

Evaluasi Perilaku Tenaga Vokasi Farmasi dalam Pemberian Informasi Obat di Apotek Jaringan X Se-Kota Pekanbaru Periode 2023-2024

Fina Aryani^{1*}, Septia Vanisa¹, Septi Muharni¹, Tiara Triagustini¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau, Pekanbaru

*Corresponding author: Fina Aryani email : finaaryani@stifar-riau.ac.id

Submitted: 18-06-2025

Revised: 24-07-2025

Accepted: 27-07-2024

DOI: 10.29408/sinteza.v5i2.30967

ABSTRACT

Providing drug information is a crucial component in pharmaceutical services that aim to ensure the safe and rational use of medications. However, the practice of providing information by pharmacy technicians in pharmacies is often not optimal, especially in educational aspects related to patient safety. The purpose of this study was to evaluate the behavior of pharmacy technicians in providing drug information to patients at X Network Pharmacies in Pekanbaru City. This research is a quantitative descriptive study with a cross-sectional approach. A total of 32 pharmaceutical technicians became respondents, selected through a total sampling method. Data were collected using a structured observation sheet that included 15 indicators of drug information provision. Data were analyzed descriptively and presented in the form of a frequency distribution and a percentage. The results showed that the behavior of providing drug information by pharmaceutical technicians was still relatively low. Most of them only provided basic information, such as the name of the drug (78.12%), the time of consumption (71.87%), and instructions on how to use the drug (65.62%). Meanwhile, important information such as side effects, drug interactions, storage methods, and compliance with the use of drugs is almost not conveyed at all ($\leq 10\%$). The behavior of pharmaceutical technicians in providing drug information still falls short of ideal pharmaceutical service standards. Continuous training, strict adherence to Standard Operating Procedures (SOPs), and supervision by the pharmacist-in-charge are necessary to enhance service quality and patient protection.

Keywords: behavior, drug information, pharmacy technicians, pharmacy services, pharmaceutical care

PENDAHULUAN

Pemberian informasi obat adalah aktivitas yang dilakukan oleh tenaga ahli di bidang farmasi meliputi penyediaan serta pemberian data, saran terkait obat yang bersifat mandiri, tepat, tidak memihak, terbaru, dan menyeluruh. Pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian sangat penting menjamin penggunaan obat yang rasional karena obat adalah barang penting dalam bidang kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk pengobatan sehingga ketersediaan obat baik dari segi jumlah maupun kualitas harus terjamin. Setiap obat memiliki proporsi manfaat dan risiko yang bervariasi, dan batasan ini menjadi standar keamanan untuk suatu obat (Syofyan *et al.*, 2017). Dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016, penyampaian informasi tentang obat mencakup dosis, jenis sediaan, formulasi tertentu, cara dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapi, alternatif, efektivitas, keamanan untuk wanita hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, serta karakteristik fisik atau kimia dari obat dan lain-lain (*Permenkes No. 73 Tahun 2016*).

Memberikan informasi mengenai obat kepada pasien adalah hal yang krusial, karena kesalahan dalam memberikan informasi obat dapat menyebabkan terjadinya *Medication Administration Error* (MAE) yang merupakan penggunaan obat yang tidak tepat atau dapat membahayakan pasien. Pemberian obat yang disertai dengan informasi yang kurang baik menjadi salah satu tahap dari MAE. Pemberian obat dengan kualitas informasi yang rendah



