

BAB 3

TINJAUAN KHUSUS APOTEK SATRIO

3.1 Tinjauan Apotek Satrio

3.1.1 Sejarah dan Perkembangan Apotek

Pada tahun 2010, Apotek Satrio Gading Serpong yang berlokasi di Ruko Fluorite FR No. 9 Gading Serpong didirikan oleh Bapak Li Po Wei dan istri beliau Pshyche N.M. Roan. Latar belakang berdirinya Apotek Satrio adalah keinginan bapak Li Po Wei untuk bekerja sama dengan keluarga istri beliau yang merupakan keluarga psikiater, kemudian mencoba mendirikan apotek. Kerja sama dengan Dokter praktik Mandiri dr. Yenny Yan Saputra Sp.KJ mendorong apotek untuk berkembang menjadi lebih baik.

Apotek Satrio yang telah beroperasi selama 10 tahun telah berkembang menjadi Apotek yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

3.1.2 Logo Apotek Satrio

Pada Gambar 3.1, merupakan logo Apotek Satrio yang menjadi ciri khas apotek dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya di wilayah Gading Serpong



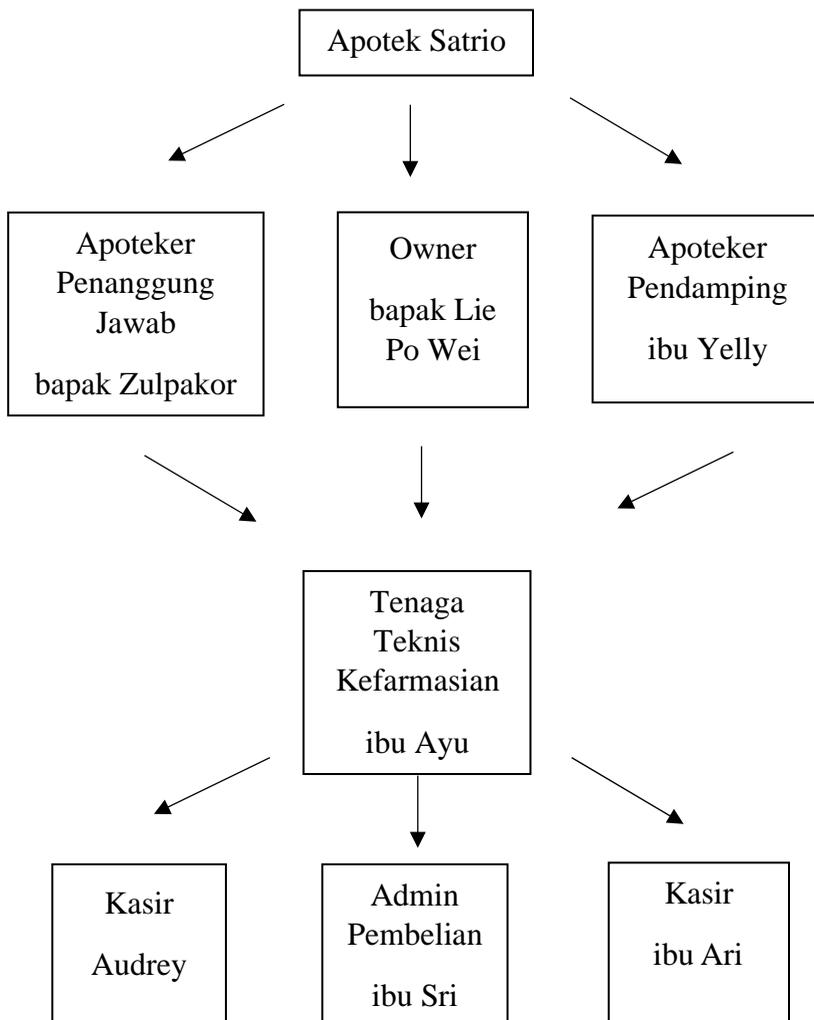
Gambar 3.1 Logo Apotek Satrio

Dari logo ini mengandung makna dan slogan tersendiri yaitu: membantu mengoptimalkan kesehatan masyarakat sekitar.

