PERSEPSI PASIEN TERHADAP PERAN APOTEKER DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD KOTA MANNA

¹Dewi Winni Fauziah, ²Elly Mulyani, ³Rahma Tamala Amelia

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah

¹dewiwinnifauziah@gmail.com

ABSTRAK

Semakin berkembang dan beragamnya pelayanan yang tersedia, menuntut Apoteker agar dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam berinteraksi guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi responden terhadap peran Apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Cross-Sectional Study*. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah total 97 pasien. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner terbuka dalam bentuk tabel ceklis yang diisi oleh responden. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan analisis univariate. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi jenis kelamin responden hampir seimbang, dengan laki-laki mencakup 48,5% dari total partisipan. Sebagian besar responden berusia antara 31 hingga 50 tahun, dengan persentase sebesar 64,9%, serta mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA) (58,8%). Persepsi responden terhadap peran Apoteker secara umum menunjukkan hasil positif sebesar 91,2%. Demikian pula, persepsi terhadap pengkajian resep dan penyiapan obat mencapai 98,2% dengan tanggapan positif, serta 87,3% responden memberikan penilaian positif terhadap layanan konseling. Secara keseluruhan, 93,5% responden memiliki pandangan positif, sedangkan 6,5% lainnya berpendapat negatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pasien memberikan penilaian sangat baik terhadap peran Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di RSUD Hasanuddin Damrah Manna.

Kata Kunci : apoteker, persepsi, pelayanan kefarmasian, rumah sakit

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menjaga, meningkatkan, dan mencapai tingkat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Dalam mendukung upaya tersebut, rumah sakit menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting. Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang berperan sebagai tempat rujukan dalam

pelayanan medis, dengan tugas utama memberikan perawatan untuk penyembuhan dan pemulihan pasien. (Depkes RI, 2004).

Tuntutan pasien dan masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mendorong pergeseran dari paradigma lama yang berfokus pada produk (*drug oriented*) ke paradigma baru yang berpusat pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian

(*Pharmaceutical Care*). Layanan farmasi berperan penting dalam perawatan kesehatan, karena memastikan efektivitas terapi serta meningkatkan kualitas hidup pasien. Selain itu, Apoteker memiliki peran krusial dalam administrasi obat-obatan, termasuk memastikan ketersediaan serta jaminan kualitasnya dari segi kuantitas, keamanan, dan efektivitas. Oleh karena itu, mereka berperan penting dalam layanan kesehatan masyarakat di rumah sakit dan klinik. Beberapa tanggung jawab utama Apoteker meliputi penilaian resep, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling pasien, serta berbagai layanan farmasi lainnya yang mendukung pengobatan yang aman dan efektif (Kemenkes, 2016).

Upaya kesehatan yang bermutu adalah layanan yang mampu memberikan kepuasan subjektif kepada pelanggan serta menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari mutu yang diterima. Persepsi terhadap mutu layanan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi ekonomi, waktu, pengaruh keluarga atau teman, serta tingkat pengetahuan masyarakat (Arimbawa *et al.*, 2020). Kepercayaan atau *trust* dapat diartikan sebagai persepsi konsumen terhadap keahlian atau keandalan berdasarkan pengalaman mereka. Salah satu faktor yang menyebabkan kurangnya pengenalan masyarakat terhadap Apoteker adalah

minimnya penggunaan tanda pengenal oleh Apoteker saat menjalankan praktiknya. (Pratiwi *et al.*, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini perlu dilakukan untuk memahami persepsi pasien terhadap peran Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di RSUD Hasanuddin Damrah Manna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesadaran, harapan, dan kepercayaan pasien terhadap peran Apoteker dalam memberikan layanan kefarmasian. Dengan mengetahui persepsi pasien, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai sejauh mana Apoteker berperan dalam pelayanan kesehatan serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan kefarmasian yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Bengkulu Selatan selama bulan Maret-April 2024.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan kefarmasian di RSUD Hasanuddin Damrah Manna selama 1 bulan, yakni sebanyak 3.215 kunjungan pasien.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di RSUD Hasanuddin Damrah Manna. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sebanyak 97 sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, dimana sampel harus memenuhi syarat berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, yang meliputi:

a. Kriteria Inklusi

1. Pasien atau keluarga pasien yang datang ke RSUD Hasanuddin Damrah Manna berusia 18-59 tahun.
2. Pasien atau keluarga pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian.
3. Pasien atau keluarga pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian.

