

RUMAH SAKIT BUNDA PALEMBANG
MAKALAH INOVASI PELAYANAN

**Inovasi Peningkatan Keamanan dan Ketertelusuran Serah Terima Obat
di RS Bunda Palembang**



Di susun oleh:

Dr. Waras Murtamtomo, MKes

Isrok Husnaidi

RUMAH SAKIT BUNDA PALEMBANG

2025



RUMAH SAKIT BUNDA PALEMBANG

Jl. Demang Lebar Daun No. 70 Palembang

Telp. (0711) 311866-312866

SURAT PENGESAHAN

No 411/16/RSB.1/VIII/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Halipah, SpTHT,MM
Jabatan : Direktur RS Bunda Palembang

Dengan ini mengesahkan bahwa:

Judul Makalah : Inovasi Peningkatan Keamanan dan Ketertelusuran Serah Terima
Obat di RS Bunda Palembang
Jenis Lomba : PERSI Award 2025
Kategori : Innovation in Healthcare IT
Penyusun/Penulis : dr. Waras Murtamtomo, MKes, Isrok Husnaidi

Makalah tersebut telah disusun sesuai dengan ketentuan, pedoman, dan prosedur yang berlaku di RS Bunda Palembang, serta layak untuk diikuti sertakan dalam Lomba PERSI Award 2025.

Palembang, 11 Agustus 2025

Yang mengesahkan,

Dr. Halipah, SpTHT,MM

Direktur

1. Ringkasan

Inovasi pengambilan obat di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ini menggunakan kamera/webcam untuk memotret pasien atau keluarga pasien saat menerima obat. Proses dilakukan setelah edukasi konsumsi obat diberikan, dan foto langsung tersimpan di Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Langkah ini bertujuan meminimalkan sengketa klaim, di mana sebelumnya terdapat kasus pasien tidak mengakui telah menerima obat atau tanda tangan serah terima obat. Dokumentasi visual menjadi bukti otentik yang meningkatkan keamanan layanan, keakuratan distribusi obat, dan perlindungan bagi pasien serta rumah sakit. Inovasi ini sejalan dengan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien secara berkelanjutan.

2. Latar Belakang

Farmasi Rawat Jalan merupakan salah satu unit pelayanan yang berperan penting dalam menunjang mutu dan keselamatan pasien. Proses serah terima obat memerlukan ketelitian tinggi, baik dari sisi akurasi jenis dan dosis obat maupun dari aspek dokumentasi penerimaan. Pada praktik sebelumnya, proses penyerahan obat hanya disertai tanda tangan pasien atau keluarga pasien pada lembar serah terima. Namun, muncul permasalahan di mana beberapa pasien/keluarga mengklaim tidak pernah menerima obat atau tidak mengakui tanda tangan pada dokumen.

Kondisi ini menimbulkan tantangan serius, baik dari sisi administratif, pelayanan, maupun hubungan antara pasien dan rumah sakit. Tidak hanya memicu potensi sengketa, hal ini juga dapat memengaruhi reputasi rumah sakit dan mengganggu kepercayaan publik.

Inovasi diperlukan untuk memberikan bukti yang lebih kuat dan objektif terkait proses pengambilan obat. Teknologi kamera/webcam yang terintegrasi dengan SIMRS dipilih sebagai solusi. Dengan sistem ini, setelah pasien diberikan edukasi

cara penggunaan obat, petugas farmasi akan mengambil foto penerima obat (pasien atau keluarga) sebagai bukti visual. Foto ini otomatis tersimpan di rekam medis elektronik, dapat diakses kembali saat diperlukan.

Tantangan utama pada tahap awal implementasi meliputi penyesuaian alur kerja petugas farmasi, pemahaman pasien terkait tujuan foto, serta kesiapan infrastruktur teknologi. Namun, dengan pendekatan komunikasi yang baik dan pelatihan petugas, hambatan tersebut dapat diatasi.

Inovasi ini diharapkan tidak hanya menyelesaikan masalah sengketa klaim, tetapi juga meningkatkan mutu pelayanan farmasi rawat jalan, memperkuat aspek keselamatan pasien, serta menjadi bukti komitmen rumah sakit terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

3. Tujuan/Target Spesifik

Sebelum inovasi ini dijalankan, rumah sakit menetapkan tujuan dan target spesifik sebagai berikut:

1. Meningkatkan keakuratan dokumentasi proses pengambilan obat di Farmasi Rawat Jalan melalui bukti visual yang terintegrasi dengan SIMRS.
2. Mencegah sengketa klaim terkait penerimaan obat yang sebelumnya sering terjadi karena tidak adanya bukti kuat selain tanda tangan.
3. Meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan farmasi melalui prosedur yang transparan dan akuntabel.
4. Memastikan setiap pasien/keluarga menerima edukasi penggunaan obat sebelum obat diserahkan.
5. Mendukung penerapan standar mutu dan keselamatan pasien di rumah sakit secara berkelanjutan.

