



KABUPATEN SOPPENG  
2022

# **PONSEL OBAT RAJA (Pelayanan Konseling Obat Pada Pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Latemmamala)**



**PEDOMAN TEKNIS  
PELAKSANAAN INOVASI DAERAH**

## **INOVASI DAERAH**

**PONSEL OBAT RAJA (Pelayanan Konseling Obat Pada Pasien di  
Apotek Rawat Jalan RSUD Latemmamala)**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi 2 kelompok kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik.

Farmasi klinik merupakan perluasan peran profesi petugas farmasi yang tidak hanya berorientasi kepada obat namun juga kepada pasien dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas terapi obat. Salah satu bentuk pelayanan farmasi klinik adalah konseling. Konseling obat merupakan suatu aktivitas pemberian nasihat atau saran terkait terapi obat dari Apoteker kepada pasien dan atau keluarganya. Konseling dilakukan untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap di semua fasilitas kesehatan. Pemberian konseling obat bertujuan untuk mengoptimalkan hasil terapi, meminimalkan risiko Reaksi Obat yang Tidak Dikehendaki (ROTD), dan meningkatkan cost-effectiveness yang pada akhirnya meningkatkan keamanan penggunaan obat bagi pasien (patient safety).

Kriteria pasien yang harus diberikan konseling yaitu pasien kondisi khusus (pediatri, geriatri, gangguan fungsi hati dan atau ginjal, ibu hamil dan menyusui), pasien dengan terapi jangka panjang / penyakit kronis, pasien yang menggunakan obat dengan instruksi khusus, pasien yang menggunakan obat dengan indeks terapi sempit, pasien dengan polifarmasi, dan pasien dengan tingkat kepatuhan rendah.

Berdasarkan pengamatan di UPTD RSUD Latemmamala khususnya di Apotek Rawat Jalan, pelayanan konseling obat masih belum optimal, dikarenakan pemberian informasi obat dan konseling dilakukan di loket pemberian obat sementara di tempat tersebut banyak pasien lain yang duduk mengantri menunggu obat sehingga suara bising sehingga akan mempengaruhi kenyamanan dan privasi dalam pelaksanaan konseling ini. Pasien yang berobat adalah rata-rata pasien yang harus diberikan konseling sementara pelayanan konseling di Apotek Rawat Jalan RSUD Latemmamala masih belum optimal dikarenakan apoteker yang memberikan obat tidak melaksanakan konseling dengan sempurna karena sarana (ruang konseling) yang tidak berfungsi sehingga tidak adanya privasi pasien untuk menceritakan masalah terkait obatnya. Pasien akan merasa malas untuk mengetahui obatnya lebih lanjut dikarenakan loket tempat mengambil obat

kecil dan pasien harus berdiri sehingga konseling pun susah untuk dilaksanakan. Sehingga dibuatlah inovasi “Ponsel Obat Raja” (Pelayanan kONSELINGOBAT pada pasien di apotek Rawat Jalan)

Masyarakat dalam hal ini pasien tentunya mengharapkan kesembuhan setelah berobat di Rumah sakit, namun jika ketidakpatuhan dan pengetahuan pasien tentang obat dan cara penggunaannya salah, tentunya akan menyebabkan tidak optimalnya terapi bahkan menyebabkan gagalnya terapi. Oleh karena itu, dilakukanlah Optimalisasi Pelayanan Konseling Obat Pada Pasien di Apotik Rawat Jalan, mengingat hal ini sangat penting dilakukan di Rumah sakit dimana kompleksitas penyakit dan obatnya lebih banyak. Dengan membuat ruangan khusus konseling agar pasien lebih nyaman sehingga konseling lebih optimal. Konseling tersebut diharapkan pasien akan lebih memahami cara penggunaan obat yang tepat dan meningkatkan kepatuhan pasien dalam meminum obatnya sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kualitas terapi obat dan kualitas hidup pasien.