Sinteza is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License \(CC-BY License\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

menjadi salah satu fase dari MAE (Fatimah *et al.*, 2021). Penyampaian informasi mengenai obat adalah proses di mana tenaga farmasi memberikan data yang jelas, komprehensif, dan akurat kepada pasien serta pihak-pihak lain yang membutuhkan. Penyampaian informasi tentang obat sangat memengaruhi kepuasan pasien, karena ketika informasi obat tersedia, pasien merasa puas dengan apa yang disampaikan oleh tenaga kefarmasian dan merasa harapannya terpenuhi (*Permenkes No. 73 Tahun 2016*). Tenaga kefarmasian yang dimaksud adalah Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) dan apoteker yang memberikan informasi tentang obat kepada dokter, perawat, tenaga kesehatan lainnya, serta pasien dan pihak lain di luar Rumah Sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Muharni mengenai penyampaian informasi tentang obat oleh staf farmasi di Apotek-apotek Kecamatan Tampar, Pekanbaru menunjukkan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan adalah baik (63,10%) meskipun masih bersifat pasif, yaitu hanya memberikan informasi jika ada yang menanyakan. Rincian menunjukkan bahwa informasi dari apoteker tergolong cukup baik (63,20%), TVF juga cukup baik (60%), dan asisten tenaga kefarmasian mendapatkan nilai baik (63,80%). Informasi yang paling sering disampaikan adalah mengenai cara penggunaan obat dengan kategori sangat baik (85,33%) (Muharni *et al.*, 2015). Akan tetapi penelitian ini tidak menggunakan indikator standar pelayanan kefarmasian di apotek PMK 73 tahun 2016, sehingga pengkajian informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi masih 11 informasi dibandingkan standar terbaru yang terdiri dari 15 informasi obat yang harus disampaikan kepada pasien.

Penyampaian informasi tentang obat kepada pasien di apotek mencakup penyediaan informasi melalui selebaran atau brosur; data mengenai nama obat; bentuk sediaan obat (tablet, kapsul, sirup, krim, salep, dan lain-lain); dosis obat yang dianjurkan; metode penggunaan obat; cara menyimpan obat; indikasi pemakaian obat; interaksi yang mungkin terjadi antara obat; langkah pencegahan untuk menghindari interaksi obat; efek samping yang mungkin timbul; serta cara penghilangan obat (dibuang, dibakar, atau dikubur) (Sri Purwaningsih *et al.*, 2022).

Saat ini, sebagian besar apotek di Indonesia belum menjalankan aktivitas pemberian informasi mengenai obat seperti yang diharapkan, disebabkan oleh beberapa tantangan, termasuk keterampilan tenaga farmasi, kurangnya pemahaman manajemen apotek tentang peran farmasi apotek, kebijakan yang diterapkan dalam manajemen apotek, serta minimnya pengetahuan pasien mengenai apa yang perlu mereka lakukan terkait obat yang mereka konsumsi. Sebagai hasil dari situasi ini, pelayanan farmasi di apotek masih bersifat tradisional, yang hanya fokus pada produk, yaitu pada aspek penyediaan dan distribusi sehingga mengenyampingkan pelayanan pemberian informasi obat (Fajarini, 2018).

Untuk memastikan apotek melakukan pekerjaan kefarmasian berdasarkan PMK 73 tahun 2016, maka penting dilakukan evaluasi kinerja apotek, dimana evaluasi adalah proses yang dirancang untuk memahami kondisi suatu objek dengan memanfaatkan alat dan kemudian membandingkan hasilnya dengan standar agar dapat diambil kesimpulan (Thoha, 2015). Evaluasi ini bertujuan melakukan perbaikan terus menerus terkait pelayanan yang dilakukan di apotek sehingga pada akhirnya akan memberikan dampak bagi pasien, tenaga kefarmasian khususnya TVF, dan apotek. Dampak baik pasien adalah pengetahuan terkait dengan obatnya semakin bertambah dan harapannya sejalan dengan perilakunya dalam penggunaan obat, bagi TVF dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kepuasan dalam melakukan pekerjaan kefarmasian, dan bagi apotek peningkatan manfaat yang sejalan dengan omset akibat peningkatan loyalitas pasien. Pelaksanaan penelitian ini penting dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui perilaku TVF dalam memberikan informasi obat berdasarkan PMK Nomor 73 Tahun 2016 dan menjadi bahan evaluasi bagi manajemen apotek jejaring X secara khusus untuk melakukan perbaikan terus menerus terutama dalam layanan pemberian informasi obat.

