

PERAN APOTEKER DALAM UPAYA MENINGKATKAN CITRA PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD KABUPATEN ROKAN HULU

Yurizka Putri⁽¹⁾, Yuyun Bewelli⁽²⁾, Masdi Janiarli⁽³⁾, Septi Nadia⁽⁴⁾, Husnadia⁽⁵⁾

^(1,2,3,4,5)Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pasir Pengaraian, Riau, Indonesia

*email: yurizkaputri@upp.ac.id, yuyunbfahmi8487@gmail.com,

masdijaniarli@gmail.com, sftiyaptri213@gmail.com,

husnadianiflah@gmail.com

ABSTRAK

Apoteker atau pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti demi meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi dalam pelayanan kefarmasian klinik yang meliputi penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan/penyimpanan resep dengan memanfaatkan tenaga, dana, prasarana, sarana dan metode tatalaksana yang sesuai dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana aktivitas peran apoteker dalam upaya meningkatkan citra pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif kualitatif. Partisipan atau Informan pada penelitian ini adalah Apoteker, Asisten apoteker, pasien, bagian pelayanan atau manajemen.(pengamatan), deep interview (wawancara mendalam), serta dokumentasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa apoteker di rumah sakit umum daerah rokan hulu di nilai belum efektif dalam menjalankan perannya sebagai apoteker. Apoteker Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu masih belum optimal dalam melakukan kolaborasi interprofesi yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan pasien, belum aktif dalam menjalankan perannya sebagai advokasi dan memfasilitasi pasien. Apoteker juga belum berperan aktif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta belum mampu meningkatkan citra yang positif pada pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. Faktor- faktor yang mempengaruhi peran apoteker tersebut diantaranya faktor internal apoteker itu sendiri, yang mana apoteker tersebut masih merangkap tugas lain, untuk mengoptimalkan peran apoteker adalah kompetensi apoteker itu sendiri dan sebaiknya tidak merangkap tugas lainnya. Sedangkan faktor eksternal dari pihak manajemen adalah mengenai, pemberian reward kepada petugas apoteker serta sistem koordinasi dan evaluasi yang baik serta berkala dalam pelaksanaannya. Hendaknya apoteker juga lebih berperan aktif dalam menjalankan perannya sebagai apoteker agar pelaksanaan apoteker dapat berjalan dengan optimal sehingga mampu membantu Rumah sakit yang tidak hanya dalam pencapaian akreditasi akan tetapi juga mampu meningkatkan mutu pelayanan pasien dan meningkatkan citra positif bagi Rumah Sakit secara berkesinambungan.

Kata kunci : Apoteker, Citra, Pelayanan Rumah Sakit.

ABSTRACT

A pharmacist or pharmaceutical service is a direct service that is responsible for patients regarding pharmaceutical preparations to achieve definite results in order to improve the patient's quality of life. Pharmaceutical services include the management of Human Resources (HR), infrastructure, pharmaceutical preparations and health supplies as well as administration

in clinical pharmaceutical services which include receiving prescriptions, compounding drugs, dispensing drugs, drug information and recording/storing prescriptions by utilizing personnel, funds, infrastructure. , appropriate management facilities and methods in an effort to achieve the stated goals. The aim of this research is to examine the role of pharmacists in efforts to improve the image of health services at the Rokan Hulu Regional General Hospital. This research uses a type of qualitative research with a qualitative descriptive study approach. Participants or informants in this research are pharmacists, pharmacist assistants, patients, service or management departments (observations), deep interviews (in-depth interviews), and documentation. The results obtained from this research were that pharmacists at the Rokan Hulu regional general hospital were assessed as not being effective in carrying out their role as pharmacists. Rokan Hulu Regional General Hospital pharmacists are still not optimal in carrying out interprofessional collaboration related to meeting patient service needs, and are not yet active in carrying out their role as advocates and facilitating patients. Pharmacists also have not played an active role in improving the quality of health services and have not been able to improve the positive image of services at the Rokan Hulu Regional General Hospital. Factors that influence the pharmacist's role include the pharmacist's own internal factors, where the pharmacist still has other duties. To optimize the pharmacist's role is the pharmacist's own competence and it is best not to have other duties. Meanwhile, external factors from management are regarding providing rewards to pharmacists as well as a good and regular coordination and evaluation system in its implementation. Pharmacists should also play a more active role in carrying out their role as pharmacists so that the implementation of pharmacists can run optimally so that they can help hospitals not only achieve accreditation but also be able to improve the quality of patient service and improve the positive image of the hospital on an ongoing basis.

