

JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotik

Evaluation of Pharmaceutical Services by Pharmaceutical Technical Personnel in Pharmacies

Sitti Alfyanita Ilham, Yayuk Sri Rahayu, Rizky Rahmawati Alami*

Politeknik Baubau

Article Info

Article History

Received: 25 Jan 2025

Revised: 11 Feb 2025

Accepted: 13 Feb 2025

ABSTRACT / ABSTRAK

Pharmacists, in carrying out their profession, are required to enhance their knowledge, skills, and adhere to pharmaceutical service standards. This study aims to evaluate pharmaceutical services in pharmacies. The research employed an observational descriptive study with a qualitative approach. The results showed that the friendliness of pharmacy staff at Anita 2 Pharmacy was categorized as good, with a percentage of 75%. Among the four evaluation parameters of staff friendliness, three parameters were met: (1) proper and polite medication dispensing to patients, (2) willingness to answer patients' questions in a friendly and informative manner, and (3) willingness to repeat medication information if the patient did not understand. However, one parameter did not meet the friendliness criteria, namely the aspect of smiling. At Pita 24 Pharmacy, the friendliness of pharmacy staff was categorized as very good, with a 100% rating. All four evaluation parameters were met, including (1) proper and polite medication dispensing, (2) willingness to answer patients' questions in a friendly and informative manner, (3) willingness to repeat medication information when necessary, and (4) staff being cheerful, friendly, and making efforts to comfort patients.

Keywords: *Evaluation, Pharmaceutical Services, Pharmacy.*

Apoteker dalam menjalankan profesinya dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil evaluasi pelayanan kefarmasian di Apotek. Jenis penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian observasional bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan keramahan petugas apotek anita 2 masuk dalam kategori baik dengan persentase 75%. Dari empat parameter penilaian keramahan petugas, terdapat tiga parameter yang telah sesuai, meliputi adanya penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan, petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah, dan petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti. Adapun satu parameter yang tidak sesuai dengan keramahan petugas meliputi, aspek senyum. Di apotek pita 24, keramahan petugas masuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 100%. Dari empat parameter penilaian keramahan petugastelah sesuai, meliputi penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan, petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah, petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti, serta petugas mudah senyum, ramah dan berusaha menyenangkan hati pasien.

Kata kunci: Evaluasi, Pelayanan Kefarmasian, Apotek.

Corresponding Author:

Name : Apt Rizky Rahmawati Alami, S.Farm., M.Si

Affiliate : Program Studi Diploma Tiga Farmasi Politeknik Baubau

Address : lingkungan topa darat Kel Sulaa, Kec betoambari Kota Baubau Prov. Sulawesi Tenggara 93725

Email : Rizkyrahmawati848@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 standar pelayanan kefarmasian merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang makin maju dibidang kefarmasian, maka telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi berubah orientasinya menjadi pelayanan ke pasien yang komprehensif (Pharmaceutical Care). Oleh karena itu, dengan adanya perkembangan paradigma ini, maka apoteker dituntut untuk memberikan pelayanan kefarmasian dan mengambil keputusan dengan memperhatikan kondisi pasien. Hal ini bertujuan agar tercipta pengobatan yang rasional dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang penting bagi masyarakat. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadihal yang harus mendapatkan perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upayadalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepadamasyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat, maka diperlukan upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuanpembangunan kesehatan tersebut.

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotekmerupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untukpenyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasianyang terdapat dalam standar pelayanan kefarmasian diapotek diantaranya adalahpelayanan informasi obat, pelayanan konseling atau konsultasi obat dan pelayananfarmasi kerumah (Home Pharmacy Care). Ketiga pelayanan tersebut adalahpelayanan kefarmasian yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu bagian penting yang tidak dapatdipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan salah satunya apotek. Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan pelayanan dalambidang kesehatan yang memiliki peranan penting dalam rangka mewujudkan kesehatan yang bermutu.