METODE

Desain Studi

Rancangan penelitian yang digunakan adalah observasional dengan rancangan deskriptif dan pengambilan data dilakukan dengan teknik *cross sectional*. Waktu penelitian pada bulan Oktober 2023 sampai Desember 2024 di Apotek Jaringan X Se-Kota Pekanbaru.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua TVF yang bekerja di 15 cabang di Apotek Jaringan X Se-Kota Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel adalah total sampling sehingga semua populasi menjadi sampel penelitian yang terdiri dari 32 orang TVF dengan kriteria, semua karyawan tetap, lulusan diploma 3 farmasi dan sarjana farmasi.

Instrumen Studi

Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar *checklist* perilaku apoteker yang peneliti susun berdasarkan Standar Prosedur Operasional Pemberian Informasi Obat Apotek yang mengacu pada PMK 73 tahun 2016. Terdapat 15 informasi obat yang harus disampaikan oleh TVF berdasarkan lembar *checklist* yang disusun. Informasi tersebut yaitu nama obat, interaksi obat, tanggal kadaluwarsa obat, jumlah obat, jenis obat, kegunaan obat, cara menggunakan obat, kapan harus mengkonsumsi obat, seberapa banyak dosis yang dikonsumsi, frekuensi penggunaan obat, efek samping penggunaan obat, cara mengatasi bila terjadi efek samping, tata cara menyimpan obat, tata cara pembuangan obat dan pentingnya kepatuhan penggunaan obat.

Pengumpulan Data

Sumber data pada penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan dari lembar *checklist* penelitian. Pengamatan dilakukan oleh dua orang (peneliti dan asisten peneliti) agar menghasilkan data yang akurat. Jika terdapat perbedaan penilaian oleh peneliti dan asisten peneliti maka pengumpulan data terhadap TVF tersebut diulang pada hari selanjutnya. Peneliti melakukan kesepakatan dengan apoteker penanggung jawab apotek untuk mengobservasi TVF tanpa diketahui oleh TVF.

Analisis Data

Data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan perilaku TVF dalam pemberian informasi obat berdasarkan sosiodemografi (usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pengalaman kerja) dan memberikan gambaran interpretasi pemberian informasi obat berdasarkan komponen informasi obat yang harus disampaikan. Penilaian pada lembar *checklist* yaitu setiap informasi yang "dilakukan" diberi nilai 1 dan "tidak dilakukan" diberi nilai 0. Deskriptif persentase dihitung dengan membandingkan skor aktual dengan skor ideal dikali 100 %. Skor aktual adalah skor yang didapatkan berdasarkan hasil pengamatan, sedangkan skor ideal adalah skor maksimal pemberian informasi obat (skor ideal = 15). Perilaku pemberian informasi obat dibagi menjadi 3 kategori yaitu baik ($\geq 80\%$ cukup (60-79%), dan kurang ($< 60\%$) (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 32 responden, diperoleh gambaran bahwa seluruh responden (100%) menunjukkan tingkat perilaku yang tergolong "kurang" dalam pemberian informasi obat di apotek. Temuan ini sangat memprihatinkan karena fungsi TVF sebagai garda terdepan pelayanan langsung kepada masyarakat seharusnya dibarengi dengan kemampuan komunikasi dan edukasi obat yang baik. Banyak faktor yang menyebabkan kurangnya perilaku TVF di apotek jejaring X dalam pemberian informasi obat. Pertama, Standar Prosedur Operasional (SPO) tentang pemberian informasi obat yang baru diperbaharui, sehingga kemungkinan belum familiar oleh TVK. Kedua, sistem pengawasan, *reward* dan *punishment* yang belum dijalankan dengan optimal. Ketiga, persepsi TVK terkait pasien swamedikasi yang dianggap telah mengetahui tentang obat. Penjelasan terkait

perilaku pemberian informasi obat akan dibahas berdasarkan data demografi TVK dan juga item informasi obat yang harus disampaikan sebagai berikut.