3.2 Struktur Organisasi dan Personalia

3.2.1 Struktur Organisasi

Apotek Satrio Gading Serpong saat ini dipegang langsung oleh Bapak Lie Po Wei sebagai owner / pemilik saham apotek dan mendapat bantuan dari Bapak apt Zulpakor Oktoba, S.Si, M.Farm. sebagai apoteker penanggung jawab, Ibu apt Yelly Itsnayati S.Si sebagai apoteker pendamping, Audrey dan Ibu Ari sebagai kasir, Ibu Sri sebagai admin pembelian, dan Ibu Ayu sebagai TTK dalam membantu Apoteker melaksanakan pekerjaan kefarmasian. Adapun struktur organisasi dari Apotek Satrio pada gambar 3.2



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Apotek Satrio

Dalam pelaksanaan pekerjaan kefarmasian Apotek Satrio Gading Serpong memberi pelayanan dari hari Senin-Sabtu mulai dari pukul 08.00-20.00 WIB. Pembagian jam kerja dibagi menjadi 2 *shift*, yaitu *shift* pagi dan

shift sore, setiap staff memiliki jam kerja yaitu 3 *shift* pagi dan 3 *shift* sore. Pembagian jadwal tiap *shift* adalah sebagai berikut:

1. *Shift* pagi : 08.00-16.00 WIB
2. *Shift* sore : 16.00-20.00 WIB

SDM biasanya tidak langsung pulang setelah shift berakhir, namun membantu shift berikutnya hingga pekerjaan benar benar selesai. Jadwal shift sangat fleksibel dan bisa bertukar-tukar shift apabila SDM berhalangan.

3.2.2 *Tugas Personalia*

Setiap personalia memiliki tugas dan tanggung jawab pada setiap bagian apotek. Hal ini dilakukan agar tercapainya pelayanan yang baik dan mengikuti regulasi yang sudah ditetapkan pemerintah. Pembagian tugas di apotek adalah sebagai berikut:

1. Owner/Pemilik saham apotek

Pemilik Sarana Apotek (PSA) merupakan pemilik modal yang terdiri dari bangunan, perlengkapan Apotek dan perbekalan kesehatan di bidang farmasi. Pemilik Sarana Apotek merupakan pelaku usaha yang menyediakan modal penunjang segala kegiatan operasional apotek. Tugas dan kewajiban Pemilik Sarana Apotek, antara lain

- a. Memimpin seluruh kegiatan operasional apotek
- b. Mengatur dan mengawasi jalannya kegiatan apotek selama jam operasional,
- c. Mengelola administrasi apotek secara keseluruhan, termasuk dalam hal membayar semua biaya pajak yang berhubungan dengan kegiatan apotek

d. Mengusahakan agar apotek semakin berkembang di kemudian hari.

Tanggung jawab Pemilik Sarana Apotek, antara lain:

- Bertanggung jawab secara penuh atas posisi keuangan apotek dalam kegiatan usaha.
- Bertanggung jawab atas persediaan barang atau pengadaan barang dan sediaan farmasi sehingga tidak menimbulkan penyimpanan dalam kegiatan usaha setiap harinya.
- Bertanggung jawab atas inventaris apotek yang dimiliki terkait biaya pemeliharaan maupun pemakaiannya.
- Secara umum bertanggung jawab atas urusan kepegawaian dan keamanan apotek dalam melakukan kegiatan usahanya.
- Selain itu Pemilik Sarana Apotek juga berwenang untuk mengambil keputusan dalam seluruh kegiatan apotek yang mencakup penjualan, pengadaan kontrak, perjanjian jual-beli dengan pihak ketiga dan pembukaan rekening di bank.

2. Apoteker Pengelola Apotek

Umumnya Apoteker pengelola apotek adalah orang yang telah mempunyai Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA) yang dikeluarkan langsung oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Komite Farmasi Nasional. Dalam perjanjian kerjasama akan diatur mengenai hak dan kewajiban apoteker pengelola apotek yang disepakati oleh keduanya terkait dengan teknis pengelolaan operasional apotek.