Dengan target ini, inovasi diharapkan tidak hanya menyelesaikan masalah administratif, tetapi juga menjadi bagian integral dari sistem mutu rumah sakit yang dapat dipertahankan dan dikembangkan di masa depan.

4. Langkah-langkah/Tahapan Spesifik

Implementasi inovasi pengambilan obat menggunakan kamera di Farmasi Rawat Jalan dilaksanakan melalui tahapan terstruktur berikut:

A. Persiapan dan Perencanaan

1. Analisis masalah dan kebutuhan

Mengidentifikasi akar masalah terkait sengketa klaim penerimaan obat dan menentukan bahwa solusi dokumentasi visual diperlukan.

2. Penyusunan SOP

Membuat standar operasional prosedur yang mengatur tahapan pengambilan foto, penyimpanan, dan keamanan data.

3. Pemilihan teknologi

Menentukan jenis kamera/webcam yang kompatibel dengan SIMRS dan memiliki kualitas gambar memadai.

4. Koordinasi lintas unit

Mengajak bagian IT, farmasi, dan manajemen mutu untuk merancang alur kerja baru.

B. Pengadaan dan Integrasi Sistem

1. Pengadaan peralatan

Kamera/webcam, komputer dengan spesifikasi memadai, dan software SIMRS yang mampu memproses serta menyimpan foto.

2. Integrasi dengan SIMRS

Menambahkan fitur unggah otomatis foto penerima obat yang terhubung langsung ke data resep pasien.

3. Uji coba sistem

Melakukan simulasi proses pengambilan obat dengan dokumentasi foto untuk memastikan kelancaran alur kerja.

C. Pelatihan Petugas

1. Pelatihan teknis

Mengajarkan cara menggunakan kamera, mengunggah foto, dan memastikan penyimpanan data sesuai standar keamanan.

2. Pelatihan komunikasi

Memberikan strategi komunikasi kepada petugas agar dapat menjelaskan tujuan pengambilan foto kepada pasien dengan sopan dan jelas.

D. Sosialisasi kepada Pasien

1. Pembuatan materi informasi

Spanduk, poster, dan lembar informasi yang menjelaskan bahwa pengambilan foto bertujuan untuk keamanan dan bukti penerimaan obat.

2. Sosialisasi langsung

Petugas menjelaskan prosedur baru saat pasien menebus obat untuk pertama kali setelah sistem berjalan.

E. Pelaksanaan Proses di Lapangan

1. Pasien atau keluarga pasien menebus obat di loket Farmasi Rawat Jalan.
2. Petugas farmasi memeriksa kesesuaian obat sesuai resep dan memberikan edukasi penggunaan obat.
3. Setelah edukasi, petugas meminta pasien/keluarga berdiri di area yang sudah ditentukan untuk difoto.
4. Kamera/webcam mengambil foto penerima obat.
5. Foto otomatis tersimpan di SIMRS dan terhubung dengan data resep pasien.
6. Obat diserahkan kepada pasien/keluarga.

F. Monitoring dan Evaluasi

1. Pemantauan harian

Supervisor farmasi mengecek bahwa setiap transaksi pengambilan obat disertai foto.

2. Evaluasi bulanan

Mengkaji data kasus klaim penerimaan obat sebelum dan sesudah inovasi.

3. Perbaikan berkelanjutan

Menyempurnakan SOP berdasarkan masukan dari petugas dan pasien.

Dengan tahapan ini, sistem dokumentasi visual dapat berjalan efektif, terintegrasi, dan berkelanjutan.

5.. Hasil dan Keunggulan

Sejak penerapan inovasi pengambilan obat dengan dokumentasi foto di Farmasi Rawat Jalan, rumah sakit mencatat sejumlah hasil positif yang signifikan, baik dari aspek mutu layanan maupun keselamatan pasien.

A. Pengurangan Sengketa Klaim

Sebelumnya, dalam satu bulan rata-rata terjadi beberapa kasus pasien/keluarga yang mengklaim tidak menerima obat. Setelah inovasi diterapkan, angka sengketa ini menurun drastis karena foto penerima obat menjadi bukti yang kuat. Ketika terjadi komplain, petugas cukup menunjukkan foto yang tersimpan di SIMRS, sehingga masalah dapat diselesaikan dengan cepat.

