



Analisis Pelayanan Informasi Obat Kepada Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X di Kotamobagu

Admia Terkasih Mokoginta^{1*}, Widya Astuty Lolo², Karlah L. R. Mansauda³

^{1,2,3}Program Studi Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sam Ratulangi

*Corresponding author email: admiaterkasih23@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL ABSTRACT

Diterima pada 10 Juli 2023
Disetujui pada 4 Februari 2024
Dipublikasikan pada 11 Februari 2024
Hal. 448 - 456

Medication information services are very important to support the management and rational use of medications. Medication information services significantly affect the patient's knowledge of the medications received. The purpose of this study was to determine the suitability of medication information services in the pharmaceutical installation of the X Hospital In Kotamobagu regarding Permenkes No. 72 of 2016 concerning pharmaceutical service standards in hospitals. This type of research is called descriptive research. The method used was observation and interviewed with pharmacists at the X Hospital In Kotamobagu. The data collected in this study were analysed using descriptive analysis techniques. The results showed that medication information services in the pharmaceutical installation of the X Hospital In Kotamobagu were not up to Permenkes standards, where medication information service activities included answering questions and publishing bulletins, leaflets and posters, providing information, and conducting counselling activities for outpatients had not been fully implemented, so it can be concluded that medication information services did not by Permenkes No. 72 of 2016 standards.

Keywords: *Pharmaceutical care, Medication Information Services, Pharmaceutical Installations*

A B S T R A K

Pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya untuk menunjang pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional. Pelayanan informasi obat sangat mempengaruhi tingkat pengetahuan pasien terhadap obat yang diterima. Suatu pelayanan dikatakan baik apabila sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kesesuaian pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rumah sakit x di Kotamobagu dengan mengacu pada Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah observasi dan wawancara terhadap apoteker rumah sakit x di Kotamobagu. Data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rumah sakit x di Kotamobagu belum sesuai dengan standar permenkes dimana kegiatan pelayanan informasi obat meliputi menjawab pertanyaan, menerbitkan buletin, leaflet dan poster, menyediakan informasi, serta melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan belum terlaksana sepenuhnya sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi obat belum sesuai dengan standar Permenkes No. 72 Tahun 2016.

Kata kunci: Pelayanan kefarmasian, Pelayanan informasi obat (PIO), Instalasi Farmasi

DOI: 10.35799/pha.13.2024.49326

PENDAHULUAN

Instalasi Farmasi rumah sakit memiliki peran penting dalam sistem pengelolaan perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik. Tujuan dari pelayanan kefarmasian selain meningkatkan kualitas hidup pasien dapat meningkatkan terapi mengobati penyakit pasien, mengurangi gejala yang dialami pasien, mencegah terjadinya penyebaran penyakit, dan dapat mencegah penyakit dan gejala yang timbul kepada pasien (Novaryatin *et al.*, 2018).

Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pelayanan informasi obat. Pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien harus dilakukan. Selain itu, tenaga kefarmasian harus pro aktif untuk memberikan pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien. Beberapa informasi obat yang perlu disampaikan kepada pasien diantaranya dosis obat, cara atau metode penggunaan dan waktu penggunaan obat, jumlah konsumsi obat dalam sehari, cara penyimpanan obat, dan bagaimana cara mengatasi apabila kemungkinan terjadi efek samping (Arifah, 2015).

Kegiatan pelayanan informasi obat (PIO) meliputi : (1) menjawab pertanyaan (2) menerbitkan buletin, *leaflet*, poster, *newsletter* (3) menyediakan informasi bagi tim farmasi dan terapi sehubungan dengan penyusunan formularium rumah sakit bersama dengan tim penyuluhan kesehatan rumah sakit (4) melakukan pendidikan berkelanjutan bagi tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya (5) melakukan penelitian (6) sarana dan prasarana (Permenkes, 2016).

Berdasarkan *Directorate for the Quality of Medicines & Health Care of the Council of Europe* (2012) bahwa pemberian informasi obat memiliki peranan penting yaitu untuk memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan yang bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Pelayanan informasi obat sangat perlu dilakukan karena banyak pasien yang masih kurang paham dengan apa yang harus dilakukan tentang obat-obatan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir penyalahgunaan dan terdapatnya interaksi obat yang tidak dikehendaki oleh pasien (Yamada *et al.*, 2015).