Analisis Tingkat Perilaku Pemberian Informasi Obat Berdasarkan Demografi

Usia Responden dan Perilaku

Mayoritas responden berada dalam kategori dewasa awal (22 responden, 68,75%), sedangkan sisanya adalah remaja akhir (10 responden, 31,25%). Tidak ada responden dari kelompok dewasa akhir maupun lansia. Namun demikian, baik kelompok dewasa awal maupun remaja akhir seluruhnya menunjukkan perilaku yang kurang (100%). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun usia berada dalam rentang produktif secara kognitif dan fisik, tidak serta merta mencerminkan praktik pelayanan yang baik dalam konteks pemberian informasi obat. Ketiadaan pelatihan berkelanjutan serta tidak adanya sistem evaluasi internal di apotek kemungkinan menjadi penyebab tidak optimalnya perilaku meskipun berada dalam usia yang relatif ideal untuk bekerja. Kumbadewi mengatakan, usia berbanding lurus dengan perilaku, semakin tinggi usia seseorang maka juga akan semakin banyak pengalaman kerja yang akan membuatnya semakin nyaman dengan pekerjaan yang dijalannya (Kumbadewi *et al.*, 2021).

Jenis Kelamin dan Perilaku

Sebanyak 81,25% responden berjenis kelamin perempuan, dan 18,75% laki-laki. Seluruh kelompok berdasarkan jenis kelamin menunjukkan perilaku kurang (100%). Hasil ini menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak memiliki korelasi terhadap perilaku dalam pemberian informasi obat, yang artinya kompetensi dan etika pelayanan tidak bergantung pada gender, melainkan pada sistem pembinaan dan pelatihan.

Pendidikan Terakhir dan Perilaku

Dari sisi pendidikan, 59,38% lulusan D3 Farmasi dan 40,62% lulusan S1 Farmasi, tetapi keduanya menunjukkan perilaku yang sama-sama kurang (100%). Temuan ini menyoroti bahwa meskipun jenjang pendidikan berbeda, namun tidak menjamin adanya perbedaan signifikan dalam kualitas perilaku di lapangan. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya penekanan pada aspek komunikasi farmasi dan edukasi pasien dalam kurikulum pendidikan, atau tidak adanya program pembinaan pasca-kelulusan yang efektif. Sehingga, baik lulusan D3 maupun S1 tetap memerlukan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan praktik farmasi komunitas, khususnya dalam edukasi obat kepada pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan Wirawan menunjukkan terdapat pengaruh positif dari tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan (Wirawan *et al.*, 2019). Penelitian tentang pemberian informasi obat allopurinol di apotek Bekasi menunjukkan apoteker lebih banyak memberikan informasi obat dibandingkan TVF dan petugas apotek non-farmasi (Putri *et al.*, 2024)

Pengalaman Kerja dan Perilaku

Dari sisi pengalaman kerja, sebanyak 31,25% responden tergolong baru, sedangkan 68,75% tergolong berpengalaman lama. Akan tetapi, seluruh kelompok pengalaman kerja tetap menunjukkan perilaku kurang. Ini menunjukkan bahwa lama pengalaman tidak selalu paralel dengan peningkatan kualitas perilaku dalam praktik pelayanan informasi obat. Hal ini bisa jadi pengalaman kerja hanya berkontribusi pada keterampilan teknis, tetapi tidak pada aspek komunikasi dan konseling jika tidak disertai dengan pembinaan profesional. Hal ini menguatkan pentingnya peran apoteker penanggung jawab untuk terus melakukan monitoring, supervisi, dan evaluasi berkala terhadap TVF di bawah koordinasinya.

