

## Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Apotek Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016

Annisya Putri Sulaeman<sup>1</sup> Hanari Fajarini<sup>2</sup> Rifqi Ferry Balfas<sup>3</sup>

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhadi Setiabudi,  
Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [annisyaputri223@gmail.com](mailto:annisyaputri223@gmail.com)<sup>1</sup> [hanari.fajarini@gmail.com](mailto:hanari.fajarini@gmail.com)<sup>2</sup>  
[rifqi.ferry.balfas@gmail.com](mailto:rifqi.ferry.balfas@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Pelayanan informasi obat adalah kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif dan terkini untuk menghindari terjadinya *medication error* oleh apoteker kepada pasien dan masyarakat yang membutuhkan informasi obat dapat meningkatkan keberhasilan terapi, memaksimalkan efek terapi dan meminimalkan resiko efek samping. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan informasi obat di Apotek Alma sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Penelitian ini merupakan penelitian farmasi sosial dengan menggunakan metode kualitatif, alat pengumpulan data berupa wawancara dan lembar observasi (check list). Analisis data yang dilakukan adalah analisa kualitatif yaitu dengan cara memaparkan hasil wawancara dan observasi terkait dengan Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Alma menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Informasi Obat di Apotek Alma sudah sesuai dengan Peraturam Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara langsung dengan Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, dan Pasien.

**Kata Kunci:** Pelayanan Informasi Obat, Apotek, Permenkes No.73 Tahun 2016



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Obat adalah bahan atau paduan bahan yang termasuk produk biologi untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, dan peningkatan kesehatan untuk manusia. Akan tetapi obat justru bisa berbahaya apabila dalam penggunaannya tidak sesuai prosedur karena tidak diberikan informasi yang jelas. Oleh karena itu informasi tentang obat sangatlah penting dalam usaha untuk menumbuhkan kebiasaan pemakaian obat yang baik. Pelayanan informasi obat sangat dibutuhkan.

Pelayanan informasi obat adalah kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif dan terkini untuk menghindari terjadinya *medication error* oleh apoteker kepada pasien dan masyarakat yang membutuhkan. Tujuan informasi obat adalah meningkatkan keberhasilan terapi, memaksimalkan efek terapi dan meminimalkan resiko efek samping. Manfaat pelayanan informasi obat bagi apoteker adalah menjaga citra profesi sebagai bagian dari pelayanan kesehatan, mewujudkan pelayanan kefarmasian sebagai tanggung jawab profesi, menghindari dan pelayanan untuk menarik pasien dalam upaya memasarkan pelayanan. setiap data atau pengetahuan obyektif diuraikan secara ilmiah dan terdokumentasi mencakup farmakologi, toksikologi, dan farmakoterapi obat. Pelaksanaan pelayanan informasi obat merupakan kewajiban farmasis yang diatur dalam

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh seorang farmasis dalam memberi informasi harus secara akurat, tidak bias dan terkini kepada tenaga kesehatan lainnya dan juga pasien.

Pada penggunaan obat memiliki cara dan teknik yang berbeda-beda. Oleh karena itu seorang farmasis hendaknya selalu memberikan informasi kepada setiap pasien bagaimana cara mereka menggunakan atau meminum obat serta informasi mengenai aturan pakai obat dan efek samping yang kemungkinan timbul akibat pemakaian obat tersebut. Dengan pemberian informasi tersebut diharapkan dapat terjalin hubungan yang baik sehingga dapat mengurangi, mencegah dan juga menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan penyerahan atau pemakaian obat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menjadi acuan bagi apotek dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien. Namun, masih banyak apotek yang belum menerapkan peraturan tersebut dengan baik. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan dalam penggunaan obat oleh pasien, yang pada akhirnya dapat membahayakan kesehatan mereka.

Tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan informasi obat di apotek antara lain kurangnya pengetahuan dan keterampilan tenaga farmasi, kurangnya waktu yang tersedia untuk memberikan pelayanan informasi obat, serta kurangnya dukungan dari manajemen apotek. Oleh karena itu, evaluasi pelayanan informasi obat di apotek menurut Permenkes RI No.73 Tahun 2016, sangat penting dilakukan. Evaluasi ini dapat membantu apotek dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti, di apotek alma kecamatan jatibarang, informasi obat belum diberikan secara lengkap pada pasien. Pada saat penyerahan obat, petugas apotek hanya memberikan informasi tentang cara penggunaannya saja dan pasien hanya memberikan resep, membayar biaya pengobatan, dan tidak menanyakan informasi tentang obat kepada apoteker atau petugas apotek.