Penelitian terkait dengan pelayanan informasi obat, penyampaian informasi mengenai nama obat, dosis obat, jumlah obat, indikasi obat serta waktu penggunaan obat yang didapat merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan informasi obat. Penyampaian mengenai hal tersebut dapat mengurangi kesalahan dalam peminuman terutama bagi pasien polifarmasi (Santoso, 2021)

Rumah Sakit X di Kotamobagu sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan yang berlokasi di daerah kotamobagu yang berorientasi pada kebutuhan konsumen berusaha memenuhi permintaan masyarakat akan mutu dan sarana pelayanan yang baik dan memuaskan. Karena hal tersebut, salah satu unit pelayanan yang harus mendapat perhatian dalam peningkatan mutu di Rumah Sakit X Kotamobagu adalah unit pelayanan informasi obat, bahwa apakah pelayanan informasi obat di Rumah Sakit X Kotamobagu telah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian dari Permenkes nomor 72 tahun 2016.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan februari 2023 di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit X di Kotamobagu.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional *descriptive* dengan rancangan *cross sectional*. Untuk mengetahui pelayanan informasi obat kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kotamobagu.

Populasi dan Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah apoteker yang sedang bertugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kotamobagu

Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara serta dokumentasi. Pengambilan data observasi dilakukan untuk mengamati pelayanan informasi obat secara langsung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kotamobagu. Kemudian dilakukan wawancara dengan informan untuk mengetahui lebih banyak informasi tentang pelayanan informasi obat yang belum terlaksana. Serta peneliti melakukan dokumentasi untuk memperlihatkan hasil penelitian

Analisis Data

I. Deskripsi

Data yang diperoleh untuk mengetahui hasil analisis pelayanan informasi obat kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kotamobagu dilakukan dengan analisis deskriptif yaitu dilakukan pengamatan langsung serta data yang diperoleh dari wawancara langsung kepala instalasi farmasi rumah sakit dimasukkan kedalam pembahasan.

II. Skoring

Data yang diperoleh berupa data karakteristik demografi apoteker, data *checklist* pelayanan informasi obat, analisis ruang lingkup pelayanan, metode pelayanan informasi obat, prosedur penanganan pertanyaan, serta sarana dan prasarana dijumlahkan untuk setiap poin dan dihitung totalnya serta dilakukan skoring menjadi tiga kategori yaitu baik bila skor yang diperoleh >75%, cukup bila skor yang diperoleh 60%-75% dan kurang bila nilai skor yang diperoleh <60%. (Arikunto,2015)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Demografi Apoteker berdasarkan Jenis Kelamin dan Lama Kerja

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
Laki-laki	0	0
Perempuan	5	100
Total	5	100
Lama Bekerja		
<1 Tahun	2	40
2-5 Tahun	1	20
10-15 Tahun	2	40
Total	5	100

Tabel diatas menggambarkan bahwa semua apoteker di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit X Kotamobagu berjenis kelamin perempuan 100% dan masing-masing apoteker memiliki masa kerja yang beragam. Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Nindia Karina (2012) yang juga menjelaskan bahwa sebagian besar apoteker di instalasi farmasi rumah sakit hasnah graha afiah berjenis kelamin perempuan (88,89%) dan memiliki masa kerja yang beragam.

Pada karakteristik demografi apoteker berdasarkan lama kerja, berdasarkan 5 apoteker yang ada 2 orang diantaranya memiliki pengalaman kurang dari satu tahun (40%), 1 orang memiliki pengalaman antara 5 dan 10 tahun (20%), dan 2 orang memiliki pengalaman antara 10 dan 15 tahun (40%). Tidak ada jaminan bahwa seseorang yang sudah bekerja lama akan bekerja lebih produktif dibandingkan dengan seseorang yang baru bekerja (Fadriyanti *et al.*, 2018). Menurut Made (2020), semakin lama seseorang bekerja maka semakin banyak pengalaman dan semakin tinggi pengetahuan serta keterampilannya.

Apoteker di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit X Kotamobagu memulai jam kerja pada pukul 07.30 WITA dan jam kerja resmi selesai pada pukul 14.00 WITA. Kemudian pada hari tertentu terutama rabu dan kamis apoteker mengakhiri jam kerja pada pukul 17.00 dikarenakan tingginya angka kunjungan pasien. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, disebutkan bahwa untuk pembagian masing-masing waktu kerja tidak diatur secara spesifik mengenai berapa jam seharusnya satu *shift* diberlakukan. Oleh karena itu pimpinan (manajemen) dapat mengatur kerja baik melalui peraturan di tempat kerja maupun perjanjian kerja bersama.