Keywords: Pharmacist, Image, Hospital Services.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi dalam pelayanan kefarmasian klinik yang meliputi penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan/penyimpanan resep dengan memanfaatkan tenaga, dana, prasarana, sarana dan metode tatalaksana yang sesuai dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan (Arimbi, 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 58 tahun 2014 dan perubahannya dalam Permenkes nomor 34 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang berorientasi kepada keselamatan pasien, diperlukan suatu standar yang dapat

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Yasrizal & Darmawan, 2022).

Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan farmasi rumah sakit bertanggung jawab penuh terhadap pasien terkait dengan sediaan farmasi dan orientasi kesembuhan merupakan pelayanan yang berinteraksi dengan pasien secara langsung dengan dibantu oleh tim kesehatan lainnya untuk meningkatkan kualitas terapi obat. Pelayanan farmasi klinis di rumah sakit diatur dalam Permenkes 72 tahun 2016. (Herman et al., 2023)

Pelayanan farmasi klinis yang harus dilaksanakan ketepatan pemberian obat. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi: pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinis (Rambe Mentari et al., 2021).

Pelayanan farmasi klinis diantaranya adalah pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat obat, rekonsiliasi obat, pelayanan informasi obat, konseling, visite, pemantauan terapi obat, monitoring efek samping obat, evaluasi penggunaan obat, dan dispensing sediaan steril (Herta Meidya Nurhalita et al., 2025).

Apoteker harus berperan secara langsung dalam pelayanan kefarmasian klinis dan berinteraksi secara langsung dengan pasien sehingga dapat tercapainya terapi pasien secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa peran Apoteker berpengaruh dengan penerapan kefarmasian. standar berhasilnya pelayanan Berdasarkan hasil beberapa penelitian. Apoteker dan Tenaga Kefarmasian di Rumah Sakit sangat berpengaruh dalam pelayanan farmasi klinis hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya standar pelayanan farmasi klinis yaitu dalam aspek pelayanan dan pengerjaan resep selain itu dalam aspek rekonsiliasi obat dan visite (Mohammad Diska Prananda, 2022).

Beberapa masalah yang di alami pasien kerap kali tidak mendapatkan perhatian dan solusi dari pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah, beberapa kasus yang di alami pasien hanya berlalu begitu saja tanpa ada tindak lanjut oleh pihak Rumah Sakit, penanganan yang lambat dan tidak profesional, serta petugas kesehatan terkhususnya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang tidak ramah dan terkadang acuh tak acuh yang membuat pasien atau keluarga merasa tidak di layani dengan baik, hal ini sudah melekat pada munculnya persepsi negatif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Pemerintah Daerah (Rambe Mentari et al., 2021).

Fenomena yang sama juga terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu yang pernah terlibat konflik dengan pasien, seorang pasien menunggu panggilan antrian resep racikan sangat lama dan mengakibatkan perdebatan di Instalasi Rumah Farmasi (IFRS), pihak keluarga merasa tidak bisa menerima dikarenakan apoteker di Instalasi Farmasi tidak memberikan informasi yang jelas kepada pihak keluarga dan mengatakan racikan sedang berlangsung dan keluarga pasien diharapkan "bersabar", dengan kejadian tersebut pihak keluarga mengajukan laporan ke pihak manajemen, akan tetapi tidak ada tindak lanjut atau perhatian yang diberikan kepada keluarga, sehingga keluarga memberikan pengaduan kepada pihak LSM dengan mengatakan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu sangat buruk (Lestari et al., 2022)

Dengan citra negatif yang telah melekat pada pelayanan Rumah Sakit Umum Pemerintah membuat sebagian masyarakat dengan ekonomi menengah ke atas serta beberapa pejabat pemerintah daerah sendiri lebih memilih untuk berobat ke Rumah Sakit milik swasta dari pada di Rumah Sakit Umum Pemerintah milik daerah sendiri, padahal Rumah Sakit Umum Pemerintah adalah Rumah Sakit yang melayani penuh pasien dengan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) atau Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang tentunya dari segi biaya akan lebih efisien atau lebih minim (Arimbi, 2022).