Tugas, Kewajiban dan Wewenang Apoteker Pengelola Apotek menurut PP No. 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian antara lain:

- Melakukan pekerjaan kefarmasian (pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional).
- Membuat dan memperbaharui SOP (*Standard Operational Procedure*)
- Harus memenuhi ketentuan Cara Distribusi Obat yang Baik saat melakukan pekerjaan kefarmasian dalam distribusi atau penyaluran sediaan farmasi, termasuk pencatatan segala sesuatu yang berkaitan dengan proses distribusi atau penyaluran sediaan farmasi.
- Apoteker wajib menyerahkan obat keras, narkotika dan psikotropika kepada masyarakat atas resep dari dokter sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Tenaga teknis kefarmasian

Tugas tenaga teknis kefarmasian menurut PP No. 51 tahun 2009 adalah:

- a. Melayani resep dokter sesuai dengan tanggung jawab dan standar profesinya.
- b. Memberi informasi yang berkaitan dengan penggunaan/pemakaian obat.

- c. menghormati hak pasien dan menjaga kerahasiaan Identitas serta data kesehatan pasien.
- d. Membantu apoteker dalam pengelolaan apotek.

4. Kasir

Tugas kasir adalah

- Melayani segala bentuk pembayaran baik berupa obat resep, obat non resep, dan segala hal yang dijual di apotek
- Bertanggung jawab atas keuangan apotek sesuai dengan shiftnya

5. Admin pembelian

Tugas admin pembelian adalah

- Melakukan input obat-obatan ke sistem setelah dilakukan penerimaan
- Bertanggung jawab atas pengarsipan faktur pembelian, surat pesanan, faktur retur, dll.

3.3 Lokasi, Bangunan, Tata Ruang dan Sarana Penunjang

3.3.1 Lokasi

Lokasi Apotek Satrio Gading Serpong (Gambar 3.3) berada pada Ruko Fluorite FR No. 9 Summarecon Gading Serpong, Kabupaten Tangerang, Banten. Lokasi tersebut merupakan lokasi yang strategis karena merupakan jalur satu-satunya untuk bisa masuk ke Summarecon Serpong, sehingga dapat dilihat oleh banyak orang. Pertimbangan itulah yang membuat Bapak Li Po Wei sebagai owner untuk mendirikan apotek di tempat tersebut.



Gambar 3.3 Lokasi Apotek Satrio Gading Serpong

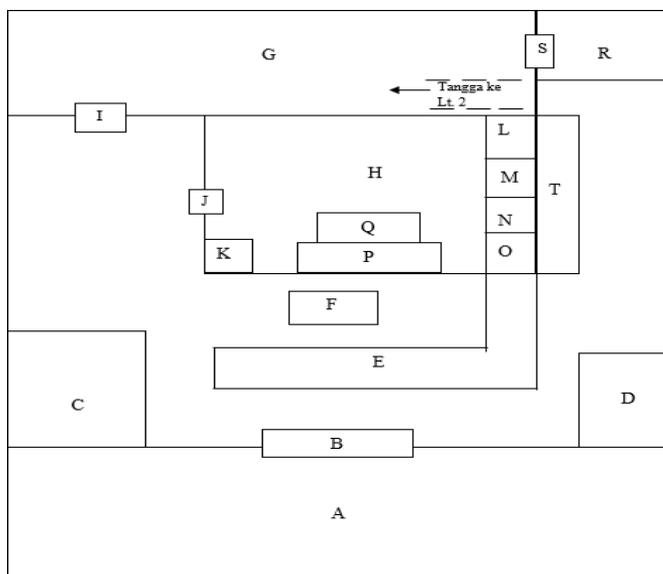
3.3.2 *Bangunan*

Bangunan Apotek Satrio Gading Serpong adalah sewa, dimana owner harus membayar biaya sewa pada jangka waktu tertentu. Bangunan apotek satrio cukup kokoh dan memiliki dua lantai. Lantai satu merupakan Apotek, Lantai 2 merupakan tempat praktek dokter. Pada bagian depan Apotek terdapat papan nama praktik dokter yaitu dr. Yenny Yan Saputra, Sp.KJ dengan dilengkapi jadwal praktek dan SIP dokter. Papan nama apoteker terletak di bagian dalam yang telah sesuai dengan Surat Keputusan Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia No. PO.

005/PP.IAI/1418/VII/2014 Tentang Peraturan Organisasi tentang Papan Nama Praktik Apoteker dilengkapi dengan nama Apotek, nomor STRA, alamat, nama Apoteker, nomor SIPA, dan jadwal praktik Apoteker.