Pengetahuan akan terus meningkat seiring dengan pengalaman kerja yang akan membuat seseorang lebih bijak dalam menentukan keputusan. Semakin berpengalaman seseorang maka akan semakin tinggi pula produktivitasnya dalam bekerja. Menurut Marwansyah semakin meningkat pengalaman kerja maka pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai akan meningkat pula (Marwansyah, 2019).

Tabel 1. Distribusi Perilaku Pemberian Informasi Obat Berdasarkan Karakteristik Demografi Responden

Data demografi responden		Total n (%)	Perilaku		
			Kurang n (%)	Cukup n (%)	Baik n (%)
Usia	Remaja akhir	10 (31,25)	10 (100)	0 (0)	0 (0)
	Dewasa awal	22 (68,75)	22 (100)	0 (0)	0 (0)
	Dewasa akhir	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	Lansia	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Jenis kelamin	Laki-laki	6 (18,75)	6 (100)	0 (0)	0 (0)
	Perempuan	26 (81,25)	26 (100)	0 (0)	0 (0)
Pendidikan terakhir	D3 Farmasi	19 (59,38)	19 (100)	0 (0)	0 (0)
	S1 Farmasi	13 (40,62)	13 (100)	0 (0)	0 (0)
Pengalaman Kerja	Baru	10 (31,25)	10 (100)	0 (0)	0 (0)
	Lama	22 (68,75)	22 (100)	0 (0)	0 (0)

Analisis Perilaku Tenaga Vokasi Farmasi Berdasarkan Informasi Obat

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi perilaku TVF dalam pemberian informasi obat di Apotek Jaringan X se-Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil analisis terhadap 32 responden, ditemukan bahwa meskipun terdapat aspek-aspek informasi obat yang disampaikan secara cukup, namun secara keseluruhan perilaku dalam pemberian informasi obat masih tergolong rendah, terutama pada aspek-aspek penting yang berkaitan langsung dengan keselamatan dan pemahaman pasien terhadap obat yang dikonsumsi.

Tabel 2. Tingkat Perilaku Pemberian Informasi Obat

No	Pemberian informasi obat	Jumlah (Persentase)	Interpretasi
1	Nama obat	25 (78,13)	Cukup
2	Waktu minum obat	23 (71,88)	Cukup
3	Cara minum obat	21 (65,63)	Cukup
4	Jenis obat	20 (62,20)	Cukup
5	Manfaat obat	16 (50,00)	Kurang
6	Dosis obat	9 (25,13)	Kurang
7	Jumlah obat	8 (25,00)	Kurang
8	Frekuensi/rentang minum obat	5 (15,63)	Kurang
9	Peringatan/ efek samping obat	3 (9,38)	Kurang
10	Upaya pengatasan efek samping	2 (6,25)	Kurang
11	Interaksi obat	1 (3,31)	Kurang
12	Kedaluarsa obat	1 (3,31)	Kurang
13	Cara penyimpanan obat	0 (0)	Kurang
14	Cara pembuangan limbah obat	0 (0)	Kurang
15	Pentingnya kepatuhan minum obat	0 (0)	Kurang

Berdasarkan tabel 2 di atas, aspek informasi yang paling sering disampaikan oleh TVF adalah nama obat (78,12%), waktu konsumsi obat (71,87%), dan cara penggunaan obat (65,62%). Ketiga poin ini menunjukkan bahwa TVF lebih fokus pada informasi teknis yang bersifat rutin dan mudah dikenali. Hal ini tidak sejalan dengan *review* Pramudia yang menyatakan bahwa kebiasaan atau budaya kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan (Pramudya *et al.*, 2023).