Padahal informasi tersebut akan meningkatkan kehendak pasien untuk berpartisipasi aktif dalam cara pengobatan atau meningkatkan kepatuhan pasien dalam menggunakan obat sehingga mempercepat dalam proses penyembuhan penyakit, akibat dari pelayanan informasi yang kurang ini dapat memungkinkan efek terapi obat tidak maksimal atau dapat terjadinya medication error karena tidak diberikan pelayanan informasi obat secara maksimal. Apotek alma ini termasuk apotek yang terbilang sudah cukup lama didirikan dan untuk apotekernya sendiri jarang berada di apotek dan melakukan pelayanan informasi obat secara langsung kepada pasien, dan untuk tenaga teknis kefarmasiannya diambil dari lulusan sekolah menengah kejuruan saja, kemudian kurangnya pengetahuan terkait pelayanan informasi obat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Di apotek Berdasarkan Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016".

## **Kajian Pustaka**

### **Standar Pelayanan di Apotek**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016 pasal 3 Ayat (3) tentang Pelayanan Farmasi Klinik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi: Pengkajian Resep, Dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), Konseling, Pelayanan Kefarmasian Dirumah (*home pharmacy care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

### **Kegiatan Pelayanan Informasi Obat**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 73 Tahun 2016. Kegiatan Pelayanan Informasi Obat di Apotek meliputi: Menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan; Membuat dan menyebarkan buletin/brosur/leaflet, pemberdayaan masyarakat (penyuluhan); Memberikan informasi dan edukasi kepada pasien; Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi; Melakukan penelitian penggunaan Obat; Membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah; Melakukan program jaminan mutu.

### **Hal-Hal Dalam Dokumentasi Pelayanan Informasi Obat**

Pelayanan Informasi Obat harus didokumentasikan untuk membantu penelusuran kembali dalam waktu yang relatif singkat dengan menggunakan Formulir 6 sebagaimana terlampir. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam dokumentasi pelayanan Informasi Obat; Topik Pertanyaan; Tanggal dan waktu Pelayanan Informasi Obat diberikan; Metode Pelayanan Informasi Obat (lisan, tertulis, lewat telepon); Data pasien (umur, jenis kelamin, berat badan, informasi lain seperti riwayat alergi, apakah pasien sedang hamil/menyusui, data laboratorium); Uraian pertanyaan; Jawaban pertanyaan; Referensi; Metode pemberian jawaban (lisan, tertulis, ptelepon) dan data Apoteker yang memberikan Pelayanan Informasi Obat.

### **Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan Dalam Pelayanan Informasi Obat**

Dalam melakukan pelayanan informasi obat perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut: Topik Pertanyaan; Tanggal Dan Waktu Pelayanan Informasi Obat Diberikan; Metode Pelayanan Informasi Obat (Secara lisan, Tertulis, dan lewat telepon); Data Pasien.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif, yaitu pendekatan yang lebih menekankan pada aspek mendapatkan pemahaman yang lebih dalam terhadap suatu masalah daripada memandangnya. Menurut Strauss dan Corbin, penelitian kualitatif berarti penelitian yang menghasilkan hasil yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur statistik atau metode (pengukuran) kuantitatif lainnya. Salah satu alasan penggunaan metode kualitatif adalah pengalaman peneliti yang dapat menggunakan metode ini untuk menemukan dan memahami apa yang ada di balik fenomena yang terkadang sulit dipahami secara memuaskan. Penelitian kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa tuturan atau tulisan serta perilaku yang diamati. teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif ini dilakukan melalui: 1). Observasi Lapangan, 2) Wawancara, 3). Studi Dokumentasi.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di apotek Alma Janegara Brebes pada tanggal 27-28 juni 2023, hasil penelitian yang di dapat sebagai berikut:

#### **Informan 1. Apoteker**

Identitas Informan

Nama : apt. Supriyanto, S.Farm

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 37 Tahun

Pendidikan : Apoteker

**Tabel 1. Wawancara Dengan Apoteker**

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Apakah Bapak/Ibu memiliki ijazah dari institusi pendidikan farmasi yang terakreditasi dan memiliki surat tanda registrasi dan memiliki surat tanda registrasi apoteker (STRA) dan surat izin praktik apoteker (SIPA)?	Apoteker telah memiliki legalitas sehingga bisa dikatakan sudah memenuhi syarat dalam mendirikan apotek.
2.	Apakah Bapak/Ibu sudah menjawab pertanyaan dari pasien?	Apoteker menjawab semua pertanyaan pasien karena merupakan suatu bentuk tanggung jawab oleh apoteker kepada pasien.
3.	Apakah Bapak/Ibu membuat dan menyebarkan bulletin / brosur / leaflet, atau pemberdayaan masyarakat (penyuluhan)? Kapan dan dimana?	Kegiatan Pelayanan Informasi Obat di apotek belum sepenuhnya jalan karena hanya mampu menyebarkan brosur obat dari pedagang besar farmasi
4.	Apakah Bapak/Ibu memberikan informasi dan edukasi kepada pasien? Jika ya, bentuk informasi apa saja yang diberikan? bentuk edukasi apa yang diberikan?	Apoteker telah memberikan informasi dan edukasi kepada pasien. Bentuk informasi dan edukasi yang diberikan kepada pasien melalui penjelasan secara langsung berupa cara menjaga pola hidup sehat, dengan rajin berolahraga, istirahat yang cukup, menghindari makanan yang tidak sehat dan apa saja yang harus dilakukan ketika sudah terkena penyakit. Diantaranya dengan konsumsi obat tepat waktu sesuai dengan anjuran dokter.
5.	Apakah Bapak/Ibu memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada siswa/i farmasi yang sedang praktik lapangan?	Apoteker memberikan pengetahuan dan ketrampilan kepada siswa/i farmasi yang sedang melakukan praktik lapangan.
6.	Apakah Bapak/Ibu melakukan penelitian penggunaan obat?	Apoteker belum melaksanakan penelitian penggunaan obat dikarenakan terdapat kendala yaitu keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan waktu.
7.	Apakah Bapak/Ibu membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah?	Apoteker belum membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah dikarenakan belum ada topik bahasan yang akan dibuat.
8.	Apakah Bapak/Ibu melakukan jaminan mutu? Jika ya, jaminan mutu seperti apa?	Apoteker melakukan jaminan mutu seperti memeriksa barang datang, mengecek <i>Expired Date</i> obat, dan mencocokkan pesanan yang datang apakah sudah sesuai dengan surat pesanan atau belum.

Sumber: Hasil Wawancara, 2023

## Informan 2. Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)

Identitas Informan

Nama : Murni Azizah, A.Md.Farm

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 23 Tahun

Pendidikan : D3 Farmasi

**Tabel 2. Wawancara Dengan TTK**

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Apakah Anda memiliki ijazah dari institusi pendidikan farmasi yang terakreditasi dan memiliki Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknik Kefarmasian (STRTTK) dan Surat Izin Praktik (SIP)?	TTK telah memiliki ijazah dari institusi pendidikan farmasi yang terakreditasi
2.	Apakah anda menjawab pertanyaan dari pasien?	TTK menjawab pertanyaan dari pasien karena merupakan tugas dari seorang farmasi.
3.	Apakah apotek membuat dan	Kegiatan PIO di apotek tidak sepenuhnya berjalan

	menyebarkan bulletin / brosur / leaflet atau pemberdayaan masyarakat (penyuluhan)? Kapan dan dimana?	dikarenakan apotek belum membuat dan menyebarkan buletin/brosur/leaflet atau pemberdayaan masyarakat (penyuluhan) hanya menyebarkan brosur obat dari pedagang besar farmasi.
4.	Apakah Anda memberikan informasi dan edukasi kepada pasien? Jika ya, bentuk informasi apa saja yang diberikan ? Bentuk edukasi apa yang diberikan?	TTK memberikan informasi dan edukasi kepada pasien terkait cara penggunaan obat yang akan digunakan, dan bagaimana cara menjaga pola hidup sehat dengan rajin berolahraga, istirahat yang cukup, menghindari makanan yang tidak sehat dan apa saja yang harus dilakukan ketika sudah terkena penyakit. Diantaranya dengan konsumsi obat tepat waktu sesuai dengan anjuran dokter.
5.	Apakah Anda memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada siswa/i farmasi yang sedang praktik lapangan?	TTK memberikan pengetahuan dan ketreampilan kepada siswa/i farmasi yang sedang melakukan praktik lapangan.
6.	Apakah Apotek melakukan penelitian penggunaan obat?	Apotek belum melakukan penelitian penggunaan obat.
7.	Apakah Apotek membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah?	Apotek belum membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah.
8.	Apakah Apotek melakukan jaminan mutu? Jika ya, jaminan mutu seperti apa?	Apotek melakukan jaminan mutu seperti mengecek barang datang dan tanggal kadaluarsa barang.

Sumber: Hasil Wawancara, 2023

### **Kelengkapan Izin Pendirian Apotek**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016 Bab VI Sumber Daya Kefarmasian. Dalam melakukan pelayanan kefarmasian Apoteker harus memenuhi kriteria: Persyaratan Administrasi; Memiliki ijazah dari institusi pendidikan farmasi yang terakreditasi; Memiliki Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA); Memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku; Memiliki Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA). Hasil wawancara dengan Apoteker dan TTK diperoleh bahwa keduanya sudah memiliki persyaratan. Dalam mendirikan apotek terdapat persyaratan yang harus dipenuhi baik dari pihak Apoteker maupun TTK yaitu memiliki ijazah dari institusi pendidikan farmasi yang terakreditasi dan memiliki Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA) dan Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA).

### **Menjawab Pertanyaan Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian, didapatkan hasil bahwa Apotek Alma telah melaksanakan kegiatan menjawab pertanyaan pasien dengan baik. Dilihat dari beberapa pasien yang datang serta melakukan percakapan yang berkaitan dengan penyakit yang sedang di alami oleh pasien, hal ini sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan informasi obat yang bertujuan untuk memberikan penjelasan secara detail mengenai obat yang digunakan. Selain itu untuk mengurangi atau memperkecil risiko kesalahan penggunaan obat akibat kurangnya pengetahuan dan informasi mengenai obat yang digunakan. Dampak yang ditimbulkan apabila kurangnya pengetahuan dan informasi mengenai obat yaitu terapi tidak tercapai, bahkan dapat menimbulkan medication error. Maka dari itu, Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian diharapkan dapat memberikan informasi obat yang tepat dan akurat serta memberikan jawaban yang mudah dimengerti oleh pasien. Kegiatan menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan wajib dilakukan di apotek. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jenis pertanyaan yang sering muncul dari pasien yaitu meliputi cara penggunaan obat, keamanan obat, dan berapa kali mengkonsumsi obat dalam sehari.

### **Membuat dan Menyebarkan Bulletin, Leaflet, Brosur, atau Pemberdayaan Masyarakat (Penyuluhan)**

Setelah dilakukan wawancara dengan Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian Apotek Alma, didapati bahwa Apotek Alma belum sepenuhnya menjalankan pelayanan informasi obat dikarenakan Apotek Alma hanya menyebarkan brosur-brosur promosi obat dari pedagang besar farmasi. Menyebarkan brosur adalah kegiatan penting dalam melakukan pelayanan informasi obat, tujuannya agar masyarakat tahu tentang obat-obatan terbaru yang beredar di apotek baik obat herbal maupun obat generik serta obat paten. Hal ini sesuai dengan apa yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian Di Apotek. Tanpa adanya penyebaran brosur di apotek maka masyarakat kurang memahami peredaran obat terbaru, cara penggunaan obat, durasi penggunaan obat, interaksi antar obat dan makanan, dan interaksi obat dengan obat. Oleh karena itu apotek sebaiknya mendesain sendiri Bulletin, Leaflet, maupun Brosur.

### **Memberikan Informasi dan Edukasi Kepada Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian bahwa Apotek Alma telah melaksanakan kegiatan memberikan informasi dan edukasi kepada pasien sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian Di Apotek, yaitu dengan memberikan edukasi kepada pasien diantaranya menjaga pola makan dan pola hidup sehat serta mengingatkan agar sering berolahraga. Edukasi dalam pelayanan informasi obat sangat penting agar kedepannya pasien lebih mengerti cara menjaga kesehatan. Pemberian informasi dan edukasi wajib dilakukan di apotek guna meningkatkan mutu kesehatan pasien dan masyarakat, mengingat pada masa kini masyarakat kurang begitu mementingkan atau memperhatikan kesehatan karena sibuk dengan pekerjaan atau kegiatannya lainnya.

### **Memberikan Pengetahuan dan Keterampilan Kepada Siswa-Siswi Farmasi Yang Sedang Melakukan Praktik Lapangan**

Apotek merupakan salah satu lahan praktik yang berkaitan dengan kegiatan dan pelayanan kefarmasian. Melalui praktik langsung di Apotek, diharapkan dapat menjadi bentuk pembelajaran bagi siswa-siswi dan untuk mempadu padankan ilmu dan keterampilan yang di dapat siswa/i secara teori di dalam kelas ataupun secara praktik di laboratorium, selain itu juga dapat memberikan gambaran bagi siswa-siswi mengenai keadaan dunia kerja. Hasil wawancara dengan Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian didapat bahwa apotek Alma telah melaksanakan kegiatan memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada siswa-siswi farmasi yang sedang praktik profesi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016.

### **Melakukan Penelitian Penggunaan Obat**

Hasil wawancara Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian diketahui bahwa Apotek Alma belum melakukan kegiatan penelitian penggunaan obat dikarenakan butuh waktu yang cukup lama untuk melakukan penelitian penggunaan obat sehingga nantinya akan menghambat kegiatan yang ada di apotek. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 kegiatan ini wajib dilakukan. Akibat tidak melaksanakan kegiatan tersebut Apotek dapat dikenai sanksi administratif.

### **Membuat atau Menyampaikan Makalah pada Forum Ilmiah**

Hasil wawancara dengan Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian diketahui bahwa Apotek Alma belum melaksanakan kegiatan membuat atau menyampaikan makalah pada

forum ilmiah. Hal ini dikarenakan belum ada topik bahasan yang akan disampaikan dalam forum tersebut. Apotek Alma belum pernah membuat makalah dan menyampaikan pada forum ilmiah, dalam kegiatan ini ditentukan oleh apotek itu sendiri. Kegiatan tersebut cukup berdampak bila apotek tidak melaksanakannya. Salah satunya yaitu apotek kurang dikenal di forum ilmiah dan kurangnya pengetahuan apabila ada penemuan baru di bidang kesehatan.

### **Melakukan Program Jaminan Mutu**

Hasil wawancara dengan Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian diketahui bahwa program jaminan mutu yang dilakukan di apotek Alma dilakukan untuk menjamin kualitas barang yang datang, hal ini dilakukan agar tidak menimbulkan kerugian ataupun ketidaklengkapan pada Apotek. Program jaminan mutu sangat penting guna mendapatkan kesesuaian dan untuk memastikan kualitas obat yang datang dari perusahaan besar farmasi sudah sesuai dengan pesanan dan dalam kondisi baik, karena hal ini berhubungan dengan pelayanan informasi obat, dan jaminan mutu dari obat-obatan yang ada di apotek. Hal ini sesuai dengan kegiatan pelayanan informasi obat yang ada di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Program-program jaminan mutu yang dilakukan oleh Apotek Alma sendiri yaitu mulai dari pengecekan kondisi fisik sediaan-sediaan yang datang dari pedagang besar farmasi, tanggal kadaluarsa, jumlah barang yang dipesan sesuai dengan surat pesanan dan faktur, serta kemasan tidak rusak. Program jaminan mutu dapat mengurangi kerugian-kerugian akibat human error dari barang yang datang tapi tidak sesuai dengan surat pesanan, jumlahnya kurang, kemasan rusak, atau masa kadaluarsanya sudah dekat. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut dan membandingkan hasil penelitian dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, dapat ditarik kesimpulan bahwa Apotek Alma sudah melaksanakan Kegiatan Pelayanan Informasi Obat sesuai dengan standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

