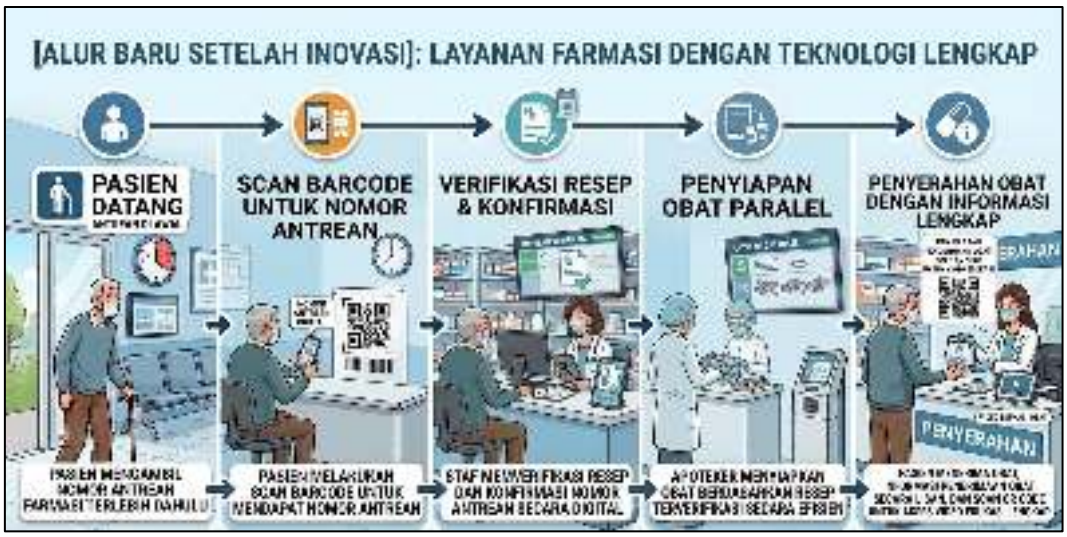
3. Rekayasa Ulang Alur Pelayanan

Merubah alur pelayanan dimana sebelumnya setelah pasien menyerahkan barcode ke loket, maka dilakkan tahap verifikasi, kemudian mendapatkan nomor antrian. Proses ini menyebabkan pasien mengantri lama sehingga terjadi dua penumpukan antrian yaitu antrian terdapat dua proses antrian untuk mendapatkan nomor serta antrian pasien yang menunggu penyerahan obat. Setelah dilakukan rekayasa alur baru, pasien dapat scan barcode dan print nomor antrian secara mandiri kemudian nomor diserahkan ke petugas farmasi dan dapat meinggalkan tempat tanpa menunggu verifikasi.

Gambar 2. Alur Pelayanan Farmasi Lama



Gambar 3. Alur pelayanan farmasi baru (setelah Inovasi)



Gambar 4. Mesin Antrian



Keterangan : Pasien dapat mencetak mesin antrian secara mandiri dengan cara scan barcode. Terdapat 3 pilihan : Obat diambil hari ini, diambil besok, obat diantar. Untuk pasien yang obatnya diambil besok dan menggunakan jasa layan antar, dapat segera meninggalkan depo farmasi sehingga mengurangi penumpukan ruang tunggu serta lebih nyaman untuk pasien.

4. Penyediaan Layanan Antar Obat CANTIK (Cara Antar Obat Cerdik)

Membuka opsi penyerahan obat non-fisik bagi pasien kronis dan lansia melalui kolaborasi strategis bersama Penyedia Jasa Layan Antar Obat. Berdasarkan survei pada 100 responden pengguna layanan, inovasi ini terbukti meningkatkan kepuasan pasien hingga 94,2% serta mengurangi durasi waktu tunggu di rumah sakit.