3.3.3 Tata Ruang

Apotek Satrio dalam penataan ruangan sudah memenuhi persyaratan PerMenKes No. 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usahadan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, yaitu tempat penyerahan resep, peracikan, administrasi, tempat kerja apoteker dan WC. Untuk tata ruang apotek dapat dilihat pada Gambar 3.4



Gambar 3.4 Tata Ruang di Apotek Satrio

Keterangan pada Gambar 3.4 sebagai berikut:

A: Tempat Parkir	J: Pintu keluar masuk ruangan peracikan
B: Pintu keluar masuk apotek	K: Lemari Obat antidepresan
L: Lemari Obat generik	D: Ruang tunggu pasien
M: Lemari Obat psikotropika	E: Lemari OTC dan penyerahan resep
N: Lemari Obat OOT	F: Kasir
O: Lemari Obat Narkotika	G: Ruang kerja apoteker dan admin
P: Rak Obat OWA	H: Ruang peracikan
Q: Meja Peracikan	I: Pintu keluar masuk ruangan apoteker
R: Loker Karyawan	S: Pintu Ke Loker Karyawan
T: Tempat Penyimpanan Obat	

*WC / kamar mandi terletak di lantai 2

Pembagian pada denah tata ruang adalah sebagai berikut:

- a. Tempat parkir
Apotek Satrio menyediakan lahan yang cukup luas untuk dapat menampung kendaraan dari pasien, dokter, maupun karyawan/staff. Hal ini membantu untuk memberikan kenyamanan pada pasien saat mengunjungi apotek
- b. Tempat Penerimaan dan Penyerahan Resep
Terdapat *counter* khusus yang melayani penerimaan dan penyerahan resep, pasien menyerahkan resep kepada karyawan melalui *counter* ini. Pemberian pelayanan informasi obat (PIO) dan penyerahan juga melalui *counter* ini
- c. Kasir
Terdapat kasir dibelakang lemari OTC yang bertujuan untuk melayani semua pembayaran baik obat resep maupun obat non

resep. Terdapat 3 buah komputer yang terhubung langsung dengan kasir sehingga pelayanan pasien dapat dilakukan dengan cepat. Kasir juga dilengkapi dengan alat-alat kantor seperti pulpen, staples, gunting, kertas, kantong plastik, tas obat.

d. Ruang Peracikan

Ruang peracikan disediakan khusus pada ruangan terpisah dibelakang kasir. Ruang peracikan juga terdapat berbagai macam obat seperti: OWA, obat paten, obat generik, lemari narkotika, psikotropika, OOT, dan prekursor. Pada Apotek Satrio disediakan 1 lemari khusus untuk obat-obat anti depresan seperti: fluoxetin, amitriptilin, escitalopram, dll. Selain itu ruangan ini juga tersedia meja peracikan resep dan perlengkapannya seperti: mortir, stamper, blender, tempat isi kapsul, kapsul kosong, wadah puyer, mesin *press*, spatula, lap, kuas, sudip, dll. Terdapat pula lemari pendingin suhu 2 - 8°C untuk menyimpan obat-obat dengan penyimpanan khusus seperti vaksin, suppositoria, insulin pen.

e. Tempat Tunggu Pasien

Ruang tunggu pasien terdapat dekat dengan kasir, pada bagian ruang tunggu terdapat beberapa fasilitas seperti AC, tempat duduk yang cukup serta televisi untuk membantu memberi kenyamanan pada pasien. Tetapi biasanya ruang tunggu ini jarang digunakan karena biasanya pasien mengirimkan resep melalui aplikasi sosial media WhatsApp dan langsung mengambil saat resep sudah selesai.

f. Ruang Kerja Apoteker dan admin pembelian

Ruangan ini digunakan oleh apoteker melakukan pekerjaannya seperti menulis surat pesanan narkotika dan psikotropika, memantau stok obat, memantau kinerja TTK dan staff, dll. Ruangan ini juga

digunakan untuk menginput barang ke sistem setelah dilakukan penerimaan sebelum penyimpanan oleh admin pembelian, semua resep selama 5 tahun juga disimpan di ruangan ini.

g. Loker *staff* / karyawan

Loker staff/karyawan disediakan Apotek Satrio kepada staff yang bekerja. Masing-masing loker memiliki kunci terpisah yang dapat digunakan untuk setiap karyawan

h. WC/toilet

Posisi WC/ toilet berada pada lantai 2. Kebersihan WC/ toilet sangat dijaga kebersihannya oleh karyawan, terdapat pula papan peringatan untuk saling menjaga kebersihan.

3.3.4 Sarana dan Prasarana

Pada Apotek Satrio terdapat beberapa sarana dan prasarana seperti:

- a. Kursi tunggu untuk pasien
- b. Loker untuk karyawan
- c. 3 komputer bersoftware khusus untuk pelayanan kepada pasien
- d. Mesin khusus dibagian kasir yang dilengkapi dengan berbagai macam sistem pembayaran dan dilengkapi dengan *barcode scanner*
- e. Rak lemari penyimpanan obat, lemari khusus narkotika, psikotropika, OOT dan prekursor, lemari pendingin untuk obat suppositoria, vaksin, insulin pen
- f. AC, televisi untuk kenyamanan pasien
- g. Adanya Handphone khusus apotek untuk melayani pasien via Whatsapp ataupun pemesanan lainnya
- h. Memiliki WiFi untuk mencari informasi seputar obat dan kebutuhan apotek.

3.4 Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan

Pengelolaan sediaan farmasi dan alat kesehatan sangatlah penting dalam perannya untuk perkembangan apotek. Pengelolaan yang baik dan terstruktur dan dikelola dengan baik dapat membantu untuk mencapai konsistensi dan menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi pasien. Pengelolaan sediaan farmasi dan alat kesehatan telah diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 9 tahun 2017 tentang Apotek, yang meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan dan penarikan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan.

3.4.1 Perencanaan

Yang harus direncanakan sebelum pengadaan adalah data konsumsi, jumlah stok obat harus lebih besar dari stok minimum, obat obat *fast moving/slow moving*, prediksi ke depan

- Dilakukan *review* terhadap: pola penyakit, daya beli masyarakat dan kebiasaan masyarakat setempat
- Melakukan penjumlahan penggunaan sediaan farmasi dan alat kesehatan setiap bulan
- Menetapkan prioritas dan jumlah sediaan yang akan diadakan
- Melakukan *monitoring* distributor untuk menjamin sediaan farmasi memnuhi persyaratan mutu
- Menyusun prakiraan perencanaan kebutuhan sediaan farmasi dan prakiraan pembelian ke distributor

3.4.2 *Pengadaan*

Pengadaan pada Apotek Satrio Gading Serpong dilakukan setiap minggu pada hari Rabu. Pengadaan dilakukan dengan memesan kepada pihak distributor sesuai dengan obat yang kosong. Alur pengadaan adalah sebagai berikut:

- a. Setiap hari karyawan melakukan kontrol terhadap stok obat setiap hari nya.
- b. Apabila terdapat stok obat yang sudah habis atau dibawah stok minimum, maka obat tersebut wajib diisi pada buku defekta. Buku defekta bertujuan sebagai pengingat mana saja obat yg sudah habis / dibawah stok minimum.
- c. Apoteker melakukan pemeriksaan terhadap buku defekta, mengecek apakah benar obat tersebut sudah habis atau belum.
- d. Setelah dilakukan pemeriksaan oleh apoteker, apoteker melakukan order kepada distributor
- e. Mekanisme order obat:

Dapat melalui telepon atau aplikasi (seperti *e-pos*, *e-mos*, *swipe rx*) dengan ketentuan: Narkotika: 1 sp, 1 obat, Psikotropika: tergantung PBF bisa 1 sp 1 obat, 1 sp 2 obat, OOT, prekursor dan reguler 1 sp bisa banyak obat tergantung kebutuhan.

3.4.3 *Penerimaan*

Setelah dilakukan pengadaan, PBF / distributor akan mengirimkan barang pesanan ke apotek. Apoteker / TTK akan menerima obat tersebut dengan ketentuan:

- Pada saat barang datang yang harus di cek adalah kesesuaian obat dengan faktur dan sp, jumlah obat, *nomer batch*, *expired date*.
- Apabila barang rusak, segel terlepas, obat penyok, tidak sesuai sp dan faktur maka barang di retur.
- Perbedaan pada *expired date* dan *nomor batch*, obat tidak perlu di retur tetapi diganti dengan yang benar pada faktur.

Setelah barang diterima, apoteker / TTK melakukan tanda tangan dan stempel apotek pada faktur penjualan. Faktur yang asli dipegang oleh PBF dan apotek menerima copy faktur. Kemudian dilakukan tukar faktur untuk pembayaran barang tersebut setelah jatuh tempo.

Apabila saat penerimaan barang rusak, jumlah tidak sesuai barang akan diretur dengan cara apoteker/TTK menandai barang yang diretur pada faktur, kemudian sales akan mengembalikan barang tersebut beserta fakturnya ke PBF / distributor

3.4.4 *Penyimpanan*

- Setelah dilakukan penerimaan, obat-obat OWA disimpan sesuai dengan abjad, obat-obat psikotropika, narkotika, OOT dan prekursor harus disimpan pada lemari terpisah, obat-obat dengan penyimpanan khusus seperti insulin pen disimpan pada kulkas, alat kesehatan disimpan pada lemari alkes
- Apabila sudah melewati *expired date* maka akan dikumpulkan di tempat terpisah kemudian dilakukan pemusnahan
- Pengaturan OTC adalah dengan memajang obat-obat yang sering keluar seperti vitamin-vitamin, obat-obat swamedikasi seperti bedak tabur, salep, krim

Metode yang dilakukan pada penyimpanan yaitu dengan sistem FEFO (*First Expired First Out*) yaitu metode penyimpanan produk dengan jangka waktu kadaluarsa pendek diberikan terlebih dahulu kepada pasien dan FIFO (*First In First Out*) yaitu metode penyimpanan produk yang pertama kali masuk diberikan terlebih dahulu dikeluarkan atau dipasarkan ke pasien. Hal ini untuk menjaga kesesuaian jumlah barang yang keluar dan masuk serta mencegah terjadinya barang yang *expired* yang dapat menyebabkankerugian pada apotek.

3.4.5 *Pemusnahan*

Pemusnahan resep obat dan bahan obat yang dilakukan pada Apotek Satrio sesuai dengan PerMenKes No. 24 Tahun 2021 tentang Pengawasan, Pengelolaan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian yaitu resep yang telah melebihi jangka waktu 5 tahun dapat dimusnahkan. Pemusnahan resep dilakukan dengan cara dibakar dan disaksikan oleh seorang petugas fasilitas pelayanan kefarmasian. Setelah pemusnahan harus dibuat Berita Acara Pemusnahan dan dilaporkan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupate/Kota setempat dan tembusan Kepala Balai POM .

Untuk obat-obat yang mendekati ED dapat dijual kepada pasien dengan syarat pasien setuju dengan hal tersebut / obat tersebut diretur ke PBF kemudian potong tagihan pada saat order lagi. Obat yang mendekati kadaluarsa minimal 6 bulan wajib ditandai oleh karyawan di Apotek, hal ini untuk menghindari kelewatan atau melewati waktu kadaluarsa.

Pemusnahan resep Narkotika dan Psikotropika juga mengikuti PerMenKes No. 24 Tahun 2021 tentang Pengawasan, Pengelolaan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian yaitu resep Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor yang telah melebihi jangka waktu 5 tahun dapat dimusnahkan. Pemusnahan resep dilakukan dengan cara dibakar dan disaksikan oleh seorang petugas fasilitas pelayanan kefarmasian. Setelah pemusnahan harus dibuat Berita Acara Pemusnahan dan dilaporkan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupate/Kota setempat dan tembusan Kepala Balai POM .

. Untuk Obat-Obat Tertentu (OOT) juga berdasarkan Peraturan Badan POM No. 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Obat-Obat Tertentu yang Sering Disalahgunakan, Pemusnahan OOT dilakukan oleh Apoteker penanggung jawab dan disaksikan oleh petugas Balai Besar atau Balai POM atau Dinas Kesehatan setempat dengan memperhatikan pencegahan diversifikasi dan pencemaran lingkungan.