Dalam melaksanakan kegiatan informasi obat dibutuhkan evaluasi untukmenjamin peresepan dan penggunaan obat rasional. Secara umum indikator terkaitpelayanan informasi obat : peningkatan jumlah pertanyaan, jenis pertanyaan yangdiajukan, penggunaan macam metode penyampai jawaban, variasi pengguna yang meminta jawaban, macam kontak personel untuk tambahan informasi, jenis sumber informasi yang digunakan, lama waktu menjawab pertanyaan yangterbanyak digunakan, ketepatan waktu pemberian informasi, kompetensi apotekeryang menjawab kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan infomasi obat,serta kebermanfaatn informasi bagi pengguna.

Dalam pelayanan informasi obat ini, peran apoteker sangatlah penting.Bila peran dan tanggung jawab ini dijalankan dengan benar, akan membentuksuatu penilaian dimata masyarakat. Salah satu bentuk penilaian tersebut dapatdilihat dari tingkat kepuasan pasien yang dapat dijadikan sebagai indikator dalamevaluasi mutu pelayanan, khususnya pelayanan informasi obat.

Apoteker menggunakan teknologi informasi karena apotek membutuhkansistem yang terkomputerisasi dalam mengumpulkan, menyimpan, dan memprosesdari input data yang

diberikan untuk menghasilkan informasi yang dapat membantu apotek itu dalam melakukan pelayanan secara efektif.

Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku dalam berinteraksi dengan pasien dan pemberian informasi yang lengkap mengenai cara pemakaian dan penggunaan, efek samping hingga monitoring penggunaan obat untuk meningkatkan kehidupan pasien. Oleh karena itu apoteker dalam menjalankan profesinya harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian terhadap evaluasi pelayanan kefarmasian di Apotek perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan mutu terbaik dapat dipertahankan, maka untuk menyikapi hal tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam ilmiah.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional (Evaluative non Eksperimental) bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Deskriptif adalah tujuan untuk mendapatkan gambaran dan realita dan objek terhadap suatu kondisi yang sedang terjadi dalam suatu kelompok atau masyarakat. Kegiatan penelitian ini dilakukan untuk memperoleh suatu data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pertanyaan ini ditujukan kepada tenaga teknis kefarmasian yang bertugas di apotek, PITA 24 dan ANITA 2.

Tempat Penelitian ini akan dilakukan di beberapa apotek yang ada di kota BAUBAU yaitu: apotek PITA 24, ANITA 2. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juni-Juli 2023.

Sampel dalam penelitian ini adalah Tenaga Kefarmasian. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode observasional (evaluative non eksperimental) dengan teknik purposive sampling. Peneliti memberikan berupa kuesioner tentang gambaran standar pelayanan kefarmasian di beberapa Apotek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Anita 2 dan Apotek Pita 24 pada bulan Juli-Agustus 2023. Sebelum kuesioner dibagikan, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 14 tenaga teknis kefarmasian. Proses pengisian kuesioner oleh responden dilakukan setelah melakukan pelayanan obat dengan resep maupun tanpa resep dan didampingi oleh peneliti.

Apotek ANITA 2

Tabel 1. Kecepatan pelayanan

No	Indikator penelitian	Jawaban		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Petugas tangkap dan cepat memberikan pelayanan	✓		Sesuai
2.	Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep	✓		Sesuai

3.	Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep	✓	Sesuai
4.	Apakah petugas farmasi mendahulukan pasien yang mengantri terlebih dahulu	✓	Sesuai
5.	Apakah petugas farmasi berusaha mengatasi masalah ketika obat yang anda butuhkan kosong dengan mengupayakan obat tersebut diambil dari luar apotek	✓	Sesuai
Jumlah		5	0

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Tabel 2. persentase (%) kecepatan pelayanan

Jumlah pertanyaan	Jawaban		Kategori
	Ya	Tidak	
5	5	0	Sangat Baik
$\% = \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$			

Berdasarkan hasil pengamatan dan check list observasi di apotek anita 2 kecepatan pelayanan masuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 100%. Dari lima parameter penilaian kecepatan pelayanan telah sesuai, meliputi adanya Petugas tangkap dan cepat memberikan pelayanan, Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep, Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep, Apakah petugas farmasi mendahulukan pasien yang mengantri terlebih dahulu, Apakah petugas farmasi berusaha mengatasi masalah ketika obat yang anda butuhkan kosong dengan mengupayakan obat tersebut diambil dari luar apotek.

