

Available online at : <http://ojs.rajawali.ac.id/index.php/JKR>

Jurnal Kesehatan Rajawali

| ISSN (Print) 2085-7764 | ISSN (Online) 2776-558X |



Artikel

Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Kecamatan Banjarsari

Syifa Febiana¹, Risma Sakti Pambudi^{2*}, Khotimatul Khusna³

^{1,2,3} Program Studi Farmasi Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta

ARTICLE INFORMATION

Received: 15 Juni 2023
 Revised: 30 Agustus 2023
 Accepted: 6 September 2023
 Available online: 2 Oktober 2023

KEYWORDS

Pelayanan farmasi, obat, standar

CORRESPONDENCE

E-mail: rismasaktip@gmail.com

ABSTRACT

The application of pharmaceutical service standards in Indonesian pharmacies has not been fully implemented, often referred to as services that do not comply with statutory provisions, where pharmacies are like shops that only sell drugs. This study aims to determine the application of pharmaceutical service standards at the Kimia Farma pharmacy in Banjarsari District. The method used is descriptive method using a cross-sectional research design. The research samples were the Kimia Farma Kadipiro pharmacy and the Kimia Farma Yosodipuro pharmacy. The research instrument used a questionnaire which was tested for validity and reliability tests using SPSS 21. The results showed that the application of pharmaceutical service standards at the Kimia Farma Kadipiro pharmacy was 86% and at the Kimia Farma Yosodipuro pharmacy was 80%. The conclusion of this study is that the application of pharmaceutical service standards at the Kimia Farma Kadipiro pharmacy shows very suitable criteria and the Kimia Farma Yosodipuro pharmacy shows appropriate criteria according to the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 73 of 2016.

PENDAHULUAN

Penerapan standar pelayanan kefarmasian menjadi tolak ukur dalam pelayanan kefarmasian di Apotek. Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian [1]. Standar pelayanan kefarmasian di Apotek yang menjadi pedoman bagi tenaga kefarmasian memuat empat aspek. Aspek yang pertama mengatur tentang pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, yaitu: perencanaan; pengadaan; penerimaan; penyimpanan; pemusnahan dan penarikan; pengendalian serta pencatatan dan pelaporan. Aspek yang kedua mengatur tentang pelayanan farmasi klinik, yaitu: pengkajian dan pelayanan resep; *dispensing*; pelayanan informasi obat (PIO); konseling; *Home Pharmacy Care*; pemantauan terapi obat; dan *monitoring* efek samping obat. Aspek yang ketiga mengatur tentang sumber daya kefarmasian, yaitu: sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Aspek keempat mengatur tentang evaluasi mutu pelayanan, yaitu: mutu manajerial dan mutu pelayanan farmasi klinik [1].

Semakin berkembang ilmu kefarmasian yang awalnya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan menyeluruh meliputi pelayanan obat, pelayanan farmasi klinik, sumber daya kefarmasian dan evaluasi mutu pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien, hal ini dikarenakan ilmu pengetahuan dan teknologi yang makin maju di bidang kefarmasian [1]. Penerapan pelayanan kefarmasian di Apotek Indonesia seringkali disebut pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan undang-undang [2]. Penerapan pelayanan kefarmasian di Apotek lebih mengarah pada transaksi jual beli obat tanpa standar mutu, standar SDM, standar sarana prasarana, dan

standar proses [3]. Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di Apotek memiliki beberapa kendala, salah satunya yaitu rendahnya frekuensi kehadiran Apoteker Pengelola Apotek. Tidak adanya Apoteker Pengelola Apotek menyebabkan tugas tersebut seringkali dilimpahkan kepada Apoteker Pendamping atau Tenaga Teknik Kefarmasian. Hal ini yang menyebabkan pelayanan kefarmasian belum berjalan sesuai standar [4].

Pelaksanaan praktik kefarmasian di Apotek memiliki Apoteker Pengelola Apotek yang memulai aktivitas pelayanan sesuai dengan jam kerja yaitu 8 jam per hari. Apoteker Pengelola Apotek dalam menjalankan tugasnya, apabila berhalangan hadir dapat menunjuk Apoteker Pendamping, sedangkan terdapat sebagian besar Apotek tidak memiliki Apoteker Pendamping. Hadirnya usaha Apotek bukan hanya mempunyai fungsi pelayanan kepada masyarakat, melainkan juga mempunyai fungsi bisnis. Hal ini membuat Pemilik Sarana Apotek (PSA) mempertimbangkan penambahan Apoteker Pendamping sebab akan membebani pendapatan Apotek. Tidak adanya Apoteker Pendamping membuat pelayanan kefarmasian di Apotek tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan [4].

Menurut penelitian di Apotek Kecamatan Mertoyudan tahun 2018, menyatakan belum melaksanakan secara menyeluruh mengenai standar pelayanan kefarmasian. Rerata pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sebesar 78,44%, sedangkan rerata pelayanan farmasi klinik sebesar 68,41%, keduanya sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 [5].