### **Hasil Wawancara Pasien**

Identitas Informan

Nama : Tanti Nuriyah

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 23 Tahun

Pendidikan : SMK

**Tabel 3. Wawancara Dengan Pasien**

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Apakah Apoteker dan TTK telah bersedia menjawab pertanyaan dari Bapak/Ibu?	Petugas Apotek baik Apoteker maupun TTK sudah bersedia menjawab pertanyaan dari pasien mengenai aturan pakai obat, efek samping, dan cara penggunaan obat.
2.	Apakah Apotek Alma melaksanakan kegiatan menyebar bulletin/brosur/leaflet, atau penyuluhan mengenai obat?	Apotek belum melaksanakan kegiatan menyebar bulletin/brosur/leaflet yang dibuat oleh Apotek. Tetapi Apotek hanya memberikan brosur yang disediakan dari pedagang besar farmasi.
3.	Apakah Apoteker dan TTK memberikan informasi dan edukasi?	Apoteker dan TTK memberikan informasi mengenai aturan pakai obat, efek samping, cara penggunaan, penyimpanan, dan pembuangan limbah obat, kemudian Apoteker dan TTK memberikan edukasi mengenai cara menjaga pola hidup sehat, dengan cara rajin berolahraga, mengkonsumsi makanan yang sehat.

Sumber: Hasil Wawancara, 2023

### **Menjawab Pertanyaan Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien bahwa Apotek Alma telah melaksanakan Pelayanan Informasi Obat seperti yang telah responden katakan dalam menyampaikan informasi obat Apoteker dan TTK sudah menjawab pertanyaan pasien dengan baik, dan bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik apabila pasien belum mengerti. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 pada pasal 3 ayat 3 poin 2 dan 4.

### **Menyebarkan Bulletin/Brosur/Leaflet (penyuluhan)**

Setelah dilakukan wawancara dengan pasien, didapati bahwa Apotek Alma belum sepenuhnya menjalankan pelayanan informasi obat dikarenakan Apotek Alma hanya menyebarkan brosur-brosur promosi obat dari pedagang besar farmasi. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, kegiatan ini wajib dilakukan karena dapat meningkatkan mutu apotek dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai obat. Tanpa adanya penyebaran brosur di apotek maka masyarakat kurang memahami peredaran obat terbaru, cara penggunaan obat, durasi penggunaan obat, interaksi antar obat dan makanan, dan interaksi obat dengan obat. Oleh karena itu apotek sebaiknya mendesain sendiri Bulletin, Leaflet, maupun Brosur.

### **Memberikan Informasi dan Edukasi Kepada Pasien**

Hasil wawancara dengan pasien bahwa Apoteker dan TTK di Apotek Alma telah melaksanakan PIO dengan baik yaitu memberikan informasi mengenai aturan pakai obat, efek samping, cara penggunaan, penyimpanan, dan pembuangan limbah obat, kemudian Apoteker dan TTK memberikan edukasi mengenai cara menjaga pola hidup sehat, dengan cara rajin berolahraga, mengkonsumsi makanan yang sehat. Hal ini sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016.

### **Hasil Observasi Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Apotek Berdasarkan Permenkes RI No.73 Tahun 2016**

Untuk mengetahui pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh apotek Alma dilakukan beberapa kegiatan pengamatan. Beberapa Kegiatan yang dilakukan sebagaimana yang telah diatur oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016 yaitu:

**Tabel 4. Hasil Pengamatan**

No	Hal yang diamati	Keterangan	
		Ya	Tidak
1.	Menjawab Pertanyaan baik lisan maupun tulisan	Ya	
2.	Membuat dan menyebarkan buletin/brosur/leaflet	Ya	
3.	Memberikan informasi dan edukasi kepada pasien	Ya	
4.	Memberikan Pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi	Ya	
5.	Melakukan penelitian penggunaan obat		Tidak
6.	Membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah		Tidak
7.	Melakukan program jaminan mutu	Ya	