Tabel 2. Checklist Pelayanan Informasi Obat pada Pasien

No	Pelayanan Informasi Obat	Jumlah Pasien	Ya
1	Menyebutkan nama obat	210	100%
2	Dosis Obat	210	100%
3	Jumlah obat yang didapat	210	100%
4	Indikasi Obat	210	100%
5	Waktu penggunaan obat	210	100%
Total			100%

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa dari 210 pasien yang memperoleh pelayanan informasi obat, apoteker menyebutkan nama obat, dosis obat, jumlah obat yang didapat, indikasi obat, dan waktu penggunaan obat didapatkan hasil 100%. Nama obat, dosis obat, jumlah obat yang diterima, indikasi obat, dan waktu penggunaan obat semuanya disebutkan dalam analisis pelayanan informasi obat oleh 4 apoteker kepada 210 pasien. Apoteker Rumah Sakit X Kotamobagu sudah efektif dalam menyampaikan informasi tentang penyebutan nama obat. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi yang dilakukan kepada apoteker untuk 210 pasien (100%). Menurut penelitian Rizky Santoso (2021), pada hasil penelitian terkait dengan dosis obat, penyampaian informasi mengenai jumlah obat yang didapat merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan informasi obat. Penyampaian mengenai jumlah obat yang didapat mengurangi kesalahan dalam peminuman terutama bagi pasien polifarmasi. Pada penelitian ini didapati hasil (100%) yaitu 210 pasien mendapatkan informasi dimana dikategorikan sangat baik. Selain itu, di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang presentase penyampaian informasi terkait jumlah obat yang didapat juga didapatkan hasil (100%) dengan kategori sangat baik.

Pelayanan informasi obat yang lengkap tentu saja dapat menambah informasi atau wawasan untuk pasien tentang obat yang akan digunakan. Fungsi utama diberikan pelayanan informasi obat terutama indikasi obat yaitu agar pasien dapat mengetahui alasan mengapa pasien mendapatkan obat tersebut. Informasi tentang indikasi obat yang dilakukan oleh apoteker di Rumah Sakit X Kotamobagu didapatkan hasil sebanyak 210 pasien mendapatkan informasi (100%) untuk informasi indikasi obat. Hasil ini dikategorikan sangat baik. Informasi mengenai indikasi obat sangat perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (Adityawati *et al*, 2016).

Kemudian, terkait jadwal waktu penggunaan obat yang dinyatakan oleh apoteker penggunaan obat beberapa kali sehari baik diwaktu pagi, siang, sore atau malam serta sebelum atau setelah makan, didapati hasil dari penelitian ini yaitu apoteker di Rumah Sakit X Kotamobagu menyampaikan informasi tentang waktu penggunaan obat dengan sangat baik pada 210 pasien (100%). Hasil ini dikategorikan sangat baik. Apoteker harus menyampaikan informasi penggunaan obat yang tepat dan benar dikarenakan penggunaan obat yang tidak tepat berpotensi besar dalam kejadian *medication error* sehingga menyebabkan efek samping serta interaksi penggunaan obat semakin meningkat risikonya (Ristian *et al.*, 2019).

Berdasarkan pengamatan langsung mengenai informasi efek samping obat hanya diberikan untuk obat yang bisa menimbulkan efek samping antara obat satu dengan obat lainnya jika diminum bersamaan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Adityawati *et al* (2016) mengenai informasi efek samping obat di puskesmas grabag, efek samping obat hanya diberikan untuk obat-obat yang memiliki efek samping.

Dari hasil analisis penyampaian informasi obat dapat dikatakan sudah sesuai dengan pelayanan informasi obat yang diadaptasi mengacu pada Prosedur Rumah Sakit dan Permenkes No. 72 tahun 2016. Apoteker di Rumah Sakit X Kotamobagu telah menyampaikan beberapa poin mengenai informasi obat dengan baik dan benar.

Tabel 3. Ruang Lingkup Pelayanan

No	Pelayanan Informasi Obat	Dilakukan	Tidak	Persen (100%)
1	Menjawab Pertanyaan	✓		100
2	Menerbitkan buletin		✓	0
3	Membantu unit lain dalam mendapatkan informasi obat	✓		100
4	Menyiapkan materi untuk brosur/leaflet informasi obat	✓		100
5	Mendukung kegiatan panitia farmasi dan terapi dalam menyusun formularium	✓		100
6	Melakukan penelitian lain yang berkaitan dengan penggunaan obat, baik secara mandiri maupun bekerja sama dengan pihak lain		✓	0
7	Melakukan kegiatan program jaminan mutu	✓		100
8	Memberi jawaban atas pertanyaan spesifik melalui telepon, surat, atau tatap muka	✓		100
9	Laporan bulanan	✓		100
10	Pelayanan cetak ulang reprint		✓	0
11	Konsultasi tentang cara penanganan reaksi ketidakcocokan obat.	✓		100