Menurut penelitian di Apotek Kecamatan Adiwerna Kota Tegal tahun 2013, menunjukkan dari 7 apotek yang diteliti, 3 apotek termasuk kategori cukup sesuai (57,14%) dan 4 apotek termasuk kategori tidak sesuai (42,86%) berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 [6].

Menurut penelitian pada Apotek Kimia Farma di Kota-kota Mobagu tahun 2021, menyatakan sudah melaksanakan secara menyeluruh mengenai standar pelayanan kefarmasian. Empat (4) Apotek yang menjadi sampel, hasil penelitian menunjukkan persentase sebesar 75% (sesuai) dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 [7].

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Kecamatan Banjarsari berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Penulis berharap penelitian ini dapat membantu Apotek dalam memperbaiki standar pelayanan kefarmasian sesuai aturan yang telah dibuat Menteri Kesehatan demi keberlangsungan suatu Apotek.

METODE

Penelitian ini telah dilakukan kelaikan etik di komisi etik penelitian kesehatan di RS Moewardi dengan nomor 191/II/HREC/2023. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan rancangan penelitian *cross-sectional*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi. Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2023 di Apotek Kimia Farma Kecamatan Banjarsari.

Dalam penelitian ini populasi adalah Apotek Kimia Farma Kecamatan Banjarsari. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *sampling* jenuh yaitu semua populasi dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Kimia Farma Yosodipuro. Data dari IAI Surakarta diperoleh terdapat 2 Apotek Kimia Farma di Kecamatan Banjarsari, yaitu: Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Kimia Farma Yosodipuro.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS 21. Uji validitas menunjukkan bahwa kuesioner valid dengan nilai $r > 0,361$ dan uji reliabilitas dikatakan *reliabel* dengan hasil $0,735 (>0,60)$. Variabel penelitian ini adalah Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016.

Persiapan dimulai dengan menentukan populasi dan sampel, menyusun kuesioner, dan melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden. Perizinan untuk mendapatkan surat pengantar dari Universitas. Pengambilan data dengan mendatangi Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Kimia Farma Yosodipuro, setelah mendapatkan izin dari Manager Kimia Farma Banjarsari. Penelitian telah selesai dilakukan pada tahap ini dan data sudah diperoleh, maka selanjutnya akan dilakukan analisis data, penyusunan hasil, perhitungan, dan pembahasan.

Penelitian ini menyusun menggunakan pembuatan kuesioner dalam bentuk *checklist*. Hitung jumlah total dari setiap jawaban, dalam kaitannya dengan pemberian nilai, teknik yang digunakan dalam penyusunan skala penelitian ini dengan menggunakan skala *Guttman*. Tahap awal yang dilakukan dalam membuat kuesioner adalah dengan menyesuaikan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016 setelah itu disusun pertanyaan. Metode pengolahan data menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% \quad [8]$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Jumlah jawaban benar

N = Jumlah soal

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikonversi dengan kriteria sebagai berikut [9].

Persentase	Kriteria
81,26% - 100%	Sangat sesuai
62,51% - 81,25%	Sesuai
43,76% - 62,50%	Cukup sesuai
25,00% - 43,75%	Tidak sesuai

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai

Berdasarkan analisis data kuesiner, persentase hasil penelitian Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro dalam hal pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan habis medis pakai sebesar 92,85% (sangat sesuai) menurut standar pelayanan kefarmasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016.

Tabel 2. Persentase Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai

Indikator	Apotek Kimia Farma Kadipiro		Apotek Kimia Farma Yosodipuro	
	Nilai	%	Nilai	%
Perencanaan	3	100	3	100
Pengadaan	1	100	1	100
Penerimaan	1	100	1	100
Penyimpanan	3	100	3	100
Pemusnahan dan Penarikan	1	50	1	50
Pengendalian	2	100	2	100
Pencatatan dan Pelaporan	2	100	2	100
Rata-rata %	13	92,85	13	92,85

