



Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Peran dan Kualitas Apoteker pada Layanan Kefarmasian di Rumah Sakit X Kota Bandung

Annisa Khalilah^{1*}, Tina Rostinawati²

^{1,2}Fakultas Farmasi, Universitas Padjadjaran, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Bandung-Sumedang Km. 21, Jatinangor, Sumedang 45363, Jawa Barat

*Korespondensi penulis: annisa19057@mail.unpad.ac.id

Abstract. *Public perceptions regarding the role and quality of pharmacists can show how patients view the services provided and are used to evaluate the quality of services from the patient's perspective. Pharmaceutical services are currently based on patient-oriented where the relationship between pharmacists and patients greatly influences patient satisfaction, compliance with treatment plans, and the quality of health services. This study aims to analyze patient perceptions and satisfaction with pharmaceutical services provided by pharmacists and the factors that influence them at X Hospital, Bandung. The method used is non-experimental research with observational methods. Data collection was carried out by distributing questionnaire sheets to 86 respondents. The Cronbach's Alpha value on the questionnaire that used was 0.736. The data obtained shows that 84% of respondents have a positive perception of pharmacists' role, 87% have good service experience, and 100% are satisfied with the pharmaceutical services provided by pharmacists at X Hospital, Bandung City. In addition, respondents also hope that the quality of pharmaceutical services can be maintained and improved by providing patients with more in-depth medicine information, increasing pharmacists' role in dealing with routine medication consumption problems, and shortening waiting times for medicine collection.*

Keywords: *Pharmaceutical Care, Public Perception, X Hospital.*

Abstrak. Persepsi pasien terkait peran dan kualitas apoteker dapat menunjukkan bagaimana pasien memandang layanan yang diberikan dan digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dari sudut pandang pasien. Pelayanan kefarmasian pada saat ini didasarkan pada patient-oriented dimana hubungan antara apoteker dan pasien sangat memengaruhi kepuasan pasien, kepatuhan terhadap rencana pengobatan, serta mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian yang diberikan apoteker dan faktor-faktor yang memengaruhi di RS X Bandung Metode yang digunakan yaitu penelitian non-eksperimental dengan metode observasional. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran lembar kuisioner kepada sampel sebanyak 86 responden. Nilai Cronbach's Alpha pada kuisioner yang digunakan yaitu sebesar 0,736. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa 84% responden mempunyai persepsi positif terhadap peran apoteker, 87% responden memiliki pengalaman pelayanan yang baik, dan 100% responden puas terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di RS X Kota Bandung. Selain itu, responden juga memiliki harapan agar kualitas pelayanan kefarmasian dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan pemberian informasi obat yang lebih mendalam ke pasien, peningkatan peran apoteker terhadap permasalahan obat rutin yang dikonsumsi, serta waktu tunggu pengambilan obat yang dipersingkat.

Kata kunci: Layanan Kefarmasian, Persepsi Masyarakat, Rumah Sakit X.

1. LATAR BELAKANG

Apoteker memegang peran penting dalam menjalankan fungsinya untuk melaksanakan pelayanan kefarmasian klinik untuk meningkatkan hasil terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping dimana diantaranya berkaitan dengan pasien yang berada di rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Rumah sakit menjadi salah satu fasilitas kesehatan di mana apoteker menjalankan peran penting dalam pelayanan kefarmasian. Sebagai institusi, rumah sakit menawarkan layanan kesehatan komprehensif bagi individu,

meliputi perawatan inap, konsultasi rawat jalan, serta penanganan kondisi darurat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Tujuan utama dari pelayanan kefarmasian adalah untuk meningkatkan kualitas hidup pasien yang ditunjukkan dengan perbaikan kondisi pasien. Penelitian *meta-analysis* sebelumnya pada sampel pasien hipertensi menunjukkan terjadi perpendekan hari rawat inap dengan pengaruh peran apoteker secara langsung di rumah sakit (Lin et al., 2020). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan kefarmasian di rumah sakit terjadi penurunan risiko sebesar 21% pada pasien dengan risiko penyakit kardiovaskular (Tsuyuki et al., 2016).

Persepsi pasien terkait layanan kesehatan dapat menunjukkan bagaimana pasien memandang layanan yang diberikan dan digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dari sudut pandang pasien (Aderemi-Williams et al., 2017). Pelayanan kefarmasian pada saat ini didasarkan pada *patient-oriented*, sehingga dibutuhkan peningkatan hubungan antara apoteker dan pasien yang lebih baik yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, kepatuhan terhadap rencana pengobatan, serta mutu pelayanan kesehatan (Azor et al., 2023). Persepsi pasien yang kurang baik terhadap layanan kefarmasian dapat mempengaruhi sikap pasien saat melakukan pengobatan salah satunya yaitu dalam kepatuhan pengobatan (Kefale et al., 2016).

Indonesia terdiri dari berbagai wilayah yang masing-masing memiliki perbedaan dalam hal tingkat pengetahuan, persepsi, dan cara masyarakat dalam menilai peran apoteker. Hal ini berdasarkan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hanya 49% responden yang mengenal terkait peran apoteker di Kabupaten Banyumas. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa masyarakat puas (70,74%) terhadap layanan kefarmasian berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) yang diberikan pada salah satu RS di Kabupaten Wonogiri (Andi et al., 2022). Pada salah satu RS di Kabupaten Lombok Timur terkait pelaksanaan kefarmasian juga dilakukan penelitian yang sama dengan hasil bahwa pasien memiliki persepsi yang baik (69,6%) serta kepuasan terhadap pelayanan pada tingkat yang cukup puas (66,1%) (Hendardi et al., 2023). Saat ini, belum banyak penelitian yang dilakukan terkait layanan kefarmasian oleh apoteker pada rumah sakit yang berada di Kota Bandung.

Pengukuran persepsi masyarakat terhadap apoteker yang berada di RS X Kota Bandung juga dapat memberikan informasi penting untuk perbaikan kualitas layanan kefarmasian yang diberikan. Dengan memahami persepsi pasien, maka rumah sakit dan apoteker dapat merumuskan langkah-langkah nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan sekaligus memenuhi ekspektasi pasien. Oleh karena itu, penelitian mengenai persepsi masyarakat pada peran dan kualitas apoteker merupakan salah satu langkah untuk pertimbangan dalam mengembangkan layanan kefarmasian yang diberikan. Persepsi yang positif dapat

memudahkan apoteker untuk membuat pasien lebih percaya, patuh dan memahami tentang penggunaan obat serta pelayanan yang diberikan (Azor et al., 2023).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental dengan menggunakan metode observasional. Data diambil melalui penyebaran lembar kuisisioner. Selain itu, dilakukan juga wawancara untuk lebih mendalami terkait pengalaman pasien dalam menerima layanan kefarmasian. Sampel merupakan masyarakat yang berkunjung sebagai pasien rawat jalan yang pernah memperoleh layanan kefarmasian oleh apoteker di Rumah Sakit X Kota Bandung. Pengambilan sampel dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, menghasilkan total 86 responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner.

Kuisisioner yang digunakan merupakan jenis kuisisioner yang diadaptasi dan disimplifikasi menjadi sembilan butir pertanyaan yang diberikan kepada responden dari penelitian-penelitian sebelumnya (Abdelaziz et al., 2016; Hendaridi et al., 2023; Pratiwi et al., 2020). Sembilan pertanyaan yang diberikan dibagi menjadi tiga bagian, yaitu persepsi masyarakat terhadap peran apoteker, pengalaman terkait peran apoteker, dan kualitas apoteker pada layanan kefarmasian di RS terkait. Selain itu, dilakukan juga wawancara terhadap responden terkait jawaban yang diberikan untuk penggalan informasi lebih lanjut.

Pada bagian pertama, penilaian dilakukan dengan memberikan 1 skor untuk jawaban responden yang memilih "tidak" dan 2 skor untuk jawaban responden yang memilih "ya". Pada bagian ini dapat diketahui bagaimana pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan profesi apoteker secara umum. Pada bagian kedua, penilaian dilakukan dengan memberikan skor untuk setiap jawaban sebagai berikut: "tidak setuju" mendapat 1 skor, "kurang setuju" 2 skor, "setuju" 3 skor, dan "sangat setuju" 4 skor. Pada bagian ini dapat dilihat lebih lanjut mengenai pengalaman masyarakat dalam melihat apoteker menjalankan perannya. Skoring terakhir menilai kualitas apoteker dalam layanan kefarmasian, dengan pilihan jawaban sebagai berikut "tidak puas" diberi skor 1, "kurang puas" skor 2, "puas" skor 3, dan "sangat puas" skor 4. Selain itu, pada bagian ini terdapat pertanyaan isian tanpa skoring yang menanyakan terkait hal yang perlu ditingkatkan terkait peran apoteker.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas konstruk melibatkan seluruh responden yang telah mengisi kuisisioner dan merupakan pasien rawat jalan Rumah Sakit X Kota Bandung. Analisis statistik dilakukan dengan SPSS versi 16,0. Uji validitas dilakukan pada data yang terkumpul untuk memastikan setiap item dalam instrumen memiliki keabsahan. Proses ini dilakukan dengan mengukur keterkaitan antara skor masing-masing item dengan skor totalnya (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Pada penelitian ini, validitas diuji menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment. Sebuah pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, yang menunjukkan adanya koefisien korelasi yang signifikan (Sugiyono, 2009). Nilai r tabel yang diperoleh adalah 0,213, dan setiap item pertanyaan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai tersebut. Oleh karena itu, semua pertanyaan yang digunakan dinyatakan valid.

Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disiapkan. Reliabilitas mencerminkan sejauh mana suatu pengukuran dapat menunjukkan stabilitas, konsistensi, kemampuan prediksi, dan akurasi. Sebuah pengukuran dikatakan reliabel jika dapat menghasilkan data yang konsisten. Metode yang digunakan adalah Cronbach's Alpha, dimana instrumen penelitian dianggap dapat diandalkan jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60 (Ghozali, 2016). Pada kuisisioner yang digunakan, didapatkan nilai alpha yaitu sebesar 0,736. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitasnya sudah mencukupi untuk pengujian yang dilakukan.

Responden dalam penelitian yaitu masyarakat yang merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung. Salah satu jenis layanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut yaitu penyerahan obat sesuai dengan resep. Oleh karena itu, kuisisioner diberikan pada pasien rawat jalan setelah menerima layanan kefarmasian pemberian obat oleh apoteker di RS X Bandung. Karakteristik responden dalam penelitian tercantum pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden yang Memenuhi Kriteria Inklusi

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi (n = 86)	Persentase (%)
1	Jenis kelamin		
	a. Laki-laki	32	37%
	b. Wanita	54	63%
2.	Usia		
	a. 17-25	12	14%
	b. 26-35	17	20%
	c. 36-45	27	31%
	d. 46-55	30	35%
3.	Pekerjaan		
	a. Sedang bekerja	57	66%
	b. Tidak bekerja	29	34%
4.	Pengetahuan atas profesi apoteker		
	a. Mengetahui	79	92%
	b. Tidak mengetahui	7	8%

Pada data demografis, dapat dilihat bahwa sebanyak 92% dari responden mengetahui mengenai keberadaan profesi apoteker. Sebagian besar responden yang mengetahui mengenai profesi apoteker yaitu melalui pelayanan kefarmasian yang diberikan apoteker di RS mengenai edukasi serta pemberian informasi obat kepada pasien secara langsung. Akan tetapi, masih terdapat sebanyak 8% responden yang tidak mengetahui mengenai adanya profesi apoteker. Hal ini juga ditunjukkan dengan beberapa responden yang memastikan kepada peneliti mengenai profesi apoteker yang dimaksud. Hasil dari item pertanyaan ini dapat dijadikan pertimbangan bagi apoteker untuk lebih menciptakan kesadaran masyarakat mengenai kehadiran dan peran apoteker untuk menyediakan layanan kesehatan yang optimal salah satunya yaitu dengan menunjukkan potensi manfaat dan hasil terapi dari kontribusi apoteker terhadap pengobatan pasien (Ojha et al., 2023).

Selanjutnya, dilakukan uji normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Prinsip pengujiannya yaitu dengan perbandingan distribusi data yang akan diuji dengan distribusi data normal standar yang telah diubah menjadi Z-Score serta diasumsikan mengikuti distribusi data normal (Khotimah & Surendra, 2023).

Tabel 2. Nilai p-value dari Masing-Masing Variabel

Variabel	p-value	Distribusi data
Persepsi	0.000	Tidak normal
Pengalaman	0.000	Tidak normal
Kualitas dan Harapan	0.000	Tidak normal

Jika data mengikuti distribusi normal, kategori dapat ditetapkan berdasarkan nilai rata-rata (*mean*). Namun, jika data tidak mengikuti distribusi normal, kategori sebaiknya ditentukan menggunakan nilai tengah (*median*). Dalam penelitian ini, diakibatkan data yang dihasilkan

tidak terdistribusi normal, kategori akan ditentukan berdasarkan nilai median. Oleh karena itu, responden yang memperoleh total skor jawaban setara atau lebih tinggi dari nilai median akan dikategorikan sebagai "Baik", sedangkan responden yang memiliki total skor dari jawaban responden berada di bawah nilai median akan dianggap dalam kategori "Kurang Baik" (Arikunto, 2010).

Tabel 3. Jawaban Responden Terkait Variabel Persepsi

Pertanyaan	Jawaban	
	Ya	Tidak
Apakah Anda tahu bahwa Apoteker dapat membantu pengobatan Anda?	80	6
Apakah Anda pernah berkomunikasi dengan Apoteker terkait obat yang Anda dapatkan?	73	13
Apakah Anda yakin dengan saran Apoteker terkait obat Anda?	77	9

Tabel 4. Kategori Variabel Persepsi Masyarakat terhadap Peran Apoteker di RS X Bandung

Bagian	Nilai median	Hasil N (%)	
		Baik	Kurang baik
Persepsi	6,00	72 (84)	14 (16)

Berdasarkan nilai median pada bagian persepsi, responden yang memperoleh total skor jawaban $\geq 6,00$ akan digolongkan dalam kategori "Baik", sedangkan yang memiliki total skor jawaban $< 6,00$ termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Data yang diperoleh menunjukkan bahwa 84% masyarakat mempunyai persepsi positif terhadap peran apoteker, yang berarti bahwa peran apoteker dalam layanan kefarmasian sudah cukup diketahui dan dimengerti oleh masyarakat. Persepsi masyarakat yang positif ini meningkatkan harapan pasien terhadap apoteker untuk dapat memberikan keyakinan terhadap pengobatan yang diberikan, pemberian informasi mengenai efek samping obat, serta menindaklanjuti permasalahan kesehatan pasien (Sabater-Galindo et al., 2017).

Tabel 5. Jawaban Responden Terkait Variabel Pengalaman Masyarakat

Pertanyaan	Jawaban			
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Berdasarkan pengalaman saya, apoteker merupakan sumber informasi obat yang dapat dipercaya	1	2	66	17
Berdasarkan pengalaman saya, apoteker merupakan tenaga kesehatan profesional yang penting dalam sistem kesehatan	0	0	58	28
Berdasarkan pengalaman saya, apoteker memberikan saran dan informasi sehubungan dengan penggunaan obat yang aman dan tepat	0	0	63	23
Berdasarkan pengalaman saya, apoteker bertanggung jawab dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan obat	2	9	47	28

Tabel 6. Kategori Variabel Pengalaman Masyarakat terhadap Peran Apoteker di RS X Bandung

Bagian	Nilai median	Hasil N (%)	
		Baik	Kurang baik
Pengalaman	12,00	75 (87)	11 (13)

Selanjutnya, berdasarkan nilai median pada bagian pengalaman, responden dengan total skor jawaban $\geq 12,00$ akan dikategorikan sebagai "Baik", sementara yang memiliki total skor jawaban $< 12,00$ termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Data yang diperoleh menunjukkan bahwa 87% responden memiliki pengalaman yang baik terkait peran apoteker di Rumah Sakit X Kota Bandung. Berdasarkan wawancara yang dilakukan juga, terdapat responden yang menyebutkan bahwa apoteker merupakan tenaga kesehatan yang penting dalam pelayanan rumah sakit dikarenakan dapat membantu dalam berdiskusi mengenai penggunaan obat yang diberikan oleh dokter. Hal ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya dimana terbukti bahwa apoteker berperan penting dalam mempersingkat masa rawat inap pasien di rumah sakit dan meningkatkan keselamatan pasien (Lee et al., 2023).

Responden lain pada penelitian ini juga mengatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh apoteker sangat membantu dalam memberikan informasi mengenai pengobatan kepada pasien. Hasil tingkat kepuasan yang baik ini terlihat pada sebagian besar responden wanita. Hal ini juga dikarenakan wanita lebih menunjukkan minat dalam menerima informasi oleh apoteker terkait pengobatan yang diterima (Almohammed & Alsanea, 2021; Ghattas & Al-Abdallah, 2020). Dapat dilihat juga berdasarkan jawaban responden pertanyaan mengenai tanggung jawab apoteker mengatasi masalah terkait obat memiliki jawaban tidak atau kurang setuju yang lebih banyak dibandingkan pertanyaan lain. Berdasarkan penelitian sebelumnya telah ditunjukkan bahwa apoteker dapat membantu dalam mencegah dan

menyelesaikan masalah terkait pengobatan secara efektif (Lekpittaya et al., 2023). Oleh karena itu, diperlukan peningkatan peran apoteker terhadap pencegahan dan penyelesaian masalah terkait pengobatan.

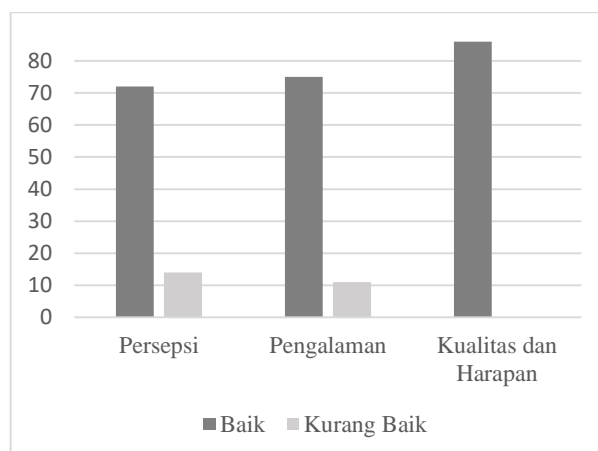
Tabel 7. Jawaban Responden Terkait Variabel Kualitas dan Harapan Masyarakat

Pertanyaan	Jawaban (%)			
	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Apakah Anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apoteker?	0	0	64	22

Tabel 8. Kategori Variabel Kualitas dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Kefarmasian yang Diberikan Apoteker di RS X Bandung

Bagian	Nilai median	Hasil N (%)	
		Baik	Kurang baik
Kualitas dan Harapan	3,00	86 (100)	0 (0)

Bagian terakhir yaitu mengenai kualitas apoteker pada layanan kefarmasian RS X Bandung. Berdasarkan nilai median pada bagian pengalaman, responden dengan total skor jawaban $\geq 3,00$ akan dikategorikan sebagai "Baik", sementara yang memiliki total skor jawaban $< 3,00$ akan masuk dalam kategori "Kurang Baik". Data yang diperoleh menunjukkan bahwa 100% masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan apoteker di RS X Bandung. Temuan ini mencerminkan tingginya harapan masyarakat terkait peran apoteker, sehingga perlunya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dalam memenuhi ekspektasi tersebut. Namun, perlu dilakukan kembali penelitian dengan jumlah subyek lebih banyak serta dapat dipertimbangkan jawaban terhadap pertanyaan berikutnya yaitu mengenai hal yang perlu ditingkatkan kembali terkait peran apoteker di RS X Bandung agar kualitasnya menjadi sangat baik.



Gambar 1. Hasil Skoring Keseluruhan Jumlah Responden (n) pada Setiap Variabel

Pada pertanyaan harapan terkait peran apoteker, sebagian besar responden mengharapkan apoteker dapat lebih banyak bertanggung jawab dalam mengatasi permasalahan terkait obat khususnya bagi pasien yang menjalani terapi obat rutin. Selain itu, terdapat juga responden yang memberikan harapan mengenai pengecekan obat yang dilakukan oleh apoteker dapat dilakukan dengan waktu yang lebih cepat agar waktu tunggu pengambilan obat dapat lebih singkat dan pemberian informasi obat yang lebih mendalam terkait kondisi pasien. Waktu tunggu yang lama dapat mengurangi kepuasan pasien, dan dampaknya terasa signifikan terhadap pengalaman pasien yang berpengaruh pada kualitas layanan kefarmasian (Rismawati & Murti, 2023). Oleh karena itu, RS perlu menyusun strategi kembali terkait waktu tunggu pasien.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,736. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa 84% responden mempunyai persepsi positif terhadap peran apoteker, 87% responden memiliki pengalaman pelayanan yang baik, dan 100% responden puas terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di RS X Kota Bandung. Selain itu, responden juga memiliki harapan agar kualitas pelayanan kefarmasian dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan pemberian informasi obat yang lebih mendalam ke pasien, peningkatan peran apoteker terhadap permasalahan obat rutin yang dikonsumsi, serta waktu tunggu pengambilan obat yang dipersingkat.

DAFTAR REFERENSI

- Abdelaziz, H., Al Anany, R., Elmalik, A., Saad, M., Prabhu, K., Al-Tamimi, H., Salah, S. A., & Cameron, P. (2016). Impact of clinical pharmacy services in a short stay unit of a hospital emergency department in Qatar. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 38(4), 776–779. <https://doi.org/10.1007/s11096-016-0290-9>
- Almohammed, O. A., & Alsanea, S. (2021). Public perception and attitude toward community pharmacists in Saudi Arabia. *Saudi Journal of Health Systems Research*, 1(2), 67–74. <https://doi.org/10.1159/000515207>
- Andi, P., Evi, M., Ningsih, D., & Handayani, R. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111. <https://doi.org/10.18860/JIP.V7I2.17693>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Azor, J. C., Mosanya, A. U., & Ukoha-Kalu, B. O. (2023). Perception and satisfaction of pharmacists' roles and services provided in University of Nigeria Nsukka. *MedRxiv - Pharmacology and Therapeutics*. <https://doi.org/10.1101/2023.05.28.23290645>

- Ghattas, D. A., & Al-Abdallah, G. M. (2020). Factors affecting customers' selection of community pharmacies: The mediating effect of branded pharmacies and the moderating effect of demographics. *Management Science Letters*, *10*, 1813–1826. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.037>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendardi, L. O., Sastrawan, & Karjono. (2023). Analisis persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Patuh Karya. *Jurnal Ilmiah Global Education*, *4*, 2499–2551.
- Kefale, A. T., Atsebah, G. H., & Mega, T. A. (2016). Clients' perception and satisfaction toward service provided by pharmacy professionals at a teaching hospital in Ethiopia. *Integrated Pharmacy Research & Practice*, *5*, 85. <https://doi.org/10.2147/IPRP.S118657>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien*.
- Khotimah, T. N., & Surendra, A. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan gaji karyawan terhadap kepuasan kerja di PT. Ayla Java Mandira Sukoharjo. *Surakarta Management Journal*, *5*(2), 2715–4637.
- Lee, K. M. K., Koepfer, I., Johnson, M. E., Page, A., Rowett, D., & Johnson, J. (2023). Multidisciplinary perspectives on roles of hospital pharmacists in tertiary settings: A qualitative study. *International Journal for Quality in Health Care*, *36*(1), mzad110. <https://doi.org/10.1093/INTQHC/MZAD110>
- Lekpittaya, N., Kocharoen, S., Angkanavisul, J., Siriudompas, T., Montakantikul, P., & Paiboonvong, T. (2023). Drug-related problems identified by clinical pharmacists in an academic medical centre in Thailand. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, *17*(1), 2288603. <https://doi.org/10.1080/20523211.2023.2288603>
- Lin, G., Huang, R., Zhang, J., Li, G., Chen, L., & Xi, X. (2020). Clinical and economic outcomes of hospital pharmaceutical care: A systematic review and meta-analysis. *BMC Health Services Research*, *20*(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/S12913-020-05346-8/FIGURES/5>
- Ojha, A., Bista, D., & Kc, B. (2023). Patients' perceptions on community pharmacy services of a ward (10) of Kathmandu Metropolitan. *Patient Preference and Adherence*, *17*, 1487–1499. <https://doi.org/10.2147/PPA.S395774>
- Pratiwi, H., Mustikaningtias, I., Widyartika, F. R., Setiawan, D., Nasrudin, K., & Julietta, L. (2020). Analisis persepsi masyarakat terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, dan Kedungbanteng. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, *5*(1), 33. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v5i1.39273>

- Rismawati, N. L., & Murti, B. (2023). The influence of waiting time on patient satisfaction: A meta-analysis. *The International Conference on Public Health Proceeding*, 8(01), 89–89. <https://doi.org/10.26911/ICPH10/MANAGEMENT/2023.01>
- Sabater-Galindo, M., Ruiz de Maya, S., Benrimoj, S. I., Gastelurrutia, M. A., Martínez-Martínez, F., & Sabater-Hernández, D. (2017). Patients' expectations of the role of the community pharmacist: Development and testing of a conceptual model. *Research in Social & Administrative Pharmacy: RSAP*, 13(2), 313–320. <https://doi.org/10.1016/J.SAPHARM.2016.04.001>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Jurnal Manajemen & Bisnis Aliansi*, 17(2).
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan RAD*. Alfabeta.
- Tsuyuki, R. T., Al Hamarneh, Y. N., Jones, C. A., & Hemmelgarn, B. R. (2016). The effectiveness of pharmacist interventions on cardiovascular risk: The multicenter randomized controlled RxEACH trial. *Journal of the American College of Cardiology*, 67(24), 2846–2854. <https://doi.org/10.1016/J.JACC.2016.03.528>