3.4.6 *Pengendalian*

Pengendalian di Apotek Satrio adalah menggunakan kartu stok secara sistem dan manual, kartu stok memuat tanggal, keterangan (biasanya nama PBF tempat obat tersebut masuk, dan nama pasien saat obat tersebut keluar), jumlah pemasukan, jumlah pengeluaran dan sisa stok, setiap karyawan setelah mengambil obat diwajibkan untuk mengisi kartu stok ini. Pengendalian ini bertujuan untuk membantu ketelusuran obat yang ada dan membantu pencocokan data pada sistem dan sisa fisik pada saat *stock opname*.

3.4.7 *Pencatatan dan Pelaporan*

Pencatatan dan Pelaporan pada Apotek Satrio dilakukan dengan kartu stok obat sebagai kebutuhan internal apotek. Sedangkan untuk kebutuhan eksternal, pelaporan narkotika, psikotropika dilakukan melalui SIPNAP (www.sipnap.kemkes.go.id). Pelaporan dimulai pada tanggal 1 hingga tanggal 10 setiap bulannya. Apabila apotek tidak melaporkan tepat waktu maka akan ada peringatan bahwa apotek tersebut belum melaporkan. Berikut adalah tahap untuk pelaporan sipnap.

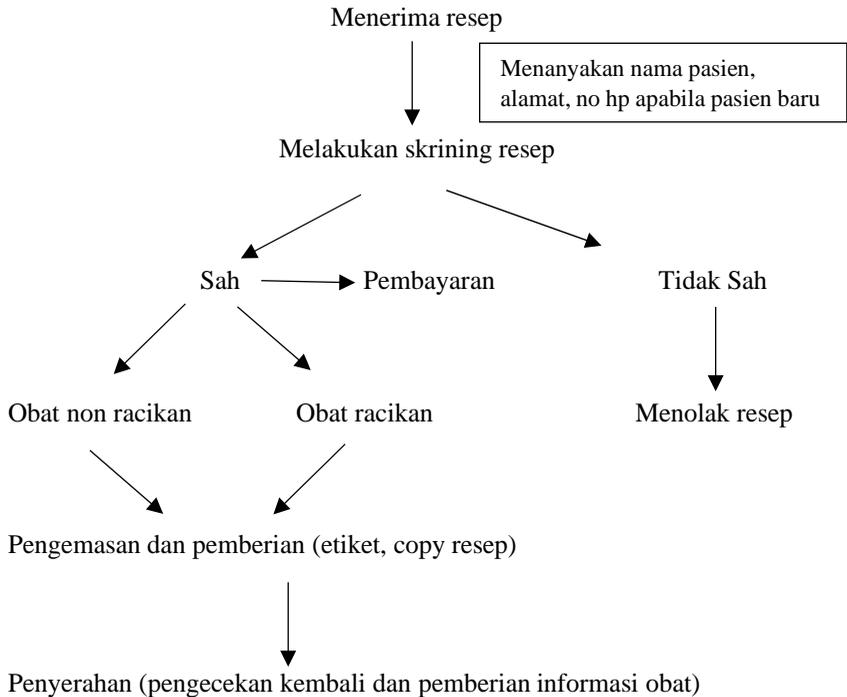
1. Memasukkan *username* dan *password* apotek
2. Pada menu laporan pilih upload maka akan muncul pilihan narkotika, psikotropika, (OOT dan prekursor tetap harus dilaporkan meskipun tidak wajib)
3. Mengupload data *excel* pada pilihan tertentu (apabila tidak ada yang keluar tetap harus dibuat laporan dan ditulis nihil)
4. Akan muncul lembar bukti bahwa sudah mengupload di sipnap dan harus di arsip oleh apotek

3.5 **Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan Kefarmasian yang diberikan oleh apotek Satrio merupakan salah satu bentuk dari pelaksanaan pekerjaan kefarmasian di apotek. Pelayanan yang diberikan berupa pengkajian dan pelayanan resep dengan berbagai macam sistem pembayaran, dispensing obat, dan pelayanan informasi obat.

3.5.1 *Pengkajian, pelayanan resep, dispensing obat*

Prosedur yang dilakukan pada Apotek Satrio dapat dilihat pada Gambar 3.5



Gambar 3.5 Alur Pengkajian dan Pelayanan Resep serta *Dispensing*.

Pada saat penerimaan resep, karyawan menanyakan apakah sudah pernah menebus resep di Apotek Satrio, apabila sudah langsung input nama obat pada sistem, apabila belum menanyakan alamat dan nomor HP kemudian melakukan melakukan input pasien baru di sistem. Kemudian dilakukan skrining resep yang terdiri dari skrining administratif, farmasetis dan klinis. Skrining administratif yaitu pemeriksaan administrasi terkait dengan kelengkapan resep dan keabsahan resep meliputi, nama dokter, SIP (Surat Izin Praktik), tanggal penulisan resep, nama obat, jumlah obat yang diminta, aturan pakai, nama pasien, alamat pasien, umur pasien. Skrining farmasetis dilakukan dengan pemeriksaan berupa bentuk dan kekuatan

sediaan, stabilitas selain itu juga dilakukan perhitungan jumlah obat yang dibutuhkan. Skrining klinis meliputi ketepatan indikasi dan dosis obat, aturan dan lama penggunaan obat, apakah ada duplikasi obat atau tidak.

Apabila resep lolos tahap skrining, pasien membayar resep tersebut (Apabila transfer diminta bukti transfer terlebih dahulu). Untuk dispensing obat non racikan, obat diambilkan sesuai permintaan resep, untuk obatracikan dilakukan *compounding* menggunakan mortir dan stamper (untuk resep dengan jumlah tablet banyak, tablet dimasukkan menjadi satu kemudian di blender). Setelah obat disiapkan, obat diberi etiket dan diberi keterangan jelas. Setelah itu dilakukan pembuatan salinan resep apabila diperlukan (dapat berbentuk tulis tangan maupun *print out*).

Sebelum menyerahkan, Apoteker wajib memperhatikan kesesuaian obat yang telah siap dengan resep terkait nama obat, dosis, bentuk dan sediaan, jumlah obat yang diberikan, aturan pakai, nama pasien. Kesesuaian salinan resep dengan resep asli (apabila dibutuhkan) dan kesesuaian etiket dengan berapa kali penggunaan dan cara penggunaan (sebelum/sesudah makan) serta nama pasien. Pasien kemudian dipanggil dan dijelaskan terkait dengan jumlah obat yang digunakan, indikasi obat, cara penggunaan obat, aturan pakai, dan lama penyimpanan obat, kemudian pasien diminta untuk melakukan verifikasi terhadap penjelasan sebelumnya.

Apotek Satrio Gading Serpong juga melayani layanan farmasi online berupa HaloDoc dan melalui aplikasi sosial media WhatsApp dengan prosedur:

- Apabila melalui aplikasi sosial media WhatsApp:
 1. Pasien memfotokan resep asli kepada staff
 2. Staff menanyakan apakah resep dapat dibawa ke Apotek

3. Apabila bisa Staff melakukan skrining resep dan menginfokan harga kepada pasien, apabila tidak maka staff akan menolak resep
 4. Pasien melakukan *Transfer* uang sejumlah dengan yang diinfokan Staff
 5. Staff melakukan dispensing sediaan farmasi.
 6. Biasanya akan ada kurir datang untuk menyerahkan resep asli dan staff akan menyerahkan sediaan farmasi yang dipesan beserta struk pembelian.
 7. Tidak melayani resep Narkotika
- Apabila melalui aplikasi HaloDoc
 1. Resep masuk, staff memeriksa ketersediaan obat
 2. Apabila tersedia melakukan dispensing sediaan farmasi, apabila tidak menolak resep
 3. Akan ada kurir HaloDoc yang datang, staff memberikan obat dan tanda terima layanan platform HaloDoc.
 4. Tidak melayani resep Narkotika, Psikotropika, OOT, dan Prekursor

3.5.2 *Pelayanan Informasi Obat (PIO) dan Konseling*

PIO dapat dilakukan dengan tujuan menunjang ketersediaan dan penggunaan obat yang rasional dan berorientasi kepada pasien, tenaga kesehatan dan pihak lain, selain itu menyediakan dan memberikan informasi obat kepada pasien, tenaga kesehatan dan pihak lain. Pada Apotek Satrio, penjelasan dapat dilakukan secara lisan, maupn menggunakan aplikasi sosial media WhatsApp Apotek.