Dalam rangka mengelola berbagai kasus pelayanan pasien dan dalam upaya memenuhi pelayanan kesehatan yang bermutu serta meningkatkan citra positif pada pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit, sebaiknya Instalasi Farmasi Rumah Sakit memerlukan desain atau strategi agar dapat melakukan proses yang berkelanjutan. Salah

satunya yaitu dengan menggunakan peran apoteker yang baik (Aulia et al., 2024)

Apoteker menjadi penting peranannya sebagai acuan adalah Permenkes No.72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit bahwa peran Apoteker meliputi 2 peran utama yaitu sebagai peran manajerial dan peran pelayanan farmasi klinis. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dilapangan bahwa pengkajian resep belum sepenuhnya dilakukan oleh Apoteker dan angka medication error masih > 2% maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sistem pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat serta peran Apoteker dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat Peran Apoteker(Aulia et al., 2024).

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang tujuannya adalah untuk memperoleh deskriptif tentang ciri- ciri variable penelitian, dalam hal ini yaitu, peran apoteker, Citra, Pelayanan kesehatan. Penelitian ini bermaksud melihat bagaimana peran apoteker sebagai sebuah fenomena yang ada di unit yang menerapkan peran apoteker untuk upaya meningkatkan citra pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode collaizzi untuk menganalisa data karena pada metode ini langkah-langkah yang digunakan lebih jelas, sistematis, rinci dan sederhana, selain itu pada metode collaizzi gambaran hasil penelitian di klarifikasi kembali ke partisipan atau informan untuk di validasi. Langkah-langkah analisis data kualitatif dari Collaizi adalah sebagai berikut :

1. Mengumpulkan deskripsi fenomena melalui pendapat atau pernyataan partisipan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dan menuliskannya dalam bentuk naskah transkrip untuk dapat mendeskripsikan gambaran konsep penelitian.
2. Membaca seluruh deskripsi fenomena yang telah disampaikan oleh semua partisipan.
3. Membaca kembali transkrip hasil wawancara dan mengutip pernyataan-pernyataan yang bermakna dari semua partisipan.
4. Menguraikan arti yang ada dalam pernyataan-pernyataan signifikan.
5. Mengorganisir kumpulan-kumpulan makna yang terumuskan ke dalam kelompok tema. Menuliskan deskripsi yang lengkap. Peneliti merangkai tema yang ditemukan selama proses analisis data dan menuliskannya menjadi sebuah deskripsi dalam bentuk hasil penelitian.
6. Menemui partisipan untuk melakukan validasi deskripsi hasil analisis. Peneliti kembali kepada partisipan dan membacakan kisi-kisi hasil analisis tema. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah gambaran tema yang diperoleh sebagai hasil penelitian sesuai dengan keadaan yang di alami partisipan.
7. Menggabungkan data hasil validasi ke dalam deskripsi hasil analisis. Peneliti menganalisis kembali data yang telah diperoleh selama melakukan validasi kepada partisipan, untuk ditambahkan ke dalam deskripsi akhir yang mendalam pada laporan penelitian sehingga pembaca mampu memahami pengalaman partisipan.(Jaelani & Lakoan, 2023).

Penelitian kualitatif ini melibatkan masyarakat atau pasien yang mengambil obat di farmasi sebagai partisipan atau informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif yang mana cukup banyak partisipan yang berkaitan dalam pelaksanaan dari peran apoteker. Adapun partisipan atau informan dalam penelitian ini yakni apoteker atau tenaga kefarmasian, bagian pelayanan atau manajemen rumah sakit dan pasien/keluarga.

Gambaran umum dari masing-masing kelompok partisipan atau informan dapat digambarkan pada tabel dibawah ini :

Table 1. Hasil Penelitian Partisipan atau Informan Penelitian

No.	Pendidikan / Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Apt. Sarjana	4	30,8%
2.	Sarjana	4	30,8%
3.	SMA	2	15,4%
4.	Wiraswasta	1	7,7%
5.	IRT	1	7,7%
6.	Kuliah	1	7,7%
	Total	13	100%

Data yang diperoleh apoteker di instalasi farmasi belum berjalan optimal dan belum ada aktifitas secara spesifik dari petugas apoteker. Hal tersebut dikonfirmasi ulang dengan hasil observasi lapangan yang dilakukan selama penelitian yang diperoleh bahwa memang belum ada ditemukan adanya kegiatan apoteker di instalasi farmasi baik unit rawat jalan dan rawat inap maupun pengambilan obat IGD tersebut menggunakan kuisioner dan wawancara. Kegiatan Apoteker yang dimaksud adalah mulai dari mengawasi pembuatan obat, menyediakan dan mengawasi ketersediaan obat, sistem pencatatan dan pembukuan, merencanakan dan mengorganisasi.