Sangat disayangkan bahwa sebagian besar TVF tidak menyampaikan informasi penting lainnya, seperti efek samping obat (9,375%), cara mengatasi efek samping (6,25%), interaksi obat (3,125%), cara penyimpanan dan kedaluwarsa (0–3%), dan pentingnya kepatuhan penggunaan obat (0%). Padahal, menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016

tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, TVF berkewajiban memberikan informasi yang mencakup penggunaan obat, efek samping, interaksi, penyimpanan, dan pentingnya kepatuhan terhadap regimen terapi (*Permenkes No. 73 Tahun 2016*). Penelitian tentang pemberian informasi obat di apotek wilayah Lombok Timur berdasarkan 8 indikator memberikan hasil 73,3% (Hartono *et al.*, 2023) yang hasilnya tidak jauh berbeda.

Minimnya penyampaian informasi ini dapat berdampak pada tingkat kepatuhan pasien yang rendah, risiko penggunaan obat yang salah, dan potensi efek samping yang tidak dikenali. Penelitian oleh Rusnedy menunjukkan bahwa kurangnya edukasi obat menjadi salah satu faktor utama terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) di tingkat pelayanan primer (Rusnedy *et al.*, 2024).

Temuan ini menunjukkan bahwa fungsi edukatif dari TVF belum berjalan dengan optimal. Perilaku yang berorientasi pada komunikasi dan pemberdayaan pasien masih sangat kurang. Tenaga vokasi farmasi cenderung menjalankan peran sebagai pelayan teknis, bukan sebagai edukator. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya pelatihan berkelanjutan terkait komunikasi farmasi, tidak adanya sistem monitoring dan evaluasi berkala dari apoteker penanggung jawab, beban kerja tinggi dan sistem kerja yang menekankan pada kecepatan layanan dibandingkan kualitas edukasi (Aryani *et al.*, 2023).

Untuk meningkatkan perilaku dalam pemberian informasi obat, maka diperlukan langkah-langkah strategis sebagai berikut pelatihan rutin dan terstruktur oleh tim manajemen internal apotek mengenai komunikasi terapeutik dan konseling obat untuk TVF, penerapan SOP baku yang mewajibkan penyampaian informasi minimal lima poin penting: nama obat, cara pakai, efek samping, penyimpanan, dan kepatuhan, supervisi aktif oleh apoteker penanggung jawab, termasuk evaluasi melalui audit layanan secara berkala; serta bagi organisasi profesi juga dapat meningkatkan kesadaran profesi melalui workshop/seminar/webinar penguatan etika kerja dan pengakuan atas peran edukatif TVF (Aryani *et al.*, 2023; Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Keterbatasan dari penelitian ini adalah hanya dilakukan di apotek jaringan tertentu dan dengan jumlah responden terbatas yang tidak menggambarkan kondisi diluar apotek jejaring X. Selain itu, penilaian perilaku hanya dilakukan melalui observasi langsung dan *checklist*, tanpa eksplorasi mendalam tentang faktor penyebab rendahnya perilaku. Penelitian lanjutan disarankan untuk menggali faktor-faktor penyebab secara kualitatif dan mengukur dampaknya terhadap kepatuhan pasien atau outcome terapi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku TVF dalam pemberian informasi obat di Apotek Jaringan X se-Kota Pekanbaru masih tergolong rendah. Meskipun sebagian besar TVF telah menyampaikan informasi dasar seperti nama obat, waktu konsumsi, dan cara penggunaan, namun aspek penting lainnya seperti efek samping, interaksi obat, cara penyimpanan, dan pentingnya kepatuhan tidak disampaikan secara optimal, bahkan sebagian besar diabaikan sepenuhnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan rasa terima kasih kepada apotek jaringan X yang telah memberikan izin untuk dilakukannya penelitian ini sehingga kegiatan penelitian dapat berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, F., Djohari, M., & Andhita, T. (2023). *Swamedikasi Gastritis: Pengobatan dan Pemberian Informasi Obat*. CV Sahabat Akademia.
- Fajarini, H. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(2), 260–269. <https://doi.org/10.30591/PJIF.V7I2.939>
- Fatimah, S., Rochmah, N. N., & Pertiwi, Y. (2021). Analisis Kejadian Medication Error Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Cilacap. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal Of*