b. Kriteria Eksklusi

Pasien atau keluarga pasien yang tidak dapat menyelesaikan pengisian kuisisioner hingga akhir

terhadap peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian, jadi kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitas akan menjadi penentu syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid reliabel. Setelah melakukan uji validitas, peneliti dapat menghasilkan kuesioner valid dengan hasil semua pernyataan nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel (Trihendradi, 2013). Dengan hasil uji reliabilitas 0,982, uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner sudah memenuhi standar reliabilitas yaitu lebih dari 0,60 (Dominica *et al.*, 2016), sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini valid, dapat diandalkan, dan sesuai untuk digunakan sebagai instrumen pengukuran.

Gambaran Karateristik Sosiodemografi Responden

Data sosiodemografi yang diperoleh dari total 97 responden memperhatikan berbagai karakteristik individu maupun kelompok seperti sosioekonomi, pendidikan, dan demografi sebagai berikut:

Tabel I. Karateristik Sosiodemografi Responden

Sosiodemografi Responden	Frekuensi (%)
Usia	
18-30 Tahun	31 (32%)
31-50 Tahun	63 (64,9%)
> 50 Tahun	3 (3,1%)
Jenis Kelamin	
Laki-laki	47 (48,5%)
Perempuan	50 (51,5%)
Pendidikan	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas harus dilakukan pada kuesioner sebelum digunakan, karena kuesioner akan digunakan untuk mengukur persepsi pasien

SD	2 (2,1%)
SMP	11 (11,3%)
SMA	57 (58,8%)
Perguruan Tinggi	27 (27,8%)
Pekerjaan	
Pegawai Negeri	12 (12,4%)
Pegawai Swasta	12 (12,4%)
Wiraswasta	15 (15,5%)
IRT	28 (28,9%)
Petani	23 (23,7%)
Pelajar	7 (7,2%)
Penghasilan	
Rp 0 – Rp 5.00.000	26 (26,8%)
Rp 5.00.000 – Rp 1.000.000	25 (25,8%)
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	20 (20,6%)
Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	16 (16,5%)
>Rp 3.000.000	10 (10,3%)

Data sosiodemografi dalam penelitian ini terbagi ke dalam tiga kategori berdasarkan usia. Kategori pertama mencakup responden berusia 18–30 tahun dengan persentase sebesar 32,0%. Kategori kedua terdiri dari responden berusia 31–50 tahun, yang mencapai 64,9%. Sementara itu, kategori ketiga mencakup responden berusia di atas 50 tahun dengan persentase sebesar 3,1%.

Selain itu, terdapat empat kategori berdasarkan tingkat pendidikan. Sebanyak 2,1 dan % responden memiliki tingkat pendidikan SD, 11,3% berpendidikan SMP, 58,8% merupakan lulusan SMA, dan 27,8% memiliki pendidikan di tingkat perguruan tinggi.

Terdapat enam kategori pekerjaan dalam penelitian ini dimana distribusinya masing-masing yakni 12,4% responden merupakan Pegawai Negeri, 12,4% adalah

Pegawai Swasta, 15,5% wiraswasta, 28,9% adalah IRT, 23,7% adalah petani, dan 7,2% adalah pelajar. Pendapatan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima kategori, 26,8% responden masuk dalam kategori kisaran Rp. 0 hingga Rp. 500.000; 25,8% termasuk dalam kategori kisaran Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000; 20,6% termasuk dalam kategori kisaran Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000; 16,5% termasuk dalam kategori kisaran Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000; dan 10,3% responden masuk dalam kategori dengan kisaran di atas Rp 3.000.000.

Gambaran Responden Terhadap Profesi Apoteker

Peneliti berinisiatif melihat data di RSUD Hasanuddin Damrah Manna mengenai seberapa tahukah responden mengetahui profesi apoteker karena masyarakat umum hanya mengetahui profesi kesehatan, yaitu dokter dan perawat.

Tabel II. Gambaran Reponden Terhadap Profesi Apoteker

Pernah Mendengar Profesi Apoteker		
Respon	Frekuensi (Responden)	Persentase
Ya	97	100%
Tidak	0	0%
Total	97	100%

Dari tabel II dapat dilihat seluruh responden pernah mendengar tentang profesi Apoteker yang ditunjukkan dengan persentase sebesar 100%.

