

Transformasi Mutu: Total Quality Management di Apotek

Apt.Yoky Elfadri, M.Farm
Dosen Pengampu





Mengapa Harus TQM?

Persaingan Ketat

Pasien kini menuntut lebih dari sekadar kesembuhan — mereka menginginkan pengalaman layanan yang aman, cepat, dan personal.

Biaya Kegagalan Mutu

Poor of quality menyebabkan rework, limbah obat, dan risiko kesalahan medis yang merugikan pasien maupun apotek.

Transformasi Budaya

Fokus internal untuk mengubah pola pikir seluruh tim demi kepuasan pelanggan dan profesionalisme apoteker.



FILOSOFI DASAR

Definisi & Filosofi TQM

Total Quality Management adalah **sistem manajemen terpadu** yang berfokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan di seluruh lini organisasi.

Bukan Sekadar Target

TQM adalah komitmen pada perbaikan proses, bukan hanya pencapaian angka.

Pasien sebagai Pusat

Setiap keputusan operasional berorientasi pada kepuasan dan keselamatan pasien.

10 Komponen Utama TQM dalam Pelayanan Farmasi

Keberhasilan TQM dibangun di atas pilar-pilar yang saling menguatkan dalam ekosistem apotek.



Fokus Pelanggan

Memahami kebutuhan pasien sebagai orientasi utama layanan.



Obsesi Kualitas

Standar tinggi dalam setiap proses dispensing dan konseling.



Pendekatan Ilmiah

Keputusan berbasis data dan bukti klinis yang valid.



Keterlibatan Tim

Setiap staf berperan aktif dalam budaya perbaikan berkelanjutan.



Perbaikan Sistem

Evaluasi dan optimasi proses secara sistematis dan terencana.



Kesatuan Tujuan

Visi mutu yang dipahami dan dijalankan bersama seluruh tim.

Analisis Kinerja: Belajar dari Kasus

Studi empiris pada apotek yang menerapkan TQM mengidentifikasi dua area prioritas yang secara konsisten menjadi kunci peningkatan mutu layanan.

- Temuan ini menjadi dasar penyusunan program peningkatan mutu yang terukur dan berbasis bukti.

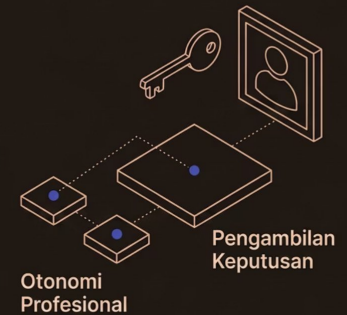
Area 1 - Pendidikan dan Pelatihan Staf



Pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan staf secara berkala.

Memastikan kompetensi dengan sertifikasi yang diakui.

Area 2 - Kebebasan Terkendali



Mendorong staf untuk mengambil keputusan sesuai otonomi profesional.

Membangun akuntabilitas melalui sistem pemberdayaan yang jelas.

Mempertahankan Keunggulan

Setelah mencapai standar mutu yang tinggi, tantangan terbesar adalah **mempertahkannya secara konsisten**. Dua atribut ini adalah fondasi kepercayaan pasien.

Fokus pada Pelanggan

Setiap interaksi dengan pasien adalah kesempatan membangun kepercayaan. Konsistensi layanan yang berempati menciptakan loyalitas jangka panjang.

Pendekatan Ilmiah

Keputusan klinis dan operasional harus selalu berbasis bukti. Ini membedakan apotek profesional dari sekadar toko obat biasa.



Menghindari Jebakan Prioritas Rendah

Tidak semua hal yang *terasa* penting benar-benar berdampak pada mutu. Dua elemen ini sering diabaikan dalam praktik:

→ Komitmen Jangka Panjang

TQM bukan program sekali jalan. Konsistensi implementasi menentukan keberhasilan sejati.

→ Pemberdayaan Karyawan

Staf yang diberdayakan menjadi agen perubahan — bukan sekadar pelaksana tugas rutin.