## **B. TUJUAN**

### **1. Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum dari kegiatan ini adalah mengoptimalkan pelayanan konseling obat pada pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Latemmamala

### **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari kegiatan ini yaitu :

- a. Adanya ruang konseling sehingga pelayanan konseling berjalan
- b. Membantu pasien menggunakan obat dengan benar
- c. Mencegah dan mengurangi masalah berkaitan dengan efek samping obat, reaksi obat yang tidak dikehendaki, dan ketidakpatuhan meminum obat

## **C. MANFAAT**

Manfaat untuk apoteker dan pasien :

1. Meningkatkan hubungan kepercayaan antara Apoteker dan pasien;
2. Menunjukkan perhatian serta kepedulian terhadap pasien;
3. Membantu pasien untuk mengatur dan terbiasa dengan Obat;
4. Membantu pasien untuk mengatur dan menyesuaikan penggunaan Obat dengan penyakitnya;
5. Meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan;

6. Mencegah atau meminimalkan masalah terkait Obat;
7. Meningkatkan kemampuan pasien memecahkan masalahnya dalam hal terapi;
8. Mengerti permasalahan dalam pengambilan keputusan;
9. Membimbing dan mendidik pasien dalam penggunaan Obat sehingga dapat mencapai tujuan pengobatan dan meningkatkan mutu pengobatan pasien.

Manfaat untuk RS :

1. meningkatkan kepuasan masyarakat tentang pelayanan di UPTD RSUD Latemmamala
2. meningkatkan pengetahuan dan mencegahnya peningkatan kesakitan yang terjadi dalam lingkungan masyarakat
3. beban pembiayaan dan pengadaan obat dapat menurun pada penyakit tidak menular.

#### **D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH**

Sejalan dengan semakin berkembangnya penerapan ilmu teknologi dan informasi pada pembangunan di Indonesia, studi-studi tentang inovasi kian menarik untuk terus dikaji, terutama kaitannya dengan kegiatan pembangunan. Adapun sifat-sifat ekstrinsik inovasi meliputi:

1. Kesesuaian (compatibility) inovasi dengan lingkungan setempat (baik lingkungan fisik, sosial budaya, politik, dan kemampuan ekonomis masyarakatnya).
2. Tingkat keunggulan relatif dari inovasi yang ditawarkan, atau keunggulan lain yang dimiliki oleh inovasi dibanding dengan teknologi yang sudah ada yang akan diperbaharui/digantikannya, baik keunggulan teknis (kecocokan dengan keadaan alam setempat, tingkat produktivitasnya), ekonomis (besarnya biaya atau keuntungannya), manfaat non ekonomi, maupun dampak sosial budaya dan politis yang ditimbulkannya.

Adapun dalam inovasi ini, dilakukan dengan metode seefisien mungkin dan seefektif mungkin dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi. **Proses kecepatan penciptaan inovasi daerah ini dikerjakan selama 1-3 bulan.**

#### **E. PENGGUNAAN IT (TEKNOLOGI DAN INFORMASI)**

Teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Penerapannya dapat menjadi sangat penting dan sangat membantu bagi pekerjaan manusia. Beberapa manfaat teknologi informasi antara lain mendapatkan informasi secara cepat dan mudah, efisiensi waktu dan biaya, serta mempermudah komunikasi. Dalam bidang perpustakaan, pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan agar lebih efektif dan efisien. Sebagai contoh seorang pengguna ingin mengunjungi sebuah perpustakaan di kota tertentu, tetapi ia belum

mengetahui lokasi perpustakaan tersebut. Salah satu solusi yang ditawarkan terkait dengan teknologi informasi dalam bidang perpustakaan adalah dengan menggunakan peta digital yang diimplementasikan melalui aplikasi smartphone. Dengan peta digital, setiap penggunanya dapat memakai peta yang lebih interaktif dari sekadar gulungan kertas. Kelebihan yang lain adalah pada peta digital mudah disimpan dan dipindahkan dari satu media penyimpanan ke media penyimpanan yang lain. Untuk hal itu inisiator inovasi menerapkan kemudahan layanan informasi dengan didukung aplikasi android. berikut layanan informasi dapat diakses dengan menginstal hal berikut:



Gambar 1.1 Penggunaan IT dalam Inovasi Daerah

## **BAB II**

### **KERANGKA PIKIR**

#### **A. KEBAHARUAN**

Beberapa contoh umum tentang bagaimana pelayanan konseling obat di apotek rawat jalan dapat ditingkatkan melalui inovasi:

1. Penerapan Teknologi Informasi: RSUD Latemmamala dapat mengadopsi teknologi informasi seperti sistem manajemen informasi rumah sakit (Hospital Information System) untuk mengoptimalkan proses pelayanan konseling obat. Hal ini memungkinkan apoteker dan tenaga kesehatan lainnya untuk dengan mudah mengakses riwayat obat pasien, memantau interaksi obat, serta memberikan saran yang tepat dan terkini.
2. Telekonseling dan Telemonitoring: Dalam beberapa situasi, khususnya jika ada keterbatasan fisik atau geografis, pelayanan konseling obat dapat dilakukan secara virtual melalui telekonseling. Pasien dapat berkomunikasi dengan apoteker melalui platform video atau telepon untuk mendiskusikan obat yang diresepkan dan mengatasi masalah kesehatan mereka.
3. Pendekatan Personalisasi: Dengan adanya teknologi yang memungkinkan analisis data yang canggih, apotek dapat menerapkan pendekatan yang lebih personal dalam memberikan konseling obat. Data pasien, termasuk riwayat kesehatan dan obat yang telah digunakan, dapat membantu apoteker memberikan rekomendasi obat yang lebih sesuai dengan kebutuhan individu.
4. Pendidikan Pasien: Apoteker dapat memperkuat peran mereka sebagai sumber informasi yang terpercaya dengan memberikan pendidikan obat kepada pasien. Ini mencakup memberikan informasi tentang dosis, efek samping, interaksi obat, dan cara penggunaan yang benar. Pendidikan ini akan membantu pasien memahami pentingnya mengikuti pengobatan dengan tepat.
5. Program Manajemen Obat: RSUD Latemmamala dapat menciptakan program manajemen obat yang terkoordinasi untuk pasien dengan penyakit kronis atau penggunaan obat jangka panjang. Program semacam ini akan membantu pasien untuk lebih sadar dan disiplin dalam menjalani pengobatan mereka, serta mengurangi risiko kesalahan pengobatan.

6. Penggunaan Obat Generik: Apotek rawat jalan dapat mempromosikan penggunaan obat generik yang ekonomis dan setara kualitasnya dengan merek dagang. Hal ini akan membantu mengurangi beban finansial pasien dan meningkatkan ketersediaan obat bagi masyarakat.
7. Kolaborasi Interdisipliner: Pelayanan konseling obat yang optimal memerlukan kolaborasi yang erat antara apoteker, dokter, dan tenaga kesehatan lainnya. RSUD Latemmamala dapat memfasilitasi pertukaran informasi dan kolaborasi antar tim untuk memberikan perawatan yang holistik kepada pasien.

## **B. DESAIN INOVASI**

Adapun langkah-langkah kegiatan inovatif dan realitatif yang dilakukan oleh Apoteker UPT RS Latemmamala dalam rangka mengoptimalkan konseling obat pada pasien dengan melalui beberapa tahapan kegiatan yakni :

1. Menyiapkan ruang konseling kefarmasian, dimana ruangan tersebut berisi meja dan kursi yang bisa membuat pasien nyaman dan tidak digabung dengan pasien lainnya sehingga ada privasi pasien dan atau keluarga pasien
2. Membuat banner edukasi tentang pentingnya konseling obat, leaflet dan kuesioner, leaflet ini berupa materi-materi tentang penyakit dan penggunaan obat sehingga dapat menambah wawasan pasien. Sedangkan kuesioner ini dibuat untuk nantinya dijadikan evaluasi setelah pasien di konseling
3. Membuat tim yang akan bertugas memberi konseling, dimana tim ini terdiri dari apoteker yang bertugas di Apotek Rawat Jalan, setiap hari petugas bergilir untuk memberikan konseling ke pasien.
4. Melakukan konseling kepada pasien, tahapan ini adalah tahapan penting dimana pasien diberikan pemahaman tentang obatnya, dengan mula-mula memperkenalkan diri kepada pasien, menjelaskan manfaat konseling untuk si pasien dan atau keluarga pasien, dengan pertama-tama memberikan pertanyaan 3 question unruk mengetahui tingkat pemahaman pasien tentang obat sebelum diberikan informasi obat dan konseling, yaitu (a) apa yang dokter katakan tentang obat anda, (b) apa yang dokter jelaskan tentang harapan setelah meminum obat ini, (c) bagaimana penjelasan dokter tentang cara meminum obat ini. Setelah itu, pemberi konseling atau apoteker menggali informasi lebih lanjut dengan memberi kesempatan kepada pasien untuk menjelaskan permasalahan obat atau pun masalah obat yang didapatkan selama menggunakan obat

tersebut, kemudian menyelesaikan masalah penggunaan obat kemudian memberikan penjelasan kepada pasien untuk menyelesaikan masalah penggunaan obatnya. Memberikan informasi dan edukasi obat kepada pasien / keluarga tentang waktu minum obat, dosis, efek samping, dan hal-hal lain yang harus diperhatikan selama penggunaan obat. Setelah pasien merasa tidak ada lagi yang ingin ditanyakan, si pemberi konseling atau apoteker Menanyakan kembali pasien apakah sudah mengerti dengan konseling yang diberikan dan lebih paham dengan obat yang akan dikonsumsinya.

5. Mengisi lembar dokumentasi konseling, lembar dokumen ini berisi nama pasien, materi edukasi dan tingkat pemahaman pasien.
6. Apoteker menjelaskan kepada pasien jika ada yang ingin ditanyakan kembali setelah berada di rumah, dapat menghubungi wa PONSEL OBAT RAJA via wa dengan menyiapkan identitas untukdiberi tahukan kepada PONSEL OBAT RAJA.

### **C. SOP PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN**

Standard Operating Procedure (SOP) untuk proses inovasi adalah panduan yang terstruktur dan terdokumentasi secara detail untuk membimbing tim inovasi dalam mengembangkan ide menjadi solusi inovatif yang dapat diimplementasikan dengan efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa langkah dalam SOP proses inovasi:

1. Identifikasi Kebutuhan dan Tujuan: Langkah pertama dalam proses inovasi adalah mengidentifikasi masalah yang perlu dipecahkan atau peluang yang perlu dimanfaatkan. Tim inovasi harus memahami dengan jelas tujuan dari inovasi tersebut, serta kebutuhan dan ekspektasi para pemangku kepentingan (stakeholder).
2. Tim Inovasi dan Peran Masing-masing: Tentukan anggota tim inovasi dan peran serta tanggung jawab masing-masing anggota. Pemilihan anggota tim harus mempertimbangkan keahlian, kreativitas, dan kemampuan untuk bekerja secara kolaboratif.
3. Riset dan Analisis: Melakukan riset dan analisis menyeluruh tentang masalah atau peluang yang dihadapi. Kumpulkan data, informasi, dan wawasan dari berbagai sumber yang relevan. Proses ini harus mencakup analisis pasar, analisis kompetitor, dan pemahaman mendalam tentang kebutuhan konsumen.
4. Ideation (Pembuatan Ide): Lakukan sesi ideation atau brainstorming untuk menghasilkan beragam ide inovatif yang berpotensi menyelesaikan masalah atau

memanfaatkan peluang. Pastikan suasana kolaboratif dan dukungan dalam menghasilkan ide-ide kreatif.

5. Evaluasi Ide: Evaluasi dan seleksi ide-ide yang paling menjanjikan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Pilih ide-ide yang memiliki potensi tinggi untuk berhasil dan memberikan nilai tambah yang signifikan.
6. Pengembangan Prototipe: Setelah ide terpilih, buatlah prototipe untuk menguji dan mengvalidasi konsep inovasi. Prototipe harus dapat diuji secara praktis untuk mengidentifikasi potensi masalah dan peluang perbaikan.
7. Uji Coba dan Penyesuaian: Lakukan uji coba terhadap prototipe dengan melibatkan pengguna atau pemangku kepentingan yang relevan. Dapatkan umpan balik (feedback) untuk melakukan penyesuaian dan perbaikan.
8. Implementasi: Setelah prototipe diuji dan disempurnakan, siapkan rencana implementasi inovasi ke tahap produksi atau penerapan secara luas. Koordinasi yang baik dengan departemen terkait diperlukan untuk memastikan proses berjalan lancar.
9. Evaluasi dan Pemantauan: Tetapkan indikator kinerja dan metrik untuk mengukur keberhasilan inovasi. Lakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan inovasi mencapai tujuan yang diinginkan dan melakukan perbaikan jika diperlukan.
10. Dokumentasi: Selama seluruh proses inovasi, pastikan seluruh langkah dan keputusan didokumentasikan dengan baik. Hal ini penting untuk menjaga transparansi, memudahkan pembelajaran, dan sebagai referensi untuk proses inovasi di masa depan.

Dengan mengikuti SOP ini, proses inovasi di organisasi dapat berjalan dengan lebih teratur, terarah, dan menghasilkan solusi yang lebih tanggap terhadap perubahan pasar dan kebutuhan konsumen. Inovasi daerah yang kami buat memiliki mekanisme pelayanan yang cepat dan dapat beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, sehingga perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran baru, gagasan baru dan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pengguna. Inovasi kami bisa menghasilkan proses hanya dalam waktu 1 hari.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

Dalam penutup ini, kami ingin menegaskan kembali tujuan utama dari proposal inovasi daerah ini, yaitu untuk memberikan solusi yang efektif dan berkelanjutan terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat kita. Melalui implementasi inovasi ini, kami yakin bahwa kita dapat mencapai tingkat kemajuan yang signifikan dan memberikan dampak positif bagi kehidupan sehari-hari warga daerah ini. Inovasi yang kami ajukan ini memiliki keunggulan kompetitif yang jelas dibandingkan dengan solusi yang sudah ada. Kami telah melakukan penelitian menyeluruh dan mengidentifikasi kebutuhan yang mendesak dalam masyarakat. Oleh karena itu, inovasi kami dirancang khusus untuk mengatasi masalah ini dengan cara yang efisien, efektif, dan berkelanjutan.

Dalam mengimplementasikan inovasi ini, kami optimis bahwa kita dapat mencapai manfaat yang nyata. Tidak hanya akan terjadi perubahan positif dalam hal ekonomi dan sosial, tetapi juga akan memberikan dampak yang positif terhadap lingkungan. Ini akan memberikan kesempatan bagi pertumbuhan yang berkelanjutan bagi masyarakat kita. Kami juga telah merancang rencana keberlanjutan yang terencana dengan baik setelah implementasi. Kami memiliki strategi yang jelas untuk memastikan bahwa inovasi ini tidak hanya bertahan dalam jangka pendek, tetapi juga akan menjadi bagian integral dari struktur dan pola pikir masyarakat kita dalam jangka panjang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan bantuan dalam penyusunan proposal ini. Tanpa dukungan Anda, upaya kami untuk memajukan daerah ini tidak akan tercapai. Kami berharap agar proposal inovasi daerah ini mendapatkan dukungan dan persetujuan, sehingga kita dapat mewujudkan perubahan yang kita inginkan.



**KABUPATEN SOPPENG  
2022**