12	Tugas pendidikan dan pelatihan seperti kuliah tentang farmakologi	✓	0
13	Hubungan dengan para sales perusahaan obat, komite staf medis dan para petugas perpustakaan medis.	✓	100
14	Pengawasan atas keracunan obat.	✓	100
Total			71,42

Pada analisis ruang lingkup pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit X Kotamobagu didapati hasil sejumlah 71,42 % dimana pelayanan yang diberikan apoteker sebagian telah terlaksana, akan tetapi masih ada beberapa poin pelayanan informasi obat yang belum terlaksanakan dikarenakan ada beberapa alasan. Berdasarkan hasil pengamatan, apoteker di instalasi farmasi rawat jalan aktif menjawab pertanyaan dalam kegiatan pelayanan informasi obat pada jam kerja. Pelayanan ini bersifat pasif karena apoteker telah menjawab pertanyaan yang diterima mengenai informasi obat (Departemen Kesehatan RI, 2006).

Pada poin selanjutnya, pihak Rumah Sakit X Kotamobagu tidak menerbitkan buletin dikarenakan pihak rumah sakit yang belum mempunyai anggaran sehingga penerbitan buletin belum terlaksana. Penerbitan buletin belum pernah dilakukan dengan alasan pelayanan untuk buletin tidak tertulis di rencana kerja dan anggaran (RKA) sejak dulu. Hal ini membuat Rumah Sakit X Kotamobagu mengajukan anggaran badan layanan umum daerah (BLUD) untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik di instalasi farmasi Rumah Sakit X Kotamobagu

Instalasi farmasi rawat jalan juga membantu unit lain dalam mendapatkan informasi mengenai obat-obatan. Apoteker sering kali dihubungi melalui telepon genggam maupun bertatap muka secara langsung untuk mempertanyakan informasi mengenai obat seperti aturan pakai maupun interaksi obat. Apoteker juga menyiapkan materi untuk brosur atau *leaflet* mengenai informasi obat. Instalasi farmasi rawat jalan pun mendukung kegiatan panitia farmasi dalam menyusun dan merevisi formularium dan formularium direvisi dalam setiap tiga bulan. Menurut Anggraini (2008), rumah sakit yang sering melakukan revisi formularium memiliki presentase pengadaan dan stock obat formularium yang relative rendah yang mengindikasikan pengelolaan obat menjadi lebih efisien.

Pada poin selanjutnya, apoteker tidak melakukan penelitian lain yang berkaitan dengan penggunaan obat baik secara mandiri maupun bekerja sama dengan pihak lain karena anggaran yang masih terbatas sama seperti penerbitan buletin. Instalasi farmasi rawat jalan masih dalam tahap menunggu anggaran BLUD. Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kotamobagu telah melakukan kegiatan program jaminan mutu dengan melaporkan adanya target peracikan resep puyer kurang dari 30 menit dan peracikan obat kurang dari 15 menit setiap bulan kepada komite peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP). Hal ini didukung oleh penelitian Miftahudin (2019), yang mendapatkan rata-rata lamanya waktu pada proses pelayanan resep didapatkan yang paling lama adalah proses peracikan dikarenakan proses peracikan obat harus memperhatikan prosedur yang wajib dilakukan.

Instalasi farmasi juga melakukan konsultasi tentang penjagaan reaksi ketidakcocokan obat dengan cara memberi keterangan interval minum obat antara obat yang satu dengan yang lainnya kepada pasien. Menurut Pulungan (2019), Hal tersebut perlu dilakukan agar tujuan dari terapi obat tersebut tercapai dalam hal penggunaan obat yang rasional.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan kepala instalasi, faktor penting yang membuat beberapa poin dalam ruang lingkup pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan belum terlaksana dikarenakan anggaran yang terbatas.

Tabel 4. Metode Pelayanan Informasi Obat

No	Pelayanan Informasi Obat	Dilakukan	Tidak	Persen(100%)
1	Pelayanan informasi obat dilayani oleh apoteker selama 24 jam atau <i>on call</i> disesuaikan dengan kondisi rumah Sakit.		✓	0
2	Pelayanan informasi obat dilayani oleh apoteker pada jam kerja	✓		100
3	Tidak ada petugas khusus, pelayanan informasi obat dilayani oleh semua apoteker instalasi farmasi pada jam kerja	✓		100
Total				66,66

Pada Tabel 4, hasil pengamatan menunjukkan total persentase sebanyak 66,66% bahwa pelayanan informasi obat dilakukan apoteker pada jam kerja dan tidak ada pelayanan diluar jam kerja. Pelayanan informasi obat diluar jam kerja hanya dilakukan pada bagian instalasi farmasi rawat inap. Hasil ini didukung oleh penelitian Rizky Santoso (2021), yang mendapatkan hasil pengamatan bahwa pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan hanya dilakukan pada jam kerja.

