

**EVALUASI STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
KABUPATEN PEKALONGAN BERDASARKAN
PERMENKES RI NO. 73 TAHUN 2016**

**Farah Destyana N^{1*}, Yulian Wahyu Permadi, S.Farm.,M. Si.,Apt.^{2*}, Dwi Bagus
Pambudi.,S.Farm.,MH(Kes).,Apt^{3*}**

Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah
Pekajangan Pekalongan
Jl. Raya Ambokembang No.8 Kedungwuni Pekalongan, Jawa Tengah, Indonesia
Email : farah_destyana@yahoo.co.id

Abstrak

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek pekerjaan kefarmasian oleh apotek. Pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian nomor 73 tahun 2016. Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan kefarmasian di apotek Kabupaten Pekalongan Berdasarkan Permenkes RI No. 73 Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectionals survey*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive random sampling* dengan jumlah sampel 23. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak (69,6%) pelaksanaan standar kefarmasian di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sudah baik, sebanyak (60,9%) pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan serta bahan medis habis pakai masih kurang, (91,3%) hampir seluruh apotek di Kabupaten Pekalongan pelayanan farmasi klinik sudah baik, (82,6%) sarana dan prasarana apotek di Kabupaten Pekalongan sudah baik, (39,1%) mutu pelayanan kefarmasian apotek di Kabupaten Pekalongan masih kurang. Hasil penelitian ini merekomendasikan IAI dan dinas kesehatan agar melakukan program evaluasi pelayanan kefarmasian di apotek secara berkelanjutan dan pemberian sanksi yang tegas bila terdapat pelanggaran.

Kata kunci : standar pelayanan kefarmasian, Permenkes RI No. 73 Tahun 2016.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan secara individual atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok, maupun masyarakat (ISFI, 2015).

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan

yang optimal bagi masyarakat, selain itu juga sebagai salah satu tempat pengabdian apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Hartini dan Sulasmono, 2007). Apotek ialah suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat (Supardi dkk, 2011).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek disusun bertujuan sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi, untuk melindungi masyarakat dari

pelayanan yang tidak profesional dan melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian (Anonim, 2004). Standar pelayanan kefarmasian terkait dengan pengelolaan sumber daya yaitu meliputi sumber daya manusia sarana prasarana, pelayanan resep, promosi, edukasi serta pelayanan resendesial (Anonim, 2004).

Dalam menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016 harus melakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian antara lain melaksanakan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien melalui kotak saran dan aktif mempunyai brosur atau leaflet yang berisi informasi obat (Anonim, 2016). Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian apotek di Kabupaten Pekalongan berdasarkan peraturan Kementerian Kesehatan RI No.73 tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan dengan standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 tahun 2016. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan, apotek di wilayah Kabupaten Pekalongan sebanyak 64 apotek.

ALAT DAN BAHAN

a. Alat

Instrumen penelitian ini yaitu kuesioner. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup

dan terbuka. Kuesioner tertutup berupa lembar kuesioner dengan beberapa pertanyaan sedangkan kuesioner terbuka berupa wawancara mendalam.

b. Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh diabetisi tipe 2 di Wilayah Kerja Puskesmas Wonopringgo Kabupaten Pekalongan yang memenuhi kriteria inklusi beserta jawaban dari pasien pada saat pengisian kuesioner serta data rekam medis pasien diabetisi tipe 2 yang mengikuti program Prolanis.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran atau deskriptif tentang suatu yang objektif (Notoadmojo, 2002). Jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectionals Survey* yaitu peneliti tidak melakukan intervensi atau perlakuan terhadap subjek. Peneliti hanya memberikan kuisisioner kepada responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan standar kefarmasian di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016. Instrumen penelitian ini yaitu menggunakan lembar kuesioner tertutup dan terbuka yang berisi beberapa pertanyaan terkait dengan evaluasi standar pelayanan kefarmasian apotek di Kabupaten Pekalongan. Penelitian dilakukan di apotek seluruh Kabupaten Pekalongan terhadap 23 responden yang masuk ke dalam kriteria inklusi penelitian.

a. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Apotek	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pemilik sarana apotek		
	a. Apoteker	15	65,2
	b. PSA	6	26,1
	c. BUMN	1	4,3
	d. <i>Franchise</i>	1	4,3
2	Jam buka apotek setiap hari		
	a. 12 Jam	7	30,4
	b. 24 Jam	3	13,0
	c. Lain-lain (14-15 jam)	13	56,5
3	Lama berdiri apotek		
	a. < 5 tahun	11	47,8
	b. 5 - 10 tahun	7	30,4
	c. 10 - 20 tahun	4	17,4
	d. > 20 tahun	1	4,3
4	Rata-rata jumlah resep per hari		
	a. < 10 resep	10	43,5
	b. 10 - 20 resep	2	8,7
	c. tidak ada resep	11	47,8

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (65,2%) pemilik sarana apotek merupakan apoteker. Jam buka apotek setiap hari sebagian besar (56,5%) dalam rentang 14-15 jam setiap hari. Lama berdiri apotek hampir separuh (47,8%) kurang dari 5 tahun. Rata-rata jumlah resep per hari hampir separuh (47,8%) tidak ada resep per hari. Kepemilikan sarana apotek sebagian besar (65,2%) pemilik sarana apotek merupakan apoteker. Hal ini dapat dikarenakan belum banyak lowongan kerja Apoteker di rumah sakit di wilayah Kabupaten Pekalongan. Besarnya jumlah lembar resep per hari bergantung dari jumlah dokter praktek yang berada di wilayah sekitar apotek. Sesuai dengan hasil penelitian, rata-rata jumlah resep per hari hampir separuh (47,8%) tidak ada resep per hari dikarenakan sedikit dokter yang berada di wilayah sekitar apotek.

No	Karakteristik Apoteker	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	3	13,0
	b. Perempuan	20	87,0
2	Lama bekerja di apotek		
	a. 1 tahun	4	17,4
	b. 2 - 3 tahun	1	4,3
	c. 4 - 5 tahun	4	17,4
	d. > 5 tahun	14	60,9
3	Apoteker pendamping		
	a. Tidak ada	21	91,3
	b. Ada	2	8,7
4	Frekuensi kehadiran di apotek		
	a. Selama Apotek buka	5	21,7
	b. Jam tertentu	15	65,2
	c. Lain-lain	3	13,0
5	Permenkes No. 51 Tahun 2009		
	a. Mengetahui	23	100
	b. Tidak mengetahui	0	0
6	Permenkes No. 73 Tahun 2016		
	a. Mengetahui	23	100
	b. Tidak mengetahui	0	0
7	Permenkes No. 9 Tahun 2017		

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (87%) apoteker berjenis kelamin perempuan. Lama bekerja di apotek sebagian besar (60,9%) lebih dari 5 tahun. Apoteker pendamping (91,3%) apotek tidak ada apoteker pendamping. Hal ini tidak sesuai hasil kesepakatan antara Dinas Kesehatan dengan IAI Kabupaten Pekalongan bahwa 1 apotek harus ada apoteker pendamping. Frekuensi kehadiran di apotek sebagian besar (65,2%) pada jam tertentu. Seluruh (100%) responden mengetahui Permenkes No. 51 Tahun 2009. Seluruh (100%) responden mengetahui Permenkes No. 73 Tahun 2016. Seluruh (100%) responden mengetahui Permenkes No. 9 Tahun 2017.

Frekuensi kehadiran di apotek sebagian besar (65,2%) pada jam tertentu. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Anditasari (2016) yang menunjukkan 50% kehadiran APA setiap hari pada jam tertentu. Hal ini disebabkan oleh kesibukan apoteker di luar apotek, serta kebanyakan resep yang masuk dalam jumlah besar hanya pada jam tertentu, yaitu pada jam kerja dokter praktek di wilayah apotek. Rendahnya kehadiran APA di apotek mengindikasikan bahwa penerapan pelayanan kefarmasian di apotek belum dilaksanakan secara sepenuhnya. Kehadiran

APA dan AA yang rendah di apotek mengakibatkan pelayanan kefarmasian di apotek cenderung dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian. Hasil wawancara peneliti dengan Ketua IAI Kabupaten Pekalongan menyatakan bahwa IAI akan menghimbau kepada apoteker agar apoteker berada di apotek selama jam kerja dengan harapan ke depan apotek harus ada apotekernya selama buka.

b. Gambaran Pelaksanaan Standar Kefarmasian di apotek Kabupaten Pekalongan

Pelaksanaan Standar Kefarmasian di Apotek Wilayah Kabupaten Pekalongan Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016

Pelaksanaan Standar Kefarmasian	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	0	0
Cukup	7	30,4
Baik	16	69,6
Jumlah	23	100%

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (69,6%) pelaksanaan standar kefarmasian di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sudah baik yaitu 16 responden dan hanya sebagian kecil (30,4%) yang cukup. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa apotek di Kabupaten Pekalongan secara keseluruhan dalam pelaksanaan standar kefarmasian di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sudah baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Astuti (2018) yang menunjukkan bahwa sebagian besar (86,11%) penerapan standar kefarmasian di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sudah baik. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor pengetahuan apoteker tentang Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016 seperti hasil

penelitian ini yang menunjukkan seluruh (100%) responden mengetahui Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016.

c. Gambaran Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai

Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai di Apotek Wilayah Kabupaten Pekalongan Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016

Pengelolaan Sediaan Farmasi	Frekuensi	Persentase
Kurang	2	8,7%
Cukup	7	30,4%
Baik	14	60,9%
Jumlah	23	100%

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (60,9%) pengelolaan sediaan farmasi alat kesehatan dan bahan medis habis pakai di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sudah baik yaitu 14 responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Astuti (2018) yang menunjukkan bahwa sebagian besar (91,18%) pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sudah baik.

Kegiatan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan dan penarikan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan (Anonim, 2016).

d. Gambaran Pelayanan Farmasi Klinik di apotek Kabupaten Pekalongan

Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Wilayah Kabupaten Pekalongan
Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan
RI No 73 tahun 2016

Pelayanan Farmasi Klinik	Frekuensi	Persentase
Kurang	0	0%
Cukup	2	8,7%
Baik	21	91,3%
Jumlah	23	100%

Tabel tersebut menunjukkan bahwa hampir seluruh (91,3%) pelayanan farmasi klinik di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sudah baik yaitu 21 responden dan hanya sebagian kecil (8,7%) yang kategori cukup. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Astuti (2018) yang menunjukkan bahwa sebagian besar (80,67%) pelayanan farmasi klinik di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sudah baik.

e. Gambaran Sarana dan Prasarana apotek di Kabupaten Pekalongan

Sarana dan Prasarana di Apotek Wilayah Kabupaten Pekalongan
Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan
RI No 73 tahun 2016

Sarana dan Prasarana	Frekuensi	Persentase
Kurang	3	13,1%
Cukup	1	4,3%
Baik	19	82,6%
Jumlah	23	100%

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar (82,6%) sarana dan prasarana di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sudah baik yaitu 19 responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Astuti (2018) yang menunjukkan bahwa sebagian besar (89%) telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan standar.

f. Gambaran Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian apotek di Kabupaten

Pekalongan

Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kabupaten
Pekalongan Berdasarkan Peraturan Menteri
Kesehatan RI No 73 tahun 2016

Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian	Frekuensi	Persentase
Kurang	8	34,8
Cukup	6	26,1
Baik	9	39,1
Jumlah	23	100%

Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa hanya sebagian (39,1%) mutu pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan yang sudah baik yaitu 9 responden, namun masih ada 34,8% yang mutu pelayanan kefarmasian kategori kurang.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Hasil penelitian pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian apotek di Kabupaten Pekalongan berdasarkan Permenkes RI No. 73 Tahun 2016 dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan standar kefarmasian di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sebagian besar (69,6%) sudah baik, pengelolaan sediaan farmasi alat kesehatan dan bahan medis habis pakai di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sebagian besar (60,9%) sudah cukup, pelayanan farmasi klinik di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sebagian besar (91,3%) sudah baik, sarana dan prasarana di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sebagian besar (82,6%) sudah baik, mutu pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kabupaten Pekalongan sebagian besar (39,1%) masih kurang.

b. Saran

1. Perlu dilakukan program evaluasi pelayanan kefarmasian di apotek secara komprehensif dan pemberian sanksi yang

tegas oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan bila terdapat pelanggaran.

2. Apotek diharapkan untuk selalu berbenah dalam pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian apotek di Kabupaten Pekalongan berdasarkan Permenkes RI No. 73 Tahun 2016.

DAFTAR PUSTAKA

- Anditasari, W. 2016. Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek-Apotek Di Kota Ketapang Tahun 2016. Skripsi. Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Anief,M, 2000, “Manajemen Farmasi”. Universitas Gadjah Mada Press ; Yogyakarta
- Aryunandi, Y.F., 2013, Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kabupaten Banyumas, Skripsi, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Astuti, Dian M. D. (2018). Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien di Apotek Kabupaten Pekalongan. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
- Atmini, K.D., Gandjar,I.G.,Purnowo,A.,2011, Analisis aplikasi standart pelayanan kefarmasian di apotek kota yogyakarta, Tesis,Program Pasca Sarjana Ilmu Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Azwar Arul, 1996, “*Pengantar Administrasi Rumah Sakit*”. Jakarta : PT. Binarupa Aksara
- Azwar,S., 2003,” *Relibilitas dan Validitas, Pustaka Pelajar*” ; Yogyakarta
- Baroroh Farida, 2014, “Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta”. *Jurnal*. Vol. 4, No. 2, 2014: 135-141
- Bogadenta, A., 2012. Manajemen Pengelolaan Apotek, D-Medika, Yogyakarta, 69-94.
- Cahyono, Lilik Tri, Sudiro, Suparwatir A, 2015, “Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian pada Apotek di Kabupaten Semarang”. *Jurnal*. Vol 3 No. 2. Universitas Diponegoro Semarang ; 2015
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2004b, “Standar Kompetensi Farmasi Indonesia” Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2006, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008, “Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek”. Departemen Kesehatan Republik Indonesia ; Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009b, “Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian”. Departemen Kesehatan Republik Indonesia ; Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2014. “Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No. 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit”. Departemen Kesehatan Republik Indonesia ; Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2016. “Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek”. Departemen Kesehatan Republik Indonesia ; Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2016. “Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan”. Departemen Kesehatan Republik Indonesia ; Jakarta
- Fitriana dan Heni, 2016, “Evaluasi Pelayanan Apotek Berdasarkan Indikator Pelayanan Kefarmasian Prima Di Kota Magelang”. *Skripsi*. Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Magelang : 2016.
- Hartini , YS dan Sulasmono, 2007, *Apotek; Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan tentang Apotek Rakyat*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta : 2007.
- Ihsan Sunandar, Rezky P, Akib N, 2014, “Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian”. *Jurnal*. **Vol 1 No.2**. Universitas Halu Oleo Kendari ; 2014
- Ikatan Apoteker Indonesia (IAI), 2013, “*Standar Kompetensi Apoteker Indonesia*”. Jakarta ; Ikatan Apoteker Indonesia
- ISFI, 2004, “*Standar Kompetensi Farmasis Indonesia*”, Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia ; Jakarta
- Kurniawati M. 2013. Pengawasan Terhadap Pelayanan Obat Keras Tanpa Resep Dokter di Apotek Oleh Dinas Kesehatan dan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Di Yogyakarta.
- Latifah Elmiawati, 2016, “Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek” Kota Magelang. *Jurnal*. **Vol II No.1**. Universitas Muhammadiyah Magelang ; 2016.
- Mardiati Nurul.2017. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek Di Wilayah Kota Banjarmasin. *Jurnal*.

- Vol 1 No.1.** Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari. Banjarbaru : 2017.
- Menkes RI, 2014, Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek nomer 35, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Nailul yaqin achmad, 2017, “Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. KOESMA Kabupaten Tuban”. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ; 2017
- Notoatmodjo Soekidjo, 2002, “*Metodologi Penelitian Kesehatan*”. PT Rineka Cipta; Jakarta
- Notoatmodjo Soekidjo, 2007, “*Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku*”. Jakarta : Rineke Cipta
- Palupiningtyas, (2014). Palupiningtyas, Retno, 2014, Analisis Sistem Penyimpanan Obat di Gudang Farmasi Rumah Sakit Mulya Tangerang Tahun 2014, Skripsi, Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Pangkey Selviana Valentina, Mandagi C, Engkeng S, 2016, “Kajian Tentang Pemanfaatan Sarana Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Oleh Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Wenang Kota Manado. *Jurnal*. Universitas Sam Ratulangi Manado : 2016.
- Pojoh A Jody,dkk, 2017, “Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kartens”.*Jurnal*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Manado : 2017.
- Pratiwi, D., 2011, Pengaruh Konseling Obat Terhadap Kepatuhan Pasien Hipertensi Di Poliklinik Khusus RSUP DR. M. Djamil Padang, Artikel, Program Pasca Sarjana Universitas Andalas Padang.
- Purwanti A, Harianto, Supardi S., 2004, “Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek DKI Jakarta Tahun 2003. *Jurnal*. **Vol 1 No. 2** 2004 : 83-92
- Riwidikdo H, 2010, “Statistik Kesehatan”. Yogyakarta : Mitra Cendekia
- Stefanus, T.K, 2008, “Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya”. *Jurnal*. Manajemen dan Kewirausahaan, **Vol.10, No.1**, Maret 2008, hal 66-83
- Sugiyono,DR, 2011, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*”. ALFABETA. ; Bandung
- Supardi Sudibyo,dkk, 2011, “Pelaksanaan Standar Kefarmasian Di Apotek Dan Kebutuhan Pelatihan Bagi Apotekernya”. *Jurnal*. Pusat Teknologi Intervensi Kesehatan Masyarakat Yogyakarta : 2011.
- Umi Athiyah et al, 2014, “Profil Informasi Obat Pada Pelayanan Resep Metformin Dan Glibenklamid Di

Apotek Di Wilayah Surabaya”.
Jurnal. Vol. 1, No. 1 hal 6-11.
Departemen Farmasi Komunitas
Fakultas Farmasi Universitas
Airlangga : 2014

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia
Tahun 1945. Diambil dari
[http://www.itjen.depkes.go.id/public/
upload/unit/pusat/files/uud1945.pdf](http://www.itjen.depkes.go.id/public/upload/unit/pusat/files/uud1945.pdf)
ad. diakses pada 5 November 2014

WHO, 1997, “The role of pharmacist in the
health care system”. *Jurnal*. Report
of a third WHO consultative
group on the role of pharmacist
Vancouver, Canada, 27-29 August
1997

Yohana, Atin, 2009, “Analisis Harapan Dan
Kepuasan Pasien Rawat Inap
Penyakit Dalam Terhadap Mutu
Pelayanan Dokter Spesialis Di Rsi
Sunan Kudus”. *Tesis*. Program
Pascasarjana Universitas Diponegoro
Semarang: Semarang