5. Digitalisasi Edukasi Obat

Menyusun media edukasi audio-visual terstandardisasi untuk obat-obatan khusus (inhaler/rotahaler, obat kanker oral, dan obat program TB) dan telah mendapatkan Video mendapatkan hak cipta (HAKI).

Gambar 5. HAKI video edukasi


SURAT PENCATATAN CIPTAAN

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Video diunggah pada kanal YouTube resmi rumah sakit dan diintegrasikan melalui **QR Code** yang dicetak langsung pada etiket/kemasan obat. Pasien dapat mengakses edukasi secara fleksibel di rumah. Hingga saat ini, media edukasi digital ini telah diakses 34.000 pasien.

BAB 4. HASIL INOVASI

Penerapan program FARMA CERIA menunjukkan perbaikan pada indikator mutu pelayanan farmasi rawat jalan dibandingkan kondisi **baseline**. Sebanyak 25–30% pasien per hari memilih layanan antar obat sebagai alternatif untuk tidak menunggu secara fisik di rumah sakit.

Dari perspektif manajemen risiko, seluruh failure mode prioritas menunjukkan penurunan RPN setelah mitigasi: verifikasi administrasi sebelum antrean dari 360 menjadi 96; resep tertahan dari 336 menjadi 84; kepadatan ruang tunggu dari 216 menjadi 48; dan bottleneck edukasi obat dari 224 menjadi 56. Hasil ini menunjukkan bahwa intervensi tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga menurunkan risiko pada titik-titik kritis pelayanan.

Keunggulan inovasi terletak pada integrasi tiga intervensi yang saling melengkapi. Rekayasa alur menghilangkan hambatan pada titik awal; layanan antar obat mengurangi kebutuhan pasien untuk menunggu di rumah sakit; dan edukasi digital mengurangi beban edukasi berulang di loket sekaligus memungkinkan pasien mengakses informasi kembali di rumah. Dengan demikian, inovasi mendukung mutu pelayanan, kenyamanan pasien, efisiensi operasional, dan keselamatan pasien secara bersamaan.

Keberlanjutan dilakukan melalui integrasi antrean farmasi dengan pendaftaran online rumah sakit agar pasien dapat memantau status pengerjaan resep, evaluasi FMEA setiap 6 bulan, serta pengembangan materi video untuk kelompok obat dan alat lain. Pendekatan ini memungkinkan inovasi terus disesuaikan dengan kebutuhan pasien dan perkembangan proses pelayanan.

5.1 Perbaikan Waktu Tunggu Pelayanan

Rata-rata total waktu tunggu obat turun dari 91 menit menjadi 51 menit, atau berkurang sekitar 44%.

Tabel 1. Perubahan waktu tunggu

	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS
Jumlah sampel	3.026	2.871	5.805	8.733	9.681	2.869
Waktu tunggu (menit)	91	90	92	52	51	51