Integrasi TQM dalam Operasional Harian

NAME, ADDRESS, PHONE NUMBER, DATE OF BIRTH, INSURANCE, ALLERGIES, CONDITIONS	Additional information is requested for communication and ensures that your pharmacist knows about your current health status.
Provide Estimated Wait Time	Correct insurance information is needed to see if and how your medications are covered.
PRESCRIPTION PROCESSING	
Enter Prescription Details into Computer	The pharmacist reviews each of its details: prescription, date, instructions, quantity, refills, prescriber information, day supply) are correct and that the medication is appropriate for you.
Pharmacist Checks for Accuracy, Interactions, Appropriateness of Therapy	Once information is submitted and approved, labels and instructions/medications are printed.
Submit Information for Payment	
ORDER PREPARATION	
Select and Verify Medication	Once the correct medication is selected, your pharmacy team carefully counts pills, prepares liquids, and labels bottles/packages with directions and special warnings.
Prepare Medication Order	
FINAL CHECK	

Skrining Resep Presisi

Verifikasi dosis, interaksi, dan kontraindikasi sebagai bukti nyata perbaikan sistem mutu.

patients to ensure safe, effective, and personalized drug therapy.

CORE RESPONSIBILITIES OF CLINICAL	
Medication Therapy Management Optimize drug regimens based on disease, labs, and response	Patient Counseling & Education Provide clear instructions on use, side effects, adherence, and lifestyle
Drug Interaction & ADR Monitoring Prevent harmful interactions and manage adverse effects	Clinical Rounds Participation Collaborate with doctors and nurses during ward rounds
Prescription Review	Pharmacy and Therapeutics Committee

Konseling & Edukasi

Setiap konseling adalah wujud obsesi terhadap kualitas — memastikan pasien memahami terapinya.



Layanan Home Care

Menjangkau pasien dengan kebutuhan khusus sebagai perwujudan fokus pada kebutuhan spesifik.

Strategi Peningkatan Kinerja

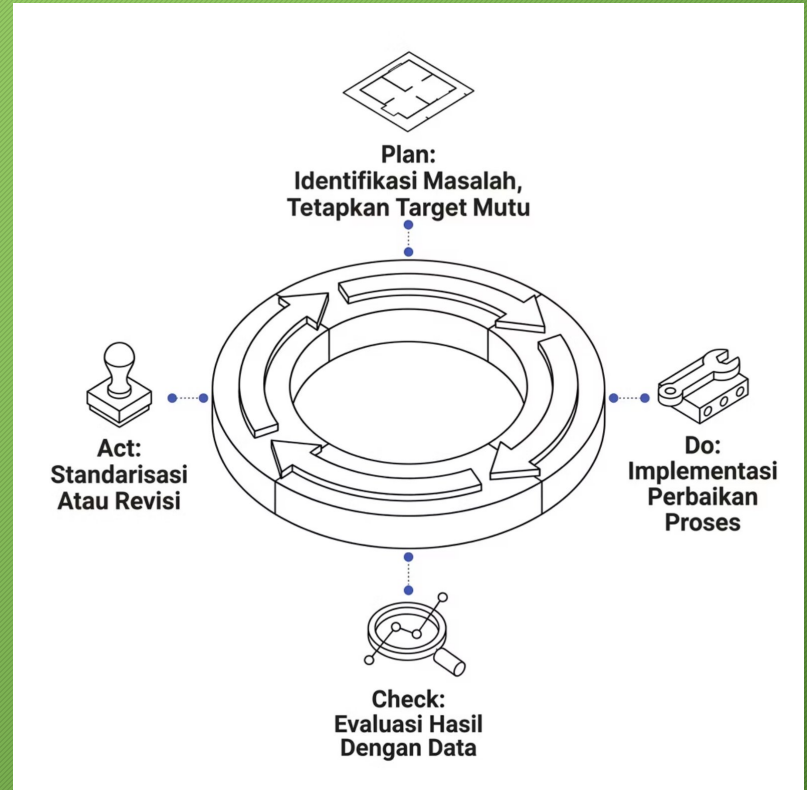
Gunakan Analisis SWOT

Petakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman untuk mengoptimalkan sumber daya apotek secara strategis.

Prioritaskan Kuadran Kritis

Fokus perbaikan pada area dengan **kinerja rendah namun tingkat kepentingan tinggi** — dampak terbesar dengan sumber daya terbatas.

- ✓ Budayakan siklus PDCA: **Plan** → **Do** → **Check** → **Act** sebagai ritme kerja harian tim farmasi.





Apotek Masa Depan

Mutu = Daya Saing

Kualitas layanan adalah penentu utama keberhasilan dalam persaingan global layanan kesehatan.

Apoteker sebagai Penggerak

Berani berubah, terus belajar, dan berdedikasi penuh pada keselamatan pasien.

Bersama Membangun

Layanan farmasi yang unggul, terukur, dan terpercaya dimulai dari komitmen kita hari ini.

"Kualitas bukan sebuah tindakan, melainkan sebuah kebiasaan." — Adaptasi dari Aristoteles