Tabel 5. Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Tersedia	Tidak	Persen(100%)
1	Ruang Kantor	✓		100
2	Ruang Rapat	✓		100
3	Perpustakaan	✓		100
4	Komputer	✓		100
5	Telepon / Faksimili		✓	0
6	Jaringan Internet	✓		100
7	In House data base	✓		100
Total				85,71

Berdasarkan Tabel 5, sarana dan prasarana didapati hasil sejumlah 85,71% yang berarti di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit X Kotamobagu sudah terbilang cukup lengkap dikarenakan hampir semua tersedia di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit X Kotamobagu. Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit X Kotamobagu tidak memiliki telepon ataupun faksimili khusus namun instalasi farmasi rawat jalan telah menyediakan alternatif lain berupa telepon genggam milik apoteker jika ada hal penting berupa informasi mengenai pelayanan informasi obat.

Tabel 6. Prosedur Penanganan Pertanyaan

No	Prosedur Penanganan Pertanyaan	Dilakukan	(Persen 100%)
1	Menerima Pertanyaan	✓	100
2	Identifikasi Penanya	✓	100
3	Identifikasi Masalah	✓	100
4	Menerima Permintaan Informasi	✓	100
5	Informasi Latar Belakang Penanya	✓	100
Total			100

Pada hasil pengamatan Tabel 6, dapat dilihat bahwa apoteker melakukan prosedur penanganan pertanyaan kepada setiap pasien maupun tenaga kesehatan lain yang memerlukan informasi obat dengan mengidentifikasi penanya, mengidentifikasi masalah, menerima permintaan informasi dan menanyakan informasi latar belakang penanya.

Berdasarkan sumber informasi apoteker menggunakan pustaka umum sebagai sumber informasi. Sumber informasi ini digunakan bertujuan untuk agar informasi yang diberikan kepada pasien adalah informasi yang akurat, independen, tidak bias dan terkini.

KESIMPULAN

Kegiatan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit X Kotamobagu belum memenuhi standar berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016.

SARAN

1. Bagi rumah sakit diharapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian terlebih khusus untuk pelayanan informasi obat yang masih belum terlaksana.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai pelayanan informasi obat serta menambah aspek lain yang belum dikaji pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, R., Elmiawati, L., & Widarika, S.H. 2016. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis* Vol. 1 Nomor 2.
- Anggraini. 2008. Pengaruh Proses Pengembangan dan Revisi Formularium Rumah Sakit Terhadap Pengadaan dan Stock Obat. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*. Hal 41 – 49.
- Arikunto. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arifah, L.S. 2015. Analisis Kualitas Informasi Obat untuk Pasien di Apotek Kota Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- EDQM. 2021. *Pharmaceutical Care – Polices for a Safer, More Responsible and Cost – Effective Health System*. Directorate for the Quality of Medicines & Health Care of the Council of Europe (EDQM). France, P. 7.
- Fadriyanti, Y., dan Suryarinilsih, Y. 2018. Hubungan Jam Kerja dan Karakteristik Perawat Pelaksana dengan Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien pada Rumah Sakit di Kota Padang. *Menara Ilmu*. Vol 12 No. 6.
- Karina, N. 2012. Gambaran Beban Kerja Pegawai di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah [Skripsi]. Universitas Indonesia, Depok
- Made, N. 2020. Persepsi Perawat Terhadap Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Robert Wolter Monginsidi Manado, Universitas Sam Ratulangi, *Jurnal Ilmiah*. Volume 9 Nomor 2.

- Miftahudin. 2019. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. *Jurnal Ilmiah*. Vol 2 (1), Hal 16-16.
- Novaryatiin, S., Ardhany., Syahrída, D., dan Aliyah, S., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. *Borneo Journal of Pharmacy*. Volume 1 issue, Page 22-26.
- Pulungan, R., Chan, A., dan Fransiska, E., 2019. Evaluasi Penggunaan Obat Rasional di Puskesmas Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Dunia Farmasi*. Vol 3, Hal 144-152.
- Santoso, R. 2021. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Kota Semarang Jawa Tengah. [Skripsi].
- Yamada, K., & Nabeshima, T. 2015. Pharmacist – managed clinics for patient education and conselling in Japan : Cirrent status and future perspective. *Journal of Pharmaceutical Health Care and Sciences (JPHCS)*