5.2 Tidak Ada Penumpukan Antrian Pasien

Gambar 6. Perubahan Antrian Pasien Sebelum dan Sesudah Inovasi



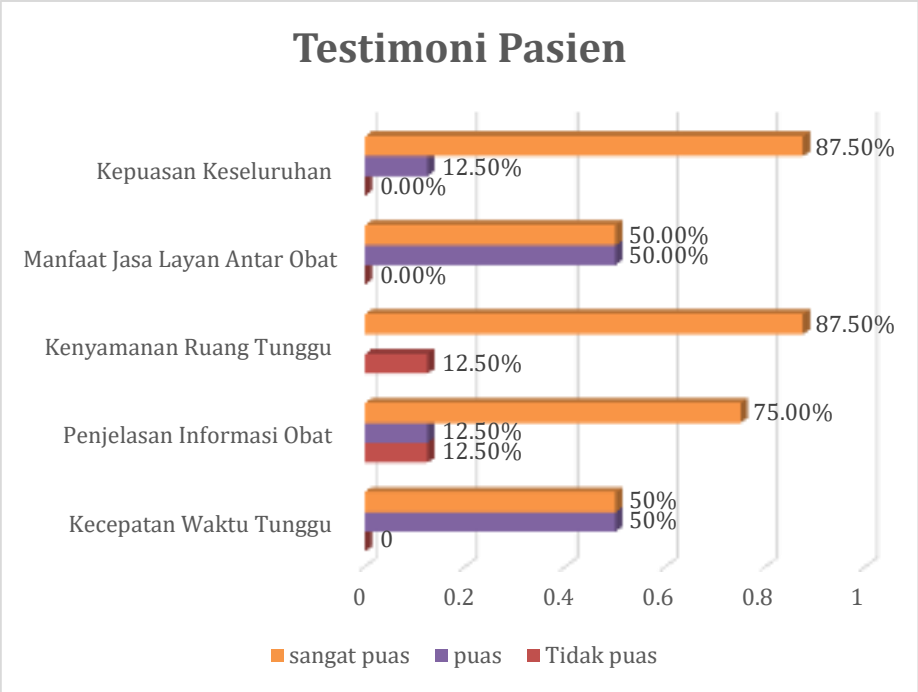
Keterangan :

Foto sebelum diambil pada bulan Maret 2026, setelah Inovasi foto diambil pada bulan September 2026.

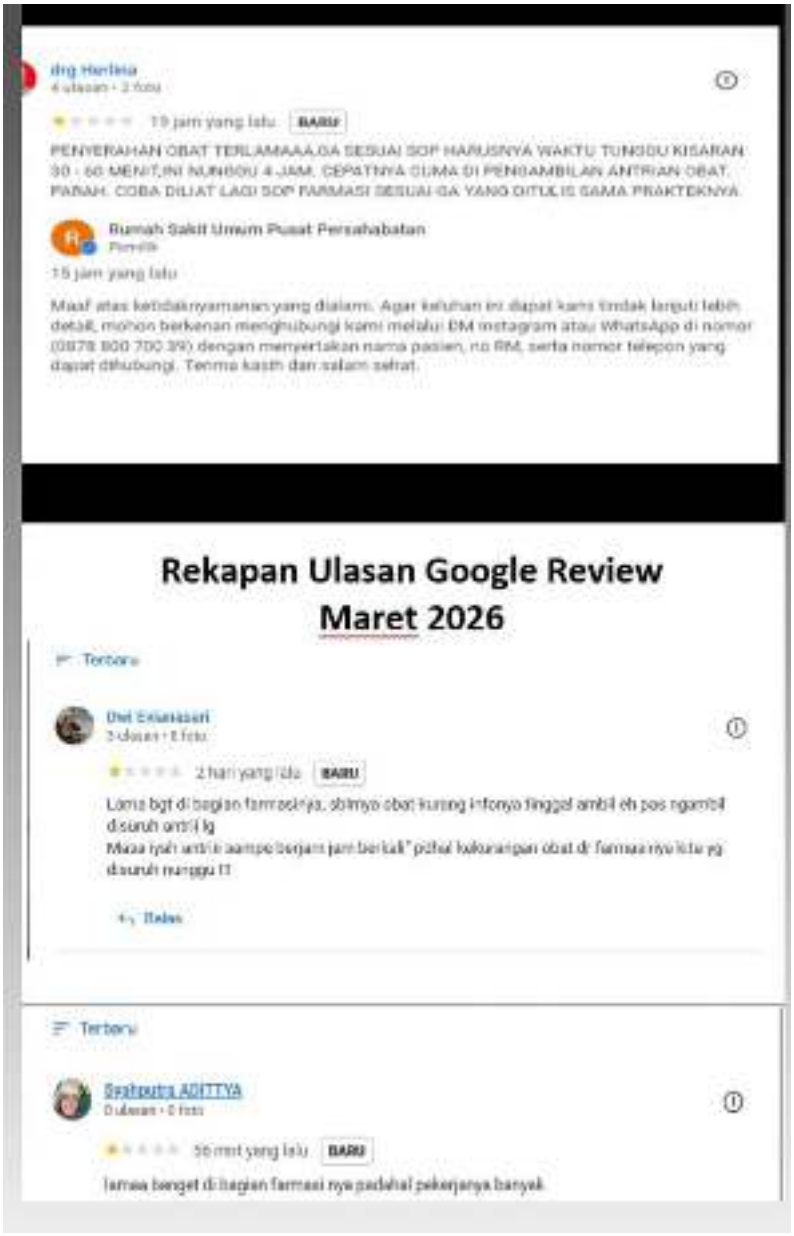
5.3 Meningkatnya Kepuasan Pasien

Untuk melihat kepuasan pasien, kami mengevaluasi dari testimoni pasien serta penilaian google review pasien rawat jalan. Dari hasil testimoni pasien menyatakan 87,5% sangat puas dan 12,5% puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi rawat jalan (ditunjukkan pada gambar 6.) Berdasarkan hasil google review terdapat perubahan besar dimana sebelumnya terdaat beberapa komplain pelayanan farmasi yang lama (Maret 2026). Setelah inovasi, pasien memberikan testimoni positif ditunjukkan dengan google review bintang 5 terhadap kecepatan pelayanan dan keramahan petugas (gambar 7).

Gambar 7. Rekap Testimoni pasien bulan September 2026

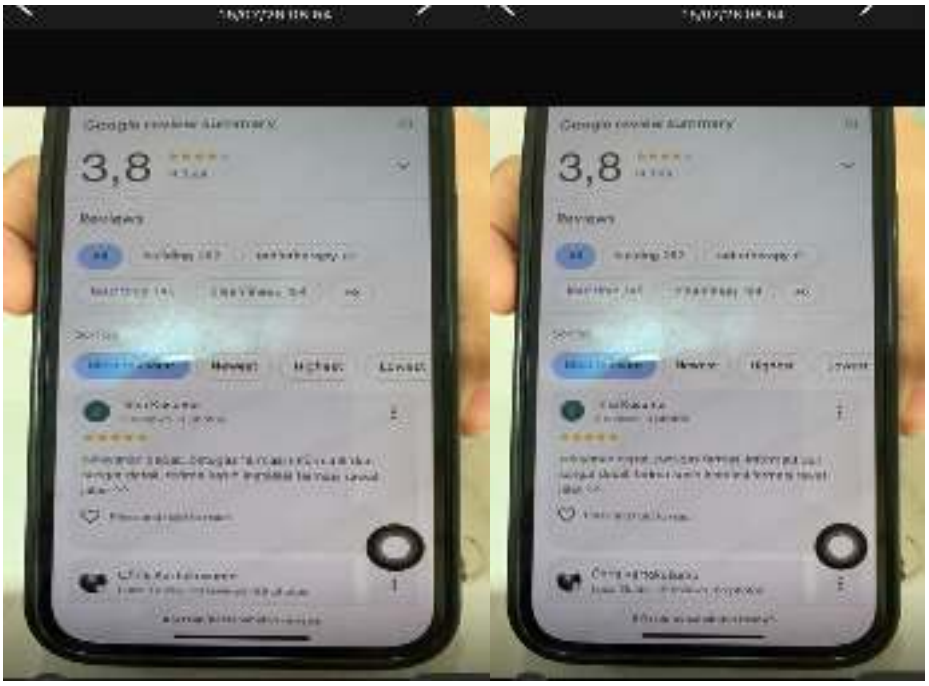


Gambar 8. Testimoni pasien bulan September 2026



Gambar 9. Komplain Pasien Pada Google Review (Sebelum Inovasi)

Gambar 9.



Gambar 10. Testimoni Pasien Pada Google Review (Setelah Inovasi)



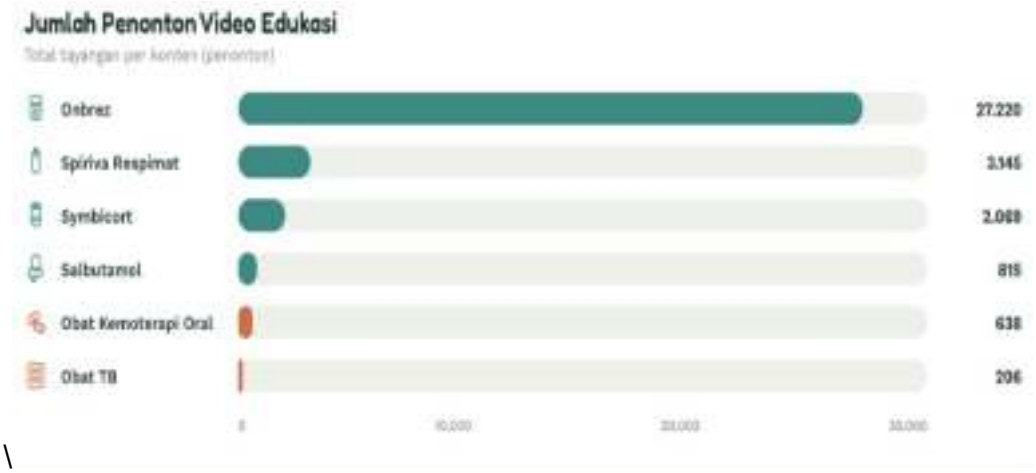
5.4 Edukasi Pasien Menjadi Lebih Efektif dan Efisien

Pemahaman informasi obat meningkat, dengan media edukasi video youtube yang bdapat diakses dengan mudah (scan QR Code) dapat memperluas akses pasien terhadap informasi penggunaan obat.

Gambar 11. Barcode Video Edukasi



Gambar 12. Jumlah Penonton Video Edukasi



\

Rencana Keberlanjutan

1. Integrasi antrean farmasi dengan pendaftaran online/SIMRS agar pasien dapat memantau status pengerjaan resep.
2. Evaluasi FMEA secara berkala setiap 6 bulan untuk mengantisipasi failure mode baru.
3. Pengembangan dan perluasan video edukasi untuk obat yang lainnya.
4. Monitoring indikator mutu secara berkala untuk memastikan perbaikan tetap dipertahankan.

Lampiran yang Disarankan

1. Surat pengesahan yang ditandatangani Direktur/Pimpinan Rumah Sakit.
2. Dokumentasi alur pelayanan sebelum dan sesudah inovasi.
3. Dokumentasi layanan antar obat.
4. Contoh QR Code dan tangkapan layar video edukasi.
5. Rekapitulasi data indikator mutu sebelum dan setelah inovasi.
6. Dokumen FMEA dan bukti tindak lanjut mitigasi risiko.

Kementerian Kesehatan
RS Persahabatan
Jl. Persahabatan Raya No. 1 Jak-Tim 13230
(021) 4891708
www.rsuppersahabatan.co.id

SURAT PENGESAHAN

LOMBA:

PERSI – MAKERSI AWARD 2026

KATEGORI:

CLINICAL QUALITY AND PATIENT SAFETY

JUDUL MAKALAH:

PROGRAM FARMA-CERIA

FARMASI CEPAT, EFISIEN, RAMAH, INOVATIF DAN AMAN

Telah membaca dan menyetujui,

Kepala Instalasi Farmasi

Fitri Nurhayati, S.Si., Apt., M.Farm.

Telah disahkan di Jakarta pada tanggal 10 September 2026

Oleh :

Prof. Dr. dr. Agus Dwi Susanto, Sp.P(K), MHPM

Direktur Utama RSUP Persahabatan

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemenkes.go.id. Untuk verivikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman https://tte_kominfo.go.id/verifyPDF