Beberapa masalah yang kerap terjadi yaitu tidak dilaksanakan pelatihan khusus untuk apoteker maka kurangnya sumber daya manusia seperti kekurangannya tenaga teknik kefarmasian (TTK), lalu terdapat keterlambatan pembuatan obat dan pemberian informasi obat dikarenakan pekerjaan apoteker digandakan dengan pekerjaan TTK. Kompleksnya pasien menunggu obat lama, hal ini dikonfirmasi ulang dengan hasil observasi lapangan yang mana selama penelitian tampak beberapa keluarga pasien komplek akan pemberian obat yang lama lalu pasien juga masih ada yang membeli obat-obatan di luar instalasi rumah sakit, kemudian tidak ada aktivitas yang menunjukkan kolaborasi manager dengan apoteker untuk mendiskusikan tentang hal tersebut.

Begitu juga dengan fasilitas dan sarana prasarana yang kurang memadai, serta terjadinya kesalah pahaman antara apoteker dengan pasien berkisar 60% setelah didata melalui wawancara secara langsung. Lalu terjadilah beberapa stok obat yang kosong dan menyarankan kepada pasien untuk dibeli diluar instalasi farmasi. Akan tetapi mulai ada perkembangan yang signifikan mengarah perbaikan, keluarga merasa perlahan-lahan puas dengan apoteker yang memberikan penjelasan mengenai keterlambatan pemberian obat tersebut. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa tidak ada aktivitas manager sebagai kolaborasi dengan apoteker mengenai pemenuhan pelayanan pasien. Telah dikonfirmasi dengan beberapa apoteker di instalasi farmasi rumah sakit, membenarkan hal tersebut, dan mengatakan bahwa apoteker di instalasi farmasi kekurangannya SDM dan sarana

prasarana (Utami et al., 2020).

Dari data observasi tersebut diatas akan di verifikasi kebenarannya atau keakuratan lewat wawancara mendalam kepada pihak-pihak yang terkait dengan peran dan tugas apoteker di instalasi farmasi rumah sakit serta akan dilakukan wawancara mendalam juga kepada pihak yang bertugas sebagai apoteker itu sendiri.

Apoteker Pelayanan / Pelayanan kefarmasian pada rumah sakit merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan farmasi di rumah sakit meliputi 2 kegiatan, kegiatan pertama yang bersifat manajerial yaitu mencakup pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai. Kegiatan kedua berupa pelayanan farmasi klinik yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana serta alat-alat (Indonesia, 1992).

Amanat Undang-Undang Kesehatan dan Keselamatan Kerja Nomor 36 Tahun 2009 mensyaratkan pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan di apotek dapat menjamin tersedianya obat yang aman, bermutu, dan efektif (Aulia et al., 2024)

Perkembangan pelayanan kefarmasian yang bermula berfokus kepada pasien (drug oriented) menjadi berfokus kepada pasien.(patient oriented) didorong oleh tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi. Hal ini juga disebabkan karena peningkatan jumlah kebutuhan obat, perkembangan produksi dalam skala besar serta adanya inovasi dalam penemuan obat baru dan timbulnya berbagai penyakit baru. Pelayanan farmasi rumah sakit diharapkan mampu menjamin tersedianya obat yang aman dan berkualitas serta dapat memberikan informasi mengenai obat yang lengkap. Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran apoteker di RSUD Rokan Hulu dinilai belum efektif dalam melaksanakan tugasnya. apoteker di RSUD belum berperan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Hasil analisa dari pembahasan juga menunjukkan hanya sekitar 40% yang bisa dicapai oleh apoteker dalam menjalankan peran nya sebagai apoteker, dan masih ada 60% yang belum mampu di capai untuk melaksanakan tugas dan peran apoteker dalam upaya meningkatkan mutu pelayaann di RSUD Rokan Hulu.

Kemudian, ditemukan beberapa indikator mutu yang perlu menjadi perhatian untuk dapat ditingkatkan sehingga mutu pelayanan di rumah sakit seperti penambahan depo igd, depo kemoterapi, depo HD dan lainnya supaya tidak terjadinya keterlambatan pemberian obat kepada pasien di instalasi farmasi rumah sakit, apoteker belum optimal dan belum mampu meningkatkan citra pelayanan pasien di RSUD sesuai dengan tujuan dari akreditasi tetapi juga dalam meningkatkan mutu pelayanan yang berkesinambungan.

Faktor yang dapat mengoptimalkan peran apoteker yakni faktor internal apoteker itu sendiri dan faktor yang lebih luas. Faktor internal apoteker meliputi, kompetensi apoteker itu sendiri dan adanya petugas apoteker yang tidak merangkap pekerjaan lain. Sedangkan faktor dari sisi manajemen yang lebih luas meