

2024



# KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK

ALDI BACHTIAR PRASETYA

RSU DR. H. KOESNADI

PENINGKATAN CAKUPAN KONSELING OBAT  
MELALUI MEDIA PLATFORM “HALO APOTEKER  
KOESNADI” BERBASIS WHATSAPP KOMUNITAS  
DI RSUD dr. H. KOESNADI BONDOWOSO



# **PROPOSAL INOVASI**

## **PENINGKATAN CAKUPAN KONSELING OBAT MELALUI MEDIA PLATFORM “HALO APOTEKER KOESNADI” BERBASIS WHATSAPP KOMUNITAS DI RSUD dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**

---

### **RINGKASAN**

Kompleksitas dalam pelayanan kefarmasian, mulai dari penyiapan obat hingga melakukan konseling obat kepada pasien merupakan sebab mengapa waktu tunggu pelayanan kefarmasian banyak dikeluhkan oleh masyarakat. RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso berupaya untuk mengurai waktu tunggu pelayanan kefarmasian dengan melakukan inovasi pengiriman obat sampai ke rumah yang bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia, dengan begitu, pasien tidak perlu menunggu antrian obat yang lama. Namun, permasalahan selanjutnya adalah, dengan dikirimnya obat ke rumah pasien melalui PT. Pos Indonesia, maka pasien tidak mendapat kesempatan untuk melakukan konseling penggunaan obat dengan apoteker, sehingga rentan sekali terjadi ketidakpatuhan minum obat maupun kesalahan penggunaan obat. Halo Apoteker Koesnadi hadir untuk menjawab permasalahan tersebut, Halo Apoteker merupakan sebuah media berbasis whatsapp komunitas yang dapat digunakan untuk telekonseling bersama apoteker di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, dengan begitu pasien bisa berkonsultasi tanpa harus bertemu secara langsung. Sekarang telah terdapat 139 orang yang tergabung dalam whatsapp komunitas tersebut, dan terus berkembang, setiap harinya terdapat pasien yang bertanya kepada para apoteker mengenai cara penggunaan obat, dan konseling kefarmasian lainnya. Tingkat kepatuhan penggunaan obatpun meningkat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian juga terus membaik. Hal ini juga relevan dengan berubahnya tipe sosial masyarakat yaitu Society 5.0.

### **IDE INOVATIF**

Sebelum diterapkannya inovasi ini dipelayanan kefarmasian RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, menurut data yang didapatkan dari hasil pertanyaan obat melalui nomor whatsapp pribadi pada bulan Maret 2023 terdapat 5 pertanyaan, pada bulan April 2023 terdapat 12 pertanyaan, pada bulan Mei 2023 terdapat 7 pertanyaan, dan pada bulan Juni terdapat 14 pertanyaan. Sedangkan pasien yang bertanya langsung pada jam pelayanan tidak dapat direkam datanya karena tidak pernah dilakukan pencatatan. Hal tersebut karena belum ada media atau platfrom khusus untuk dilakukannya telekonseling apoteker terhadap pasien rawat jalan. Permasalahan tersebut membuktikan bahwa pasien kesulitan untuk berkonsultasi jika ada hal yang ingin ditanyakan terkait obat yang telah diterima saat rawat jalan, utamanya ketika pasien memilih mengirimkan obatnya melalui PT. Pos Indonesia. Dengan adanya HALO APOTEKER Koesnadi ini, maka pasien dapat menjangkau semua apoteker-apoteker yang dimiliki RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso kapan saja dan dimana saja.

HALO APOTEKER Koesnadi merupakan salah satu inovasi baru yang belum pernah digunakan di rumah sakit lain di daerah Bondowoso, sehingga dapat menjadi acuan untuk seluruh pelayanan kesehatan dan profesi-profesi lain dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Berubahnya tipe sosial masyarakat menjadi Society 5.0, dimana masyarakat menggunakan sosial media sebagai alat komunikasi. Sehingga di era digital ini masyarakat lebih cenderung banyak bersosial melalui media sosial. Maka Halo Apoteker Koesnadi hadir dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bersosial terkait telekonseling obat-obatan di masyarakat.

# SIGNIFIKANSI

Waktu tunggu pelayanan kefarmasian yang lama kerap menjadi keluhan masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian pun rendah. Dengan waktu tunggu yang lama, pasien seringkali sudah tidak berkonsentrasi ketika melakukan konseling obat. Upaya dalam mengurangi waktu tunggu pelayanan kefarmasian dengan menyediakan pengantaran obat langsung ke rumah pasien yang bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia juga menemukan kendala, pasien juga menjadi kesulitan melakukan konseling kepada apoteker mengenai obat yang diberikan. Tidak adanya media platform yang mudah diakses oleh masyarakat untuk kapan saja dan dimana saja biar berkonsultasi dengan apoteker menjadi permasalahan utama. Oleh karena itu, HALO APOTEKER yang merupakan media berbasis whatsapp komunitas hadir untuk menjawab permasalahan tersebut. Masyarakat kini dapat melakukan konseling dengan seluruh apoteker di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso kapan saja dan dimana saja, dengan jawaban yang cepat dan tepat. Kepatuhan minum obat menjadi lebih meningkat, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan farmasi juga membaik.

# SUMBER DAYA

Sumber daya keuangan yang digunakan hanya berupa pembuatan video dan cetakan-cetakan seperti xbanner dan poster. Sumber daya manusia yang terlibat dalam inovasi ini adalah seluruh manajemen dan instalasi farmasi. Metode yang digunakan adalah berupa tanya jawab secara langsung secara daring dengan pasien melalui media berbasis whatsapp komunitas yang dapat diakses dengan menggunakan link ataupun menscan barcode yang terdapat di xbanner ataupun poster di area pelayanan kefarmasian. Sedangkan peralatan atau material yang digunakan adalah handphone yang memiliki whatsapp.

[Data Dukung Inovasi Halo Apoteker](#)

# ADAPTABILITAS

Halo Apoteker merupakan inovasi yang sangat mudah untuk diterapkan diseluruh pelayanan kesehatan lain dan oleh profesi kesehatan lain, mengingat penggunaan whatsapp komunitas tidak berbayar dan telah digunakan oleh hampir seluruh lapisan masyarakat. Dengan begitu, seluruh pelayanan kesehatan ataupun profesi kesehatan lain dapat secara optimal melayani masyarakat dimana saja dan kapan saja. Masyarakat juga dapat dengan mudah melakukan konsultasi kesehatan. Inovasi ini membutuhkan modal yang tidak banyak namun berdampak sangat besar terhadap kebutuhan kesehatan masyarakat.

# **KEBERLANJUTAN**

Seperti yang dijelaskan sebelumnya sumber daya keuangan yang digunakan hanya berupa pembuatan video dan cetakan-cetakan seperti xbanner dan poster. Sumber daya manusia yang terlibat dalam inovasi ini adalah seluruh manajemen dan instalasi farmasi. Metode yang digunakan adalah berupa tanya jawab secara langsung secara daring dengan pasien melalui media berbasis whatsapp komunitas yang dapat diakses dengan menggunakan link ataupun menscan barcode yang terdapat di xbanner ataupun poster di area pelayanan kefarmasian. Sedangkan peralatan atau material yang digunakan adalah handphone yang memiliki whatsapp. Strategi yang dilakukan agar inovasi tetap berlanjut yaitu membuat leaflet tentang kesehatan setiap bulannya dan mengirimnya kepada anggota komunitas serta melakukan follow up terkait terapi pengobatan pada pasien pasien kronis, sehingga masyarakat merasa nyaman atas perhatian yang diberikan kepada pasien. Diharapkan juga masyarakat membagikan link whatsapp komunitas ini sehingga capaian masyarakat dalam hal telekonseling juga semakin luas serta masyarakat bisa bertanya tentang obat-obatan maupun tentang kesehatan melalui platform whatsapp komunitas "Halo Apoteker Koesnadi" ini.

# **KOLABORASI PEMANGKU KEPENTINGAN**

Inovasi ini secara langsung disetujui oleh Direktur RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dan diawasi keberlanjutan dan kemanfaatannya oleh manajemen di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

