

**EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN PENGIRIMAN OBAT BAGI PASIEN RAWAT
JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA**

**SEKAR HELYANA SUSANTO-25000120130195
2024-SKRIPSI**

Pelayanan pengiriman obat merupakan jasa pengantaran obat ke rumah pasien dengan menggunakan jasa kirim online. Pelayanan pengiriman obat di RSUD Dr. Moewardi mulai dilakukan sejak tahun 2022. Pada pelaksanaannya masih terdapat tantangan terkait dengan mutu pelayanan pengiriman obat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan pengiriman obat bagi pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara mendalam dengan informan penelitian yaitu kepala seksi penunjang terapi, penanggungjawab apotek rawat jalan, apoteker/TTK, petugas pengiriman, kurir, kepala bidang penunjang medis, kepala instalasi farmasi, dan pasien pengguna pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan pada aspek konteks menunjukkan masih terdapat masalah pada pelayanan pengiriman obat yaitu kendala sistem dan jaringan internet, tidak adanya tim, minimnya pengetahuan pasien dan kualitas pengiriman. Pada aspek input menunjukkan adanya kekurangan sumber daya manusia dan pemahaman petugas pelaksana terhadap SOP. Pada aspek proses menunjukkan belum dilakukan proses monitoring pada pelayanan pengiriman obat. Sedangkan, pada aspek produk terjadi penurunan jumlah pengguna pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengiriman obat di RSUD Dr. Moewardi belum optimal dan diperlukan evaluasi pada pelayanan.

Kata kunci : pelayanan farmasi, antrian, layanan antar obat