B. Peningkatan Kepercayaan Pasien

Pasien merasa lebih aman karena proses penyerahan obat terdokumentasi dengan baik. Transparansi ini meningkatkan citra rumah sakit sebagai institusi yang profesional dan bertanggung jawab.

C. Peningkatan Efisiensi Administrasi

Petugas farmasi tidak lagi memerlukan waktu lama untuk menelusuri dokumen tanda tangan yang mungkin diperdebatkan. Dengan bukti foto, proses verifikasi menjadi cepat, menghemat waktu kerja dan sumber daya.

D. Dukungan terhadap Keselamatan Pasien

Proses edukasi penggunaan obat dilakukan sebelum foto diambil, memastikan setiap pasien memahami cara konsumsi obat dengan benar. Hal ini menurunkan risiko kesalahan penggunaan obat di rumah.

E. Integrasi Data yang Kuat

Foto yang tersimpan di SIMRS terhubung langsung dengan data resep dan catatan medis pasien. Hal ini memudahkan penelusuran riwayat pengambilan obat jika diperlukan untuk audit atau investigasi.

F. Keunggulan Kompetitif Rumah Sakit

Inovasi ini menjadi nilai tambah yang dapat dipromosikan sebagai keunggulan rumah sakit dalam menjaga mutu dan keselamatan pasien. Sedikit rumah sakit yang memiliki prosedur serupa, sehingga menjadi pembeda positif di mata masyarakat.

G. Keberlanjutan dan Replikasi

Setelah terbukti efektif, inovasi ini memiliki potensi untuk diterapkan di unit lain, seperti farmasi rawat inap. Selain itu, SOP yang telah dibuat dapat menjadi pedoman jika diadopsi oleh rumah sakit lain.

Secara keseluruhan, hasil implementasi menunjukkan perbaikan signifikan dalam hal keakuratan dokumentasi, pencegahan sengketa, dan peningkatan keselamatan pasien. Keberhasilan ini mendukung terciptanya budaya kerja yang berorientasi pada mutu dan memberikan dampak positif jangka panjang bagi rumah sakit.

6.. Kesimpulan

Inovasi dokumentasi visual menggunakan kamera/webcam saat penyerahan obat di Farmasi Rawat Jalan RS Bunda Palembang terbukti efektif meningkatkan keamanan, akuntabilitas, dan ketertelusuran proses serah terima obat. Dengan mengintegrasikan foto penerima obat ke dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), rumah sakit berhasil mengurangi sengketa klaim pasien yang sebelumnya sering terjadi karena tanda tangan yang tidak diakui. Inovasi ini juga mendorong transparansi pelayanan, memperkuat kepercayaan pasien,

mendukung edukasi penggunaan obat, serta meningkatkan efisiensi administrasi dan keselamatan pasien. Hasil implementasi menunjukkan dampak positif berkelanjutan yang dapat direplikasi ke unit lain dan menjadi keunggulan kompetitif rumah sakit.

Lampiran

Photo Layar Monitor Antrian Farmasi



Photo Tempat Penyerahan Resep dan Serah Terima Obat



Photo Pasien/Keluarga Pasien saat edukasi dan Serah Terima Obat

[[Resep Obat]]

No.Rawat : 2025/08/14/000001 217233 EFFENDI BIN GUNAWAN

Tgl.Resep : 15-08-2025 08 13 19 No.Resep : 202508150028

Dokter Peresep : DR036 dr. H. Karyusi SpM

Input Data

No.Resep	Tgl.Resep	Pasien
202508150028	2025-08-15 08:13:19	2025/08/14/000001 217233 EFFENDI BIN GUNAWAN

Nama Obat	Jumlah x Harga + Embalase + Tusaha = Tot
C. CARPINE 2% MD	1 x 25,433 + 0 + 0 = 25,433, BUD :
C. XITROL MD	1 x 35,173 + 0 + 0 = 35,173, BUD :
TIMLOL eye drop	1 x 18,470 + 0 + 0 = 18,470, BUD :
Total Biaya Resep = 79,076	
>> Jumlah Total Biaya Resep + PPN 11% 87,774 >>	

Telaah Resep & Obat Photo Penyerahan Resep

Refresh

Tanggal : 15-08-2025 00:00:00 s.d. 15-08-2025 23:59:59 Key Word : 2025/08/14/000001

Simpan Baru Hapus Cetak Semua Record : 1 Keluar