Persebaran Jawaban dan Persepsi

Responden Tiap Domain Peran Apoteker
 Komponen kuesioner penelitian ini memiliki empat domain, yang dikategorikan sebagai berikut:

A. Persepsi Responden Terhadap Peran Apoteker Secara Umum

Tabel berikut memberikan gambaran pendapat responden mengenai peran apoteker secara umum

Tabel III. Tanggapan Responden Terhadap Peran Apoteker Secara Umum

NO	Pernyataan	Respon			
		Sangat Tidak Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Setuju (%)	Sangat Setuju (%)
1	Apoteker sebaiknya menggunakan atribut apoteker (jas, name tag, dan lainnya).	0	4 (4,1)	58 (59,8)	35 (36,1)
2	Apoteker sebaiknya memperkenalkan dirinya sebagai apoteker.	0	2 (2,1)	49 (50,5)	46 (47,4)
3	Apoteker adalah tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat.	0	2 (2,1)	46 (47,4)	49 (50,5)
4	Saya lebih memilih konsultasi obat dengan dokter dibanding dengan apoteker.	25 (25,8)	26 (26,8)	30 (30,9)	16 (16,5)
5	Saya percaya dengan apoteker terkait informasi obat-obatan.	1 (1,0)	2 (2,1)	60 (61,9)	34 (35,1)
6	Apoteker dapat berkontribusi positif terhadap kesehatan pasien	1 (1,0)	1 (1,0)	43 (44,3)	52 (53,6)
7	Apoteker memiliki pengetahuan tentang obat yang lebih baik dibandingkan tenaga kesehatan lainnya.	0	0	53 (54,6)	44 (45,4)

Respon keseluruhan responden terhadap domain peran apoteker ditunjukkan pada tabel III di atas. Seluruh responden menyatakan setuju dengan pernyataan Apoteker memiliki pengetahuan tentang obat yang baik dibandingkan tenaga kesehatan lainnya sebanyak 100 %. Meski begitu, sebanyak 47,4% responden mengatakan mereka lebih senang berkonsultasi obat dengan dokter dibandingkan Apoteker. Hasil tersebut mungkin dikarenakan isi dari kuesioner untuk menilai kinerja Apoteker, sehingga

responden telah mempertimbangkan pandangan mereka terhadap kondisi kesehatan yang dialami oleh responden (Jose *et al.*, 2015).

Tabel IV. Persepsi Responden Terhadap Domain Peran Apoteker Secara Umum

Persepsi	Frekuensi (responden)	Persentase
Positif	89	91,2 %
Negatif	8	8,8 %
Total	97	100 %

Pada tabel IV di atas, dapat dilihat bahwa persepsi responden terhadap domain peran apoteker secara umum adalah persepsi positif sebanyak 91,2 % sementara

persepsi negatif sebanyak 8,8 %.

B. Persepsi pasien terhadap domain pengkajian resep dan penyiapan obat

Bagian ini berisi pandangan responden terhadap pengkajian resep dan penyiapan obat yang dilakukan oleh apoteker dalam melaksanakan tugasnya di fasilitas pelayanan kefarmasian. Pada Tabel V dapat terlihat bahwa seluruh responden (100%) memiliki persepsi positif terhadap pernyataan “Apoteker melakukan pendataan administrasi seperti nama, umur, jenis kelamin, dan berat badan”, Selanjutnya sebanyak 96,9% responden memiliki persepsi positif pada pernyataan “Apoteker selalu memberikan label dengan jelas pada setiap obat yang diresepkan karena hal itu sangat penting untuk mencegah terjadinya kesalahan pada saat pengambilan dan penggunaan obat”, sementara pada pernyataan “Apoteker melayani resep obat non racikan dalam waktu ≤ 30 menit dan racikan ≤ 60 menit”, responden yang memberikan persepsi positif sebanyak 97,9%. Lamanya waktu menunggu pelayanan resep mencerminkan

seberapa cepat dan efektif petugas farmasi memproses resep dan memberikan pelayanan (Ihsan *et al.*, 2018).

Pada tabel IV dapat dilihat secara keseluruhan bahwa pada domain pernyataan persepsi responden terhadap pengkajian resep dan penyiapan obat mendapatkan respon yang positif dari responden sebesar 98,2 % dan persentase responden yang memberikan respon negatif 1,8% artinya bahwa responden memandang hal tersebut sangat penting bagi apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian

Tabel V. Persepsi Responden Terhadap Pengkajian Resep Dan Penyiapan Obat

Persepsi	Frekuensi (Responden)	Persentase
Positif	95	98,2 %
Negatif	2	1,8 %
Total	97	100 %

C. Persepsi responden terhadap Pelayanan Informasi Obat

Apoteker yang bekerja di bidang Pelayanan Kefarmasi sangat penting untuk melakukan Pelayanan Informasi Obat dengan maksimal. Pendapat responden tentang Pelayanan Informasi Obat terurai dalam tabel VI.

Tabel VI. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Informasi Obat

NO	Pernyataan	Respon			
		Sangat Tidak Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Setuju (%)	Sangat Setuju (%)
1	Apoteker selalu menjawab pertanyaan dengan detail dan jelas.	0	1(1,0)	61(62,9)	35(36,1)

2	Apoteker menerangkan dengan jelas jenis obat yang diresepkan	0	0	54(55,7)	43(44,3)
3	Apoteker menerangkan cara minum obat dengan baik.	0	1(1,0)	52(53,6)	44(45,4)
4	Apoteker menerangkan dosis obat yang diresepkan dengan jelas.	0	0	55(56,7)	42(43,3)
5	Apoteker menjelaskan efek samping dari obat yang diresepkan.	1(1,0)	3(3,1)	55(56,7)	38(39,2)
6	Apoteker melakukan kegiatan penyuluhan kepada pasien rawat jalan, ataupun masyarakat sekitar.	3(3,1)	13(13,4)	51(52,6)	30(30,9)

Pada tabel VII diketahui bahwa pada domain Apoteker menerangkan jenis obat dan dosis obat yang diresepkan dengan jelas mendapatkan total responden menjawab positif dengan persentase 100 % dan sebanyak 98,9 % untuk domain apoteker menerangkan cara minum obat dengan baik dan selalu menjawab pertanyaan dengan detail dan jelas.

Respon positif dari responden dengan persentase 95,8% terhadap penjelasan apoteker tentang efek samping dari obat yang diresepkan. Sementara itu, 83,5% responden pada domain apoteker melakukan kegiatan penyuluhan kepada pasien rawat jalan, ataupun masyarakat.

Tabel VII. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Informasi Obat

Persepsi	Frekuensi (Responden)	Persentase
Positif	94	96,1 %
Negatif	3	3,9 %
Total	97	100 %

Secara keseluruhan, didapatkan persepsi positif sebanyak 96,1% pada domain pelayanan informasi obat oleh apoteker, sedangkan 3,9% menyatakan

pendapat negatif. Hal tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai pentingnya pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh apoteker. Informasi tentang penggunaan obat adalah informasi yang penting dan apoteker adalah sumber informasi yang dipercayai oleh responden untuk memberikan penjelasan tersebut karena apoteker memiliki kemampuan untuk memberikan penjelasan mengenai cara mengkonsumsi obat meliputi aturan pakai (obat diminum berapa kali sehari), cara minum obat (obat diminum sebelum atau sesudah makan), dan interaksi penting obat-obatan dengan makanan atau dengan obat-obatan lain (Aurelia, 2013).

D. Persepsi responden terhadap konseling

Pemberian layanan farmakologis kepada pasien oleh apoteker erat kaitannya dengan fungsinya dalam konseling. Pendapat responden tentang konseling adalah sebagai berikut:

Tabel VIII. Tanggapan Responden Terhadap Konseling

NO	Pernyataan	Respon			
		Sangat Tidak Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Setuju (%)	Sangat Setuju (%)
1	Apoteker selalu memberikan kesempatan untuk diskusi mengenai obat dan kesehatan.	1(1,0)	1(1,0)	58(59,8)	37(38,1)
2	Apoteker selalu menggunakan bahasa yang mudah di pahami ketika menjelaskan informasi obat.	0	0	50(51,5)	47(48,5)
3	Apoteker selalu bertanya kepada pasien saya tentang informasi yang didapatkan dari dokter terkait obat yang diresepkan.	2(2,1)	9(9,3)	46(47,4)	40(41,2)
4	Apoteker meminta saya untuk mengulangi informasi yang telah disampaikan oleh apoteker.	10(10,3)	26(26,8)	33(34,0)	28(28,9)

Pada tabel VIII di atas sebanyak 100 % responden memiliki persepsi positif terhadap pernyataan apoteker selalu menggunakan bahasa yang untuk mengkomunikasikan informasi obat, serta 97,9% responden terhadap pernyataan apoteker selalu memberikan kesempatan untuk diskusi tentang obat-obatan dan kesehatan. Komunikasi dibutuhkan dalam setiap peran apoteker saat memberikan pelayanan kefarmasian, salah satunya yaitu konseling. Komunikasi dalam konseling dapat mempermudah dalam menggali informasi dari pasien meliputi kondisi pasien dan informasi yang dibutuhkan oleh pasien, serta dapat mengetahui pemahaman dan pengetahuan pasien akan pengobatannya. Ketika pasien kurang paham dengan pengobatannya maka apoteker dapat memberikan saran dan

informasi untuk meningkatkan pengetahuan pasien sehingga outcome therapy dapat tercapai secara optimal (Lutfiyati *et al.*, 2016).

Tabel IX. Persepsi Responden Terhadap Konseling

Persepsi	Frekuensi (Responden)	Persentase
Positif	85	87,3 %
Negatif	12	12,7 %
Total	97	100 %

Secara keseluruhan pada domain konseling sebanyak 87,3% responden memiliki pendapat positif, sementara 12,7% responden memiliki persepsi negatif.

Kategori Persepsi Keseluruhan

Persepsi pasien terhadap peran suatu profesi apoteker dapat menentukan bagaimana pasien memandang fungsi apoteker dapat memengaruhi bagaimana apoteker dapat terus meningkatkan atau mempertahankan kapasitas mereka untuk

memberikan perawatan terbaik kepada pasien.

Tabel XI. Pengkategorian Persepsi Keseluruhan

Persepsi	Frekuensi (Responden)	Persentase
Positif	91	93,5%
Negatif	6	6,5 %
Total	97	100 %

Berdasarkan tabel XI diatas dapat dilihat nilai rata-rata dari total skor semua responden untuk menentukan bagaimana pasien memandang peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian, sekitar 93,5 % responden memiliki persepsi positif tentang peran ini dengan kategori sangat baik dan 6,5 % responden memiliki persepsi negatif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pasien memberikan penilaian sangat baik terhadap peran Apoteker dalam pelayanan kefarmasian di RSUD Hasanuddin Damrah Manna.

Saran

Saran dari penelitian ini RSUD Hasanuddin Damrah Manna diharapkan tetap mempertahankan persepsi sangat baik dari responden terhadap peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, akan tetapi dari empat kategori persepsi pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian, persepsi responden terhadap konseling pada poin apoteker meminta

saya untuk mengulangi informasi yang telah disampaikan oleh apoteker mendapatkan persepsi negatif paling tinggi dibandingkan dengan persepsi yang lainnya sehingga diharapkan agar apoteker dapat menerapkan sesuai SOP yang berlaku pada poin tersebut. Hasil ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Hasanuddin Damrah Manna khususnya untuk pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan dan dapat dijadikan pedoman atau acuan bagi penelitian lain untuk melanjutkan atau menyempurnakan hasil penelitian ini dengan variabel dan metode yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimbawa, E. P., Suryaningsih, N. P. A., Putri Brata Windydaca, D., & Santika, martadi, I. W. (2020). Persepsi masyarakat berdasarkan pendekatan health belief model (HBM) dengan penggunaan obat herbal di Kota Denpasar.
- Aurelia, Erlin. (2013) "Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek terhadap Peran Apoteker yang Berada di Wilayah Surabaya Barat." *Calyptra* 2.1 (2013): 1-20.
- Departemen Kesehatan RI, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Jakarta.

- Dominica, D., Putra, D.P., Yulihastri, Y., 2016. *Effect of Pharmacist Presence to Pharmaceutical Service at Pharmacies of Padang City, Indonesia*. *J. Sains Farm. Klin.* 3, 99.
- Ihsan, M., Kurnia Illahi, R., & Rachma Pramestutie, H. (2018). Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59–64. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.02.4>
- Jose, J., Al Shukili, M.N., Jimmy, B., 2015. *Public's perception and satisfaction on the roles and services provided by pharmacists – Cross sectional survey in Sultanate of Oman*. *Saudi Pharm. J.* 23, 635–641
- Kemenkes RI, 2016. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.
- Lutfiyati, H., Yuliasuti, F., dan Dianita, P. S. (2016). Pelaksanaan Konseling Oleh Apoteker di Apotek Kecamatan Temanggung. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 2(1): pp. 24-29.
- 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.
- Trihendradi, C., 2013. *Step by Step IBM SPSS 21 : Analisis Data Statistik*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.