Tabel 3. Komunikasi, Informasi Dan Edukasi

No	Indikator penelitian	Jawaban		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Pasien menerima komunikasi dan edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat efek samping obat, dan cara penyimpanan obat.	✓		Sesuai
2.	Pasien menerima informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari.	✓		Sesuai
3.	Apakah petugas farmasi dengan teliti mencantumkan nama pasien aturan pakai dalam etiket obat.	✓		Sesuai
Jumlah		3	0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan hasil pengamatan dan check list observasi di apotek anita 2 komunikasi, informasi dan edukasimasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 100%. Dari tiga parameter penilaian komunikasi, informasi dan edukasi telah sesuai, meliputi adanya Pasien menerima komunikasi dan edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat efek samping obat, dan cara penyimpanan obat, Pasien menerima informasi lain selain obat yang berhubungan

dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari, Apakah petugas farmasi dengan teliti mencantumkan nama pasien aturan pakai dalam etiket obat.

Tabel 4. persentase (%) Komunikasi, Informasi Dan Edukasi

Jumlah pertanyaan	Jawaban		Kategori
	Ya	Tidak	
3	3	0	Sangat Baik
$\% = \frac{3}{3} \times 100\% = 100\%$			

Tabel 5. Keramahan Petugas

No	Indikator penelitian	Jawaban		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan.	✓		Sesuai
2.	Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah.	✓		Sesuai
3.	Petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti.	✓		Sesuai
4.	Apakah petugas mudah senyum, ramah dan berusaha menyenangkan hati pasien		✓	Tidak Sesuai
Jumlah		3	1	

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Tabel 6. Persentase (%) Keramahan Petugas

Jumlah pertanyaan	Jawaban		Kategori
	Ya	Tidak	
4	3	1	Baik
$\% = \frac{3}{4} \times 100\% = 75\%$			

Berdasarkan hasil pengamatan dan check list observasi di apotek anita 2 keramahan petugas masuk dalam kategori baik dengan persentase 75%. Dari empat parameter penilaian keramahan petugas, terdapat tiga parameter yang telah sesuai, meliputi adanya Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan, Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah, Petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti.

Adapun satu parameter yang tidak sesuai dengan keramahan petugas meliputi, apakah petugas mudah senyum, ramah dan berusaha menyenangkan hati pasien, karena pada saat dilakukan pengamatan tenaga teknis kefarmasian yang ada di apotek anita 2 tidak menunjukkan keramahan sebagai seorang tenaga teknis kefarmasian. Keramahan petugas bertujuan agar menyenangkan hati pasien dalam menyampaikan suatu informasi obat.

Apotek PITA 24

Tabel 7. Kecepatan pelayanan

No	Indikator penelitian	Jawaban		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Petugas tangkap dan cepat memberikan pelayanan	✓		Sesuai
2.	Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep	✓		Sesuai
3.	Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep	✓		Sesuai
4.	Apakah petugas farmasi mendahulukan pasien yang mengantri terlebih dahulu	✓		Sesuai
5.	Apakah petugas farmasi berusaha mengatasi masalah ketika obat yang anda butuhkan kosong dengan mengupayakan obat tersebut diambil dari luar apotek	✓		Sesuai
Jumlah		5	0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Tabel 8. Persentase (%) Kecepatan pelayanan

Jumlah pertanyaan	Jawaban		Kategori
	Ya	Tidak	
5	5	0	Sangat Baik
$\% = \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$			

Berdasarkan hasil pengamatan dan check list observasi di apotek pita 24 kecepatan pelayanan masuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 100%. Dari lima parameter penilaian kecepatan pelayanan telah sesuai, meliputi adanya Petugas tangkap dan cepat memberikan pelayanan, Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep, Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep, Apakah petugas farmasi mendahulukan pasien yang mengantri terlebih dahulu, Apakah petugas farmasi berusaha mengatasi masalah ketika obat yang anda butuhkan kosong dengan mengupayakan obat tersebut diambil dari luar apotek.

Tabel 9. Komunikasi, Informasi Dan Edukasi

No	Indikator penelitian	Jawaban		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Pasien menerima komunikasi dan edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat efek samping obat, dan cara penyimpanan obat.	✓		Sesuai
2.	Pasien menerima informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari.	✓		Sesuai

3.	Apakah petugas farmasi dengan teliti mencantumkan nama pasien aturan pakai dalam etiket obat.	✓		Sesuai
	Jumlah	3	0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Tabel 10. Persentase (%) Komunikasi, Informasi dan Edukasi

Jumlah pertanyaan	Jawaban		Kategori
	Ya	Tidak	
3	3	0	Sangat Baik
	$\% = \frac{3}{3} \times 100\% = 100\%$		

Berdasarkan hasil pengamatan dan check list observasi di apotek pita 24 komunikasi, informasi dan edukasimasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 100%. Dari tiga parameter penilaian komunikasi, informasi dan edukasitelah sesuai, meliputi adanya Pasien menerima komunikasi dan edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat efek samping obat, dan cara penyimpanan obat, Pasien menerima informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari, Apakah petugas farmasi dengan teliti mencantumkan nama pasien aturan pakai dalam etiket obat.

Tabel 11. Keramahan Petugas

No	Indikator penelitian	Jawaban		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan.	✓		Sesuai
2.	Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah.	✓		Sesuai
3.	Petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti.	✓		Sesuai
4.	Apakah petugas mudah senyum, ramah dan berusaha menyenangkan hati pasien	✓		Sesuai
	Jumlah	4	0	

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Tabel 12. Persentase (%) Keramahan Petugas

Jumlah pertanyaan	Jawaban		Kategori
	Ya	Tidak	
4	4	0	Sangat Baik
	$\% = \frac{4}{4} \times 100\% = 100\%$		

Berdasarkan hasil pengamatan dan check list observasi di apotek pita 24 keramahan petugas masuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 100%. Dari empat parameter penilaian keramahan petugastelah sesuai, meliputiPenyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan, Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah, Petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti, Apakah petugas mudah senyum, ramah dan berusaha menyenangkan hati pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian oleh tenaga teknis kefarmasian di apotek anita 2 yaitu dengan parameter keramahan petugas sudah memenuhi standar kefarmasian dengan persentase 75% kategori baik, Sedangkan pada parameter kecepatan pelayanan telah memenuhi standar dengan persentasa 100% kategori sangat baik, parameter komunikasi, informasi dan edukasi sudah memenuhi standar kefarmasian dengan persentase 100% kategori sangat baik. Apotek pita 24 Pada parameter kecepatan pelayanan sudah memenuhi standar kefarmasian di apotek dengan persentase 100% kategori sangat baik,parameter komunikasi, informasi dan edukasi telah memenuhi standar dengan persentasa 100% kategori sangat baik, parameter keramahan petugas sudah memenuhi standar kefarmasian dengan persentase 100% kategori sangat baik.

Diharapkan kepada petugas Apotek lebih ramah dalam melayani pelanggan karena pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kualitas apotek.

DAFTAR PUSTAKA

- Afqary, Dkk. 2018. Evaluasi Penyimpanan Obat Dan Alat Kesehatan Di Apotek Restu Farma. *Jurnal Farmamedika*. 3 (1): 10-19.
- Anggi, Dkk. 2015. Evaluasi Penerapan Pasien Safety Dalam Pemberian Obat Di Wilayah Kerja Puskesmas Kasihan Ii Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*. 3 (3): 162-168.
- Anysa, Dkk. 2020. Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (Kie) Tenaga Kefarmasian Yang Ada Di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Penias Dan Farmasi*. 3 (1): 15-20.
- Asriullah Jabbar, Dkk. 2017. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Seluruh Puskesmas Rawat Inap di Kota Kendari. *Jurnal Warta Farmasi*. 6 (2): 10-22.
- Depkes. 2018. Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, Depkes Ri, Jakarta.
- Dwi Monika, Dkk. 2018. Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lombok Tengah Berdasarkan Kemenkes No.1027/Menkes/Sk/Ix/2004. *Jurnakesehatan Qamarul Huda*. 6 (2): 57-68.
- Elis, Dkk. 2022. Evaluasi Kesesuaian Penyimpanan Obat di Salah Satu Apotek Kota Cimahi. *Jurnal Of Pharmascientech*. 6 (1): 31-37.
- Elmiawati, Dkk. 2016. Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praksis*. 11 (1): 11-16.
- Hanari, Dkk. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Konseling Di Apotek Etika Farma Brebes Berdasarkan Premenkes Ri Nomor 73 Tahun 2016. *Jurna Homopage*. 2 (4): 418-821.

- Haryati, Dkk. 2022. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Layanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsud Dr Moewardi Surakarta. *Jurnal Farmasi*. 7 (1): 10-13.
- Menkes, R. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Mongi, Dkk. 2020. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Telemedika Farma 14 Manado. *Jurnal biofarmasetikal Tropis*. 3 (2). 56-71.
- Muhamad Ikhsan. 2022. Peran Tenaga Teknis Kefarmasian Dalam Pelayanan Kefarmasian (Pengelolaan Sediaan Farmasi Dan Farmasi Klinik. *Jurnal Health Sains*. 3 (1): 75-78.
- Novi, Dkk. 2022. Evaluasi Pelayanan Komunikasi Informasi Dan Edukasi Sw Amedikasi Obat Terhadap Pasien Di Apotek Cicaheun Farma Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2 (2): 199-205.
- Nursalam. 2017. Metodologi Ilmu Keperawatan. Jakarta Salemba Medika.
- Puspita, Dkk. 2017. Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kabupaten Magelang Berdasarkan Permenkes Ri No. 74 Tahun 2016.
- Randi, Dkk. 2022. Evaluasi Pengelolaan Obat Piskotropika di Apotek Mulia Farma Tomohon. *Jurnal Of Biopharmaceutical*. 5 (1): 35-38.
- Ratih Pratiwi. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*. 2 (1): 122-133.
- Republik Indonesia, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standard Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta.
- Republik Indonesia, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, Jakarta.
- Resa Setia, Dkk. 2018. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Potek Kecamatan Tantikala Kota Manado. *Jurnal of Biopharmaceutical*. 1 (1): 9-12.
- Reza, Dkk. 2016. Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek 'X' Kota Mataram Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek ;Permenkes Ri Nomor 73 Tahun 2016. Jurnal Media Informasi Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*. 7 (1): 29-37.
- Rizky Adriansyah, Dkk. 2022. Evaluasi Perencanaan Dan Pengadaan Kebutuhan Obat Terhadap Ketersediaan Obat Di Apotek Cicaheum Farma. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2 (3), 338-344.
- Safitri, Dkk. 2021. Evaluasi Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (Pio) di Apotek Kabupaten Banyumas.
- Yanti, Dkk. 2021. Evaluasi Sistem Penyimpanan Obat Berdasarkan Pelayanan Kefarmasian di Apotek M Manado. *Jurnal Biopharmaceutical*. 4 (1): 80-87.