Sumber: Hasil Observasi, 2023

#### **Catatan:**

Poin 5 Kegiatan penelitian penggunaan obat belum sesuai seperti yang tertera di dalam Permenkes RI no.73 Tahun 2016, hal ini dikarenakan penelitian penggunaan obat memerlukan waktu yang cukup lama dan perlengkapan yang memadai. Poin 6 Membuat atau

menyampaikan makalah dalam forum ilmiah, Apotek Alma sendiri belum melakukan kegiatan tersebut dikarenakan Apotek Alma belum tergabung di dalam forum ilmiah manapun. Hal ini belum sesuai dengan Permenkes RI No.73 Tahun 2016, tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek. Kegiatan tersebut cukup berdampak apabila Apotek tidak melaksanakannya, salah satunya yaitu apotek kurang dikenal dalam forum ilmiah dan kurangnya pengetahuan apabila ada pengetahuan baru di bidang kesehatan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Alma Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Alma sudah dilaksanakan dengan mengacu pada 7 parameter seperti yang tertera di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 yaitu meliputi : Menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan, membuat dan menyebarkan bulletin/brosur/leaflet atau pemberdayaan masyarakat (penyuluhan), memberikan informasi dan edukasi kepada pasien, memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada siswa/i farmasi yang sedang melaksanakan praktik lapangan, dan melakukan penelitian penggunaan obat, membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah, melakukan program jaminan mutu.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ayoib, C. A., & Nosakhare, P. O. (2015). Directors culture and environmental disclosure practice of companies in Malaysia. *International Journal of Business Technopreneurship*, 5(1), 99–114.
- Badan Perizinan Obat dan Makanan RI. Keputusan Kepala badan pengawas obat dan makanan republik indonesia Tentang Kriteria dan tata laksanaan registrasi obat Nomor: HK.00.05.3.1950. Bpom RI. 2019;11:h 1-16.
- Hermanto, B. (2012). *Pengaruh Prestasi Trainin, Motivasi Dan Masa Kerja Teknisi Terhadap Produktivitas Teknisi Di Bengkel Nissan Yogyakarta, Solo, dan Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016. tentang Standar Pelayanan di Apotek, 2016.
- Kementerian Kesehatan RI. "PMK NO 9-2017 Tentang Apotek apotek.pdf." 2017.
- Latu, S., & P, A. M. Y. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. *setiawati 2020, 2023*. 53–59.
- Mustika D, Fajarini H, Muldiyana T. Evaluasi Pelayanan Obat Non Resep Di Apotek Manjur Desa Petunjunan. *J Ilm JOPHUS J Pharm UMUS*. 2020;1(02):5–12.
- Musyarofah M, Fajarini H, Balfas RF, Dence E. Pengaruh implementasi pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek. 2021;2(01):1–9.
- Nurhaini R, Munasari F, Agustiningrum R. Kesesuaian Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten. *CERATA J Ilmu Farm*. 2020;11(1):15–20.
- Pascoal ME, Ranti IN. Pola Menu Makanan Berbasis Pangan Lokal Untuk Mempertahankan Status Gizi Anak 3 – 5 Tahun Di. *Politek Kesehat Kemenkes Manad [Internet]*. 2020;12(2):126–37.
- Primack, H.S. (1983). *Method of Stabilizing Polyvalent Metal Solutions*. US Patent No. 4,373,104.

- Roeva, O. (2012). Real-World Applications of Genetic Algorithm. In International Conference on Chemical and Material Engineering. Semarang, Indonesia: Department of Chemical Engineering, Diponegoro University
- Rohmawati, L. (2019). Pengaruh Pengawas dan Direksi Wanita Terhadap Risiko Bank Dengan Kekuasaan CEO Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Bank Umum Indonesia). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(9), 26–42.
- Rukiyah, A. Y., & Yulianti, Lia. (2014). Asuhan Kebidanan Kehamilan Berdasarkan Kurikulum Berbasis Kompetensi. Jakarta Timur: CV. Trans Info Media.
- Wang, Ning Tao, Huang, Yi Shin, Lin, Meng Hsien, Huang, Bryan, Perng, Chin Lin, & Lin, Han Chieh. (2016). Chronic hepatitis B infection and risk of antituberculosis drug-induced liver injury: Systematic review and meta-analysis. *Journal of the Chinese Medical Association*, 79(7), 368–374