➤ Perencanaan

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase perencanaan di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Hasil analisis data kuesioner menunjukkan, Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro melakukan perencanaan berdasarkan pola penyakit; konsumsi; budaya dan kemampuan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan, perencanaan dengan pola penyakit biasa terjadi pada proses peresepan. Pola peresepan disebut sebagai metode ideal dalam pengadaan obat karena memberikan gambaran obat yang dibutuhkan berdasarkan pola penyakit resep, pendeteksi jenis obat yang belum ada, dan digunakan sebagai koreksi [10]. Perencanaan dengan pola konsumsi bertujuan untuk mencegah *stock out* dimana hal ini menguntungkan untuk Apotek dan masyarakat karena obat yang dibutuhkan selalu tersedia, perencanaan lebih memperhatikan pada obat *fast moving* [11]. Hasil wawancara juga menunjukkan, perencanaan dengan pola budaya dan kemampuan masyarakat dapat dikaitkan dengan perencanaan pola konsumsi. Perencanaan pola budaya dan kemampuan masyarakat yang dapat mempengaruhi pola konsumsi ini dijelaskan pada letak demografi Apotek, dimana kedua Apotek berada di tengah perkotaan. Mayoritas masyarakat perkotaan biasanya memiliki konsumsi produk obat dengan kualitas tinggi, mereka cenderung tidak mempermasalahkan harga. Faktor budaya dan kemampuan masyarakat berpengaruh terhadap sikap pemilihan obat yang akan dikonsumsi [12]. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasyrah dkk [13] dimana memperoleh persentase sebesar 100% (sangat sesuai). Hasil penelitian diperoleh seluruh Apotek melakukan perencanaan pada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai berdasarkan pola penyakit, konsumsi, budaya dan kemampuan masyarakat, serta berdasarkan permintaan resep dari dokter praktek di Apotek.

➤ **Pengadaan**

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase pengadaan di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Hasil analisis data kuesioner menunjukkan, Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro melakukan pengadaan melalui PBF resmi. Pengadaan sediaan farmasi melalui jalur resmi bertujuan untuk menjamin kualitas mutu pelayanan kefarmasian di Apotek [13]. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasyrah dkk [13] dimana memperoleh persentase sebesar 100% (sangat sesuai). Hasil penelitian menunjukkan Apotek telah melakukan pengadaan melalui PBF resmi dan tidak ada Apotek yang diteliti melakukan pengadaan melalui jalur tidak resmi seperti di toko obat dan swalayan.

➤ **Penerimaan**

Berdasarkan analisis data kuesioner persentase penerimaan di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Hasil wawancara menunjukkan bahwa Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro melakukan penerimaan sediaan farmasi dilakukan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian melalui konfirmasi pengecekan surat pesanan sesuai kondisi yang diterima. Hal ini bertujuan untuk memastikan obat yang diterima dalam kondisi yang baik serta menghindari kerugian yaitu kondisi obat yang tidak sesuai dengan pesanan [11]. Hasil penelitian dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulidarsih dkk [14] dimana memperoleh persentase sebesar 94% (sangat sesuai). Hasil penelitian diperoleh masih terdapat Apotek yang belum melakukan pemeriksaan kesesuaian yang tertera dalam surat pesanan dengan kondisi fisik yang diterima sampai.

➤ **Penyimpanan**

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase penyimpanan di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Hasil wawancara menunjukkan bahwa Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro melakukan penyimpanan obat dengan benar pada kondisi dan tempat penyimpanan obat yang sesuai dan tidak dipergunakan untuk penyimpanan barang lainnya serta menggunakan sistem FEFO (*First Expire First Out*) dan FIFO (*First In First Out*). Penyimpanan bertujuan untuk memelihara mutu sediaan farmasi, menghindari penggunaan yang tidak bertanggung jawab, menjaga ketersediaan dan memudahkan pencarian dan pengawasan [10]. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Nasyrah dkk [13] dimana memperoleh persentase sebesar 100% (sangat sesuai), hasil penelitian diperoleh sistem pengeluaran obat di Apotek yang diteliti sebagian besar menggunakan sistem FEFO (*First Expire First Out*) dan Apotek melakukan penyimpanan obat sesuai peraturan perundang-undangan.

➤ **Pemusnahan dan Penarikan**

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase pemusnahan dan penarikan di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 50% (cukup sesuai). Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro melakukan pemusnahan dan penarikan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan pemusnahan adalah untuk menjamin perbekalan farmasi dikelola sesuai dengan standar yang berlaku apabila sudah tidak memenuhi syarat [11]. Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro tidak melakukan pemusnahan resep, sebab Apotek Kimia Farma Kadipiro belum ada 5 tahun berdiri, sedangkan Apotek Kimia Farma Yosodipuro tidak sempat untuk melakukan pemusnahan. Hal ini dapat berdampak pada kerapihan dan kebersihan Apotek karena terdapat penumpukan resep [10]. Hasil penelitian dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasyrah dkk [13] dimana memperoleh persentase sebesar 60%

(cukup sesuai). Hasil penelitian diperoleh terdapat Apotek yang belum melakukan pemusnahan obat maupun resep. Penyebabnya adalah belum menerapkan standar pemusnahan pada obat kadaluarsa atau rusak dan Apotek baru buka sekitar 1-3 tahun.

➤ **Pengendalian**

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase pengendalian di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Pengendalian penting dilakukan untuk menghindari terjadinya kelebihan, kekurangan, kekosongan, kerusakan, kadaluarsa, kehilangan serta pengembalian pesanan [1]. Hasil wawancara menunjukkan dalam pengendalian persediaan obat di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro menggunakan kartu stok dimana memuat nama obat, tanggal kadaluarsa, jumlah pemasukan dan pengeluaran serta sisa persediaan. Selain menggunakan sistem manual, Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sudah berbasis elektronik sehingga tingkat *human error* terbilang rendah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasyrah dkk [13] dimana memperoleh persentase sebesar 100% (sangat sesuai), hasil penelitian diperoleh seluruh Apotek yang diteliti menggunakan kartu stok untuk pengendalian dan telah memakai sistem pengendalian secara elektronik.

➤ **Pencatatan dan Pelaporan**

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase pencatatan dan pelaporan di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Pencatatan bertujuan untuk meninjau perbekalan farmasi yang keluar masuk Apotek saat proses transaksi, sedangkan pelaporan merupakan penyajian pendataan kegiatan administrasi guna mengantisipasi kerugian Apotek dimana untuk mencegah adanya kemungkinan obat yang hilang saat proses transaksi jual beli [11]. Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro melakukan pencatatan dan pelaporan pada setiap proses pengelolaan sediaan farmasi serta pelaporan narkotika psikotropika. Hasil penelitian dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasyrah dkk [13] dimana memperoleh persentase sebesar 98% (sangat sesuai). Hasil penelitian menunjukkan seluruh Apotek telah menerapkan sistem pencatatan pada setiap pengelolaan melalui surat pesanan, faktur, kartu stok, nota atau struk penjualan dan pencatatan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan di Apotek menggunakan sistem pengendalian secara elektronik.

Pelayanan Farmasi Klinik

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase hasil penelitian pelayanan farmasi klinik di Apotek Kimia Farma Kadipiro sebesar 71,42% (sesuai) dan Apotek Kimia Farma Yosodipuro sebesar 57,14% (cukup sesuai) menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016.

Tabel 3. Persentase Pelayanan Farmasi Klinik

Indikator	Apotek Kimia Farma Kadipiro		Apotek Kimia Farma Yosodipuro	
	Nilai	%	Nilai	%
Pengkajian dan Pelayanan Resep	2	100	2	100
Dispensing	2	100	2	100
Pelayanan Informasi Obat (PIO)	2	100	2	100
Konseling	2	100	2	100
Pelayanan Kefarmasian di Rumah (<i>Home Pharmacy Care</i>)	0	0	0	0
Pemantauan Terapi Obat (PTO)	2	100	0	0
Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	0	0	0	0
Rata-rata %	10	71,42	8	57,14

➤ Pengkajian dan Pelayanan Resep

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase pengkajian dan pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro dalam pelayanan resep melakukan pengkajian resep terlebih dahulu meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik, dan pertimbangan klinis. Skrining resep bertujuan untuk mengetahui, menentukan dan memastikan kelengkapan resep dan kerasionalan resep (termasuk dosis) yang diberikan oleh dokter kepada pasiennya melalui Apoteker agar menjamin ketepatan dan keamanan serta memaksimalkan tujuan terapi [10]. Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro melakukan serangkaian proses pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mongi dkk [15] dimana memperoleh persentase sebesar 100% (sangat sesuai), Apoteker maupun Tenaga Teknis Kefarmasian sudah sepenuhnya melakukan pengkajian resep sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 tahun 2016 mulai dari kajian administrasi, kajian kesesuaian farmasetik, sampai pada pertimbangan klinis.

➤ Dispensing

Berdasarkan analisis data kuesioner persentase *dispensing* di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). *Dispensing* bertujuan untuk memperkecil kesalahan dalam pemberian perbekalan farmasi dengan memastikan bentuk efektif dari obat yang benar, mengamankan perjalanan perbekalan farmasi ditujukan kepada pasien yang benar, menjaga dan mengawasi mutu perbekalan farmasi dalam dosis dan kuantitas sesuai instruksi yang jelas, dan dalam kemasan yang memelihara potensi obat [11]. Hasil wawancara menunjukkan Apoteker di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro benar melakukan kegiatan *dispensing* yang terdiri dari menyiapkan, menyerahkan dan memberikan informasi obat. Hasil wawancara menunjukkan, Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro dalam melayani obat *non* resep atau pelayanan swamedikasi memberikan edukasi kepada pasien. Hal ini berguna karena peningkatan pengetahuan kesehatan akan membantu individu dan masyarakat dalam meningkatkan kesehatan mereka, dengan meningkatnya derajat kesehatan perorangan akan meningkatkan pula derajat kesehatan masyarakat [16]. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mongi dkk [15] dimana memperoleh persentase sebesar 100% (sangat sesuai), hasil penelitian diperoleh di Apotek Telemedika Farma 14 Manado sudah sepenuhnya melakukan *dispensing* sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016, mulai dari menyiapkan obat, peracikan obat, dan pemberian etiket.

➤ Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase pelayanan informasi obat (PIO) di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Pelayanan informasi obat memiliki fungsi sangat penting terutama bagi masyarakat, mereka berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas untuk tercapainya derajat kesehatan yang maksimal, minimnya pengetahuan masyarakat tentang obat dapat menyebabkan penyalahgunaan obat [11]. Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro dalam pelayanan informasi obat dilakukan oleh Apoteker, sedangkan Apotek Kimia Farma Yosodipuro banyak dilakukan oleh Tenaga Teknik Kefarmasian. Hasil wawancara menjelaskan bahwa Apoteker di Apotek Kimia Farma Kadipiro sering melakukan PIO sebab berdirinya Apotek masih tergolong baru jadi pasien belum terlalu ramai sedangkan Apotek Kimia Farma Yosodipuro dalam PIO banyak dilakukan oleh

Tenaga Teknik Kefarmasian sebab Apotek tergolong ramai selain itu pasien yang datang banyak yang sudah mengetahui informasi obat melalui konsultasi dokter *online* di aplikasi yang tersedia. Hasil penelitian dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mongi dkk [15] dimana memperoleh persentase sebesar 92,3% (sangat sesuai), hasil penelitian diperoleh terdapat Apotek yang belum sepenuhnya melakukan pelayanan informasi obat sesuai peraturan perundang-undangan karena belum memberikan informasi kepada pasien terkait farmakokinetik.

➤ Konseling

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase koseling di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Konseling merupakan suatu pelayanan farmasi yang bertanggung jawab memberikan informasi dan edukasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengobatan kepada pasien atau keluarga pasien untuk mengidentifikasi status kesehatan, memonitoring terapi apa saja yang sudah pernah didapatkan, merencanakan serta mengevaluasi tindakan pengobatan [10]. Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro mendokumentasikan konseling berupa tanda tangan di belakang resep sebagai bukti bahwa pasien memahami informasi yang diberikan. Sedangkan Apotek Kimia Farma Yosodipuro jarang melakukan dokumentasi, karena melihat situasi dan kondisi pasien serta Apotek maka Apotek Kimia Farma Yosodipuro sering melakukan konseling secara lisan. Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro melakukan verifikasi bahwa pasien atau keluarga pasien sudah memahami obat yang digunakan. Hasil penelitian dibandingkan oleh penelitian Mongi dkk [15] dimana memperoleh persentase sebesar 83,2% (sangat sesuai), hasil penelitian diperoleh masih terdapat beberapa Apotek yang diteliti melakukan konseling secara lisan sehingga belum ada pelayanan konseling yang terdokumentasi.

➤ Pelayanan Kefarmasian di Rumah (*home pharmacy care*)

Berdasarkan hasil penelitian persentase pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*) di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 0%. Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro tidak melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat mengunjungi ke rumah dan pelayanan pendampingan pengelolaan obat atau alat kesehatan di rumah. Hasil wawancara menjelaskan bahwa sebenarnya di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro terdapat kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah. Hal ini dilakukan sebelum pandemi *Covid*, namun sampai sekarang belum ada lagi kebijakan mengenai keberlangsungan kegiatan tersebut. Apoteker Apotek Kimia Farma Kadipiro menjelaskan *home pharmacy care* dilakukan untuk pasien BPJS PRB (Program Rujuk Balik). *Diabetes melitus*, hipertensi, jantung, asma, penyakit paru obstruktif kronis, epilepsi, *schizophrenia*, *stroke* dan *systemic lupus erythematosus* adalah diagnosa penyakit yang termasuk dalam PRB [17]. Apoteker juga menjelaskan sekarang ini pelayanan pendampingan pengelolaan obat dan alat kesehatan di rumah dilakukan dengan *online*, yaitu dengan menghubungi nomor telepon Apotek. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Mongi dkk [15] dimana tidak memperoleh persentase karena Apotek Telemedika Farma 14 Manado belum sepenuhnya melakukan pelayanan kefarmasian di rumah sebab kurangnya tenaga Apoteker. Hal ini menunjukkan apabila di Apotek melayani pasien BPJS, Apoteker sebagai pemberi layanan diharapkan dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah terlebih khusus untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis [15].

➤ Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase pemantauan terapi obat di Apotek Kimia Farma Kadipiro sebesar 100% (sangat sesuai), sedangkan Apotek Kimia Farma Yosodipuro sebesar 0%

(tidak termasuk dalam kriteria persentase). Pemantauan Terapi Obat (PTO) adalah pelayanan kefarmasian yang dilakukan dalam menangani masalah terkait obat karena kompleksitas penyakit dan penggunaan obat, serta respon pasien yang sangat individual meningkatkan munculnya masalah terkait obat [18]. Pengkajian pilihan obat, dosis, cara pemberian obat, respon terapi, reaksi obat yang tidak dikehendaki (ROTD) dan rekomendasi perubahan atau alternatif terapi adalah serangkaian proses PTO [18]. Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro melakukan pemantauan terapi obat (PTO) secara *online*, sedangkan Apotek Kimia Farma Yosodipuro tidak melakukan pemantauan terapi obat (PTO). Apoteker Kimia Farma Yosodipuro menjelaskan kondisi Apotek yang ramai menyebabkan Apoteker dan TTK yang bertugas tidak sempat melakukan PTO, hal ini tentunya dapat menyebabkan masalah terkait obat. Hasil penelitian dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mongi dkk [15] dimana memperoleh persentase sebesar 66,6% (sesuai), Apotek Telematika Farma 14 Manado sudah melakukan pemantauan terapi obat dengan pengambilan data jika terdapat perubahan dosis atau obat yang diberikan, mengidentifikasi jika terjadi masalah terkait obat, dan memberi rekomendasi atau rencana tindak lanjut jika memerlukan pengobatan yang lebih ke dokter spesialis..

➤ **Monitoring Efek Samping Obat (MESO)**

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase *monitoring* efek samping obat (MESO) di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 0%. Kegiatan MESO ini bermanfaat untuk mengetahui efek terapeutik obat yang sudah terbukti dimana probabilitas obat dapat bekerja sebagaimana diharapkan dari hasil yang ditunjukkan dalam uji klinik dan efek terapi obat tersebut [19]. Hasil wawancara menunjukkan, Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro tidak melakukan kegiatan MESO. Hal ini dapat menyebabkan tidak terpantaunya efek samping penggunaan obat terhadap pasien. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Mongi dkk [15] dimana tidak memperoleh persentase atau 0%. Hasil penelitian diperoleh dengan tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis, Apotek Telematika Farma 14 Manado belum sepenuhnya melakukan *monitoring* efek samping obat (MESO) yang bertujuan untuk memantau setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia.

Sumber Daya Kefarmasian

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase hasil penelitian sumber daya kefarmasian di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai) menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016.

Tabel 4. Persentase Sumber Daya Kefarmasian

Indikator	Apotek Kimia Farma Kadipiro		Apotek Kimia Farma Yosodipuro	
	Nilai	%	Nilai	%
	Sumber Daya Manusia	2	100	2
Saranan dan Prasarana	2	100	2	100
Rata-rata %	4	100	4	100

➤ **Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase sumber daya manusia di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Hasil wawancara menunjukkan, dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro semua tenaga kesehatan terutama tenaga kefarmasian yang bekerja di Apotek Kimia Farma harus memiliki STR dan izin praktik. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kualitas dan

menyamaratakan standar tenaga kesehatan terutama kefarmasian. Hasil wawancara menjelaskan, Apoteker di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro memahami dan melaksanakan terhadap peraturan perundang undangan, dan standar profesi (pendidikan, pelayanan, kompetensi dan kode etik) yang berlaku. Peraturan perundang-undangan ini berfungsi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kefarmasian dan untuk melindungi masyarakat atas tindakan yang dilakukan tenaga kefarmasian, juga memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang dilayani dan tenaga kefarmasian itu sendiri [20]. Hasil penelitian Nasyrh dkk [13] menunjukkan hasil persentase sebesar 84% (sangat sesuai) yaitu Apoteker yang diteliti memenuhi persyaratan secara administrasi berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam menjalankan praktiknya di Apotek.

Sarana dan Prasarana

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase sumber daya manusia di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Setiap Apotek perlu menyediakan ruang konseling sekurang-kurangnya satu set meja dan kursi untuk memudahkan Apoteker memberikan konseling kepada pasien dalam hal sarana dan prasarana [4]. Hasil observasi menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro memiliki sarana dan prasarana yang lengkap. Pelayanan konseling dilakukan di loket informasi obat dan Apotek memiliki gondola tempat menyimpan obat seperti supermarket, ruang racik, ruang penyimpanan obat bagian dalam, serta ruang tunggu yang nyaman. Berdasarkan hasil wawancara, Apotek Kimia Farma Kadipiro mudah diakses oleh masyarakat sekitar, Apotek berada dekat dengan pemukiman warga, selain itu di belakang Apotek juga terdapat praktik Dokter, letak di jalan Ki Mangun Sakoro yang selalu ramai juga membuat akses Apotek pada mas yarakat sekitar mudah. Sedangkan Apotek Kimia Farma Yosodipuro berada di tengah kota dekat dengan Mall Solo Paragon, Apotek dekat dengan pemukiman warga sehingga akses terbilang mudah. Selain itu Apotek memiliki Laboratorium Klinik dan praktik Dokter yang bangunannya tepat di samping Apotek. Apotek juga buka 24 jam, hal ini sangat membantu masyarakat. Hasil penelitian Nasyrh dkk [13] menunjukkan sebesar 88% (sangat sesuai), yaitu terdapat 8 Apotek yang tidak menyediakan ruang konseling berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase hasil penelitian evaluasi mutu pelayanan di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai) menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016.

Tabel 5 Persentase Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian

Indikator	Apotek Kimia Farma Kadipiro		Apotek Kimia Farma Yosodipuro	
	Nilai	%	Nilai	%
Mutu Manajerial	2	100	2	100
Mutu Pelayanan Kefarmasian Klinik	2	100	2	100
Rata-rata %	4	100	4	100

➤ **Mutu Manajerial**

Berdasarkan analisis data kuesioner, persentase mutu manajerial Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Mutu manajerial merupakan salah satu kegiatan audit perbekalan farmasi yang menjadi acuan dalam standar pelayanan kefarmasian di Apotek. Audit dapat dilakukan dengan melihat *stock opname* dan pengkajian terhadap obat *fast/slow moving* [1]. Hasil wawancara menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro terdapat kegiatan audit sediaan

farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai berupa *stock opname*. Audit ini dilakukan setiap 3 bulan sekali oleh Apoteker dibantu Tenaga Teknik Kefarmasian lainnya, biasanya selama 1 minggu menggunakan kartu *stock opname* atau dengan sistem di komputer. Hasil wawancara di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro juga menjelaskan terdapat kegiatan pengkajian terhadap obat *fast/slow moving*. Hasil penelitian lain menunjukkan mutu manajerial yang dilakukan di Apotek Kupang dengan persentase sebesar 0%. Hasil penelitian berupa seluruh Apotek yang diteliti belum pernah melakukan evaluasi terhadap mutu manajerial.

➤ Mutu Pelayanan Farmasi Klinik

Berdasarkan analisis data kuesioner persentase mutu pelayanan farmasi Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Hasil wawancara menunjukkan, di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro terdapat kegiatan audit tingkat kepuasan pasien. Audit ini dilakukan dengan mengisi *link* berisi kuesioner setiap 6 bulan sekali kepada pasien yang datang ketika audit di Apotek berlangsung. Langkah ini sebagai evaluasi manajemen di Apotek. Selain itu, ulasan di *Google* terkait Apotek juga berguna sebagai bahan evaluasi manajemen. Hasil wawancara menjelaskan di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro terdapat upaya pencegahan terhadap kejadian *medication error*, upaya pencegahan yang dilakukan berupa *double check* dengan Tenaga Teknik Kefarmasian yang berbeda. Hal ini sangat berguna untuk mencegah kesalahan atau kejadian *medication error*. Hasil penelitian dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anditasari [22] dimana memperoleh hasil penelitian sebesar 0% berupa seluruh Apotek yang disurvei belum pernah melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan farmasi klinik.

Capaian Persentase Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kecamatan Banjarsari

Berdasarkan hasil analisa data kuesioner, persentase penerapan standar pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Banjarsari, menunjukkan Apotek Kimia Farma Kadipiro memiliki persentase kesesuaian sebesar 86% (sangat sesuai) dan Apotek Kimia Farma Yosodipuro sebesar 80% (sesuai) menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016.

Tabel 6. Persentase Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Banjarsari

Nama Apotek	Nilai	%	Keterangan
Apotek Kimia Farma Kadipiro	31	86	Sangat Sesuai
Apotek Kimia Farma Yosodipuro	29	80	Sesuai

Hasil analisa data kuesioner menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Banjarsari belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan standar. Standar pelayanan kefarmasian digunakan sebagai acuan bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian dan meningkatkan kualitas hidup pasien [7]. Hasil analisis data kuesioner menunjukkan, persentase penerapan standar pelayanan kefarmasian di Apotek pada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 92,85% (sangat sesuai); pelayanan farmasi klinik di Apotek Kimia Farma Kadipiro sebesar 71,42% (sesuai) sedangkan Apotek Kimia Farma Yosodipuro sebesar 57,14% (cukup sesuai); sumber daya kefarmasian di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai); serta evaluasi mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro sebesar 100% (sangat sesuai). Penelitian ini dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tuwongena dkk [23] menunjukkan standar pelayanan kefarmasian di Apotek sebesar 71,57% (sesuai) menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

Hasil penelitian ini memberi gambaran terkait implementasi standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016 oleh Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian terkait penerapan standar pelayanan kefarmasian di Apotek untuk mendukung terwujudnya pelayanan kefarmasian yang bermutu dan berkualitas. Penelitian ini masih memiliki kekurangan diantara lain belum dilakukan observasi secara mendalam mengenai Apotek serta responden adalah pekerja di instansi terkait sehingga data yang diisi kurang representatif. Data yang disampaikan hanya berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner, wawancara serta data hasil observasi yang belum menyeluruh di Apotek Kimia Farma Kadipiro dan Yosodipuro terkait pelaksanaan praktik kefarmasian.