- Pharmacy UMUS*, 2(02), 71–78. <https://doi.org/10.46772/JOPHUS.V2I02.434>
- Hartono, M. H., Oktresia, E. E., & Sovia, F. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Lombok Timur. *Sinteza: Jurnal Famasi Klinis Dan Sains Bahan Alam*, 3(2), 74–80. <https://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/sinteza/article/view/18969/pdf>
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Permenkes No. 73 Tahun 2016*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/114626/permenkes-no-73-tahun-2016>
- Kumbadewi, L. S., Suwendra, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2021). Pengaruh Umur, Pengalaman Kerja, Upah, Teknologi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 9(1), 1–9. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/view/38671>
- Marwansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=22111>
- Muharni, S. (Septi), Aryani, F. (Fina), & Mizanni, M. (Maysharah). (2015). Gambaran Tenaga Kefarmasian Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi Di Apotek-Apotek Kecamatan Tampan, Pekanbaru. *Jurnal Sains Farmasi Dan Klinis*, 2(1), 47–53. <https://www.neliti.com/publications/128604/>
- Pramudya, A. A., Purnama, M. R., Andarbeni, N. S., Nurjayanti, P., & Anshori, M. I. (2023). Implementasi Budaya Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *SAMMAJIVA : Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 1(4), 24–40. <https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/SAMMAJIVA/article/view/505/480>
- Putri, C. P., Wulandari, A., & Siregar, T. (2024). Profil Pelayanan Informasi Obat pada Pelayanan Swamedikasi Obat Allopurinol di Apotek Kabupaten Bekasi | Putri | Pharmaceutical and Biomedical Sciences Journal (PBSJ). *Clarisyia Pramirusanti Putri, Ainun Wulandari, Tahoma Siregar*, 6(1), 24–36. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/pbsj/article/view/35167>
- Rusnedy, R., Innayah Maulidya, A., Aprilia Shintia, A., Tinggi Ilmu Farmasi Riau, S., Kamboja, J., & Simpang Baru, K. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Perilaku Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Di Apotek X Se-Kota Pekanbaru. *Excellent Health Journal*, 3(1), 443–448. <https://doi.org/10.70437/EXCELLENT.V3I1.81>
- SK Dirjen Binfar dan Alkes No.HK.02.03/III/1346/2014 Tentang Pedoman Penerapan Formularium Nasional | Direktorat Jenderal Farmasi dan Alat Kesehatan. (n.d.). Retrieved June 18, 2025, from <https://farmalkes.kemkes.go.id/2015/02/keputusan-direktur-jenderal-binfar-dan-alkes-no-hk-02-03iii13462014-tentang-pedoman-penerapan-formularium-nasional/>
- Sri Purwaningsih, N., Senjaya, A., Ulfita Rukmana, J., Widya Dharma Husada Tangerang, Stik., Pajajaran Pamulang, J., & Selatan dan, T. (2022). Analisis Pelayanan Informasi Obat (Pio) Pada Pasien Di Apotek X Periode Mei 2021. *Edu Masda Journal*, 5(2), 147–154. <https://doi.org/10.52118/EDUMASDA.V5I2.129>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*. Alfabeta.
- Syofyan, S., Ghiffari, H. D., & Zaini, E. (2017). Persepsi, Pengetahuan, dan Sikap tentang Obat pada Siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) di Kota Pariaman, Sumatera Barat. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 4(1), 83. <https://doi.org/10.29208/JSFK.2017.4.1.202>
- Thoha, M. (2015). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya / Miftah Thoha | Perpustakaan Mahkamah Konstitusi*. Academic (India) Publishers. <https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=2406>
- Wirawan, K. E., Bagia, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(1), 60–67. <https://doi.org/10.23887/BJM.V5I1.21991>