SIMPULAN

Apotek Kimia Farma di Kecamatan Banjarsari belum melaksanakan secara menyeluruh standar pelayanan kefarmasian di Apotek berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Standar pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Kadipiro memiliki kesesuaian persentase sebesar 86 % (sangat sesuai) dan di Apotek Kimia Farma Yosodipuro memiliki kesesuaian persentase sebesar 80 % (sesuai) dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kemenkes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Menteri Kesehatan RI, Jakarta.*
- [2] Wiryanto dan Sudewi., 2016, *Tingkat Pemenuhan Standar Praktik beberapa Apotek di Kota Medan, Rakernas Dan PIT IAI*, 151–157, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- [3] Rubiyanto, Nunut., 2010, *Rekonstruksi Profesi Apoteker: Sebuah Upaya membuat Peta Jalan Menuju Apoteker sebagai Tenaga Kesehatan.* (diakses 19 Oktober 2022) www.ikatanApotekerIndonesia.net/artikel-a-konten/intermezzo/1540-rekonstruksiprofesi-Apoteker.html
- [4] Kartinah, Nani., Annisa, Sofia., Yuniarti, Thaita., dan Setyanto, Hari., 2015, *Gambaran Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Banjarbaru Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. In Prosiding Seminar Nasional dan Workshop Perkembangan Terkini Sains Farmasi & Klinik 5* (pp. 6–7), Padang.
- [5] Rochmah, Fatma Zaenur., 2018, *Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 di Kecamatan Mertoyudan, Karya Tulis Ilmiah, Universitas Muhammadiyah, Magelang.*
- [6] Bertawati, 2013, *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*, *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2, 2-4.
- [7] Boky, Harmita., Lolo, Widya Astuti., and Imam, Jayanto., 2021, *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian pada Apotek Kimia Farma di Kota-kota Mobagu*, 10, 825–833, Manado.
- [8] Arikunto, Suharsimi, 2013, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- [9] Ardinastiti, Noviar., dan Santoso, Apik Budi., 2016, *Pengembangan Media Pembelajaran Ips Berbasis Macrome-dia Flash Materi Hidrosfer Menggunakan Model Pembelajaran Koope-ratif Tipe Numbered Heads Together Kelas VII SMP N 1 Secang Kabupaten Magelang*, *Edu Geography 4* (1), Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- [10] Walsono, Revina Pricillia., 2016, *Studi Praktik Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Apotek Kota Yogyakarta.*, Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

- [11] Hadiyana, Agnia Widyastuti Alfa., 2016, *Studi Praktik Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Apotek Kabupaten Sleman*, Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- [12] Keren, and Sulistiono, 2019, *Pengaruh Motivasi, Budaya, dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Indomie*, *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 319–324. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v7i3.284>, Bogor.
- [13] Nasyrah, Diadjeng Alam., Desnita, Rise., and Purwanti, Nera Umilia., 2018, *Evaluasi penerapan standar pelayanan kefarmasian di Apotek-Apotek kecamatan Pontianak Barat tahun 2018*, Universitas Tanjungnegara, Pontianak.
- [14] Yulidarsih, Purwanti, Nera Umilia., and Susanti, Ressi., 2019, *Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Singkawang Tahun 2019*, Skripsi, Universitas Tanjungpura, Pontianak.
- [15] Mongi, Deby., Pareta, Douglas., Maarisit, Wilmar., and Kanter, Jabes., 2020, *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Telemedika Farma 14 Manado*, Biofarmasetikal Tropis *The Tropical Journal of Biopharmaceutical*, 2(2), 158–169, Manado.
- [16] World Health Organization, 2011, *World health statistics 2011* World Health Organization. (diakses 29 Maret 2023) <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44552>
- [17] BPJS Kesehatan, 2014, *Panduan Praktis Program Rujuk Balik Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- [18] Kemenkes RI, 2009, *Pedoman Pemantauan Terapi Obat*, Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik, Ditjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Jakarta.
- [19] BPOM RI, 2012, *Monitoring Efek Samping Obat bagi Tenaga Kesehatan*, Badan Pengawas Obat dan Makanan RI, Jakarta.
- [20] Ismail, Rahmat., Astuti, Windi., Susetyaningdyah, Dora., 2021, *Analisis Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wawonasa Kota Manado*, *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 5(2), 01–10. <https://doi.org/10.57214/jusika.v5i2.105>, Manado.
- [21] Parera, Maria Meliana Wati., Kristina, Susi Ari., & Yasin, Nanang Munif., 2021, *Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kupang*, *JURNAL MANAJEMEN DAN PELAYANAN FARMASI (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 11(3), 185. <https://doi.org/10.22146/jmpf.65738>, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- [22] Anditasari, Wiwin., 2016, *Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek-Apotek Di Kota Ketapang Tahun 2016*, Skripsi, 1689–1699.
- [23] Tuwongena, Betari Malinda., Karauwan, Ferdy A., Lumy, Devie R., dan Saroinsong, Yappy F., 2021, *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kecamatan Tobelo Kota Kabupaten Halmahera Utara*, *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*, 4(2), 15–24. <https://doi.org/10.55724/j.biofar.trop.v4i2.340>, Universitas Kristen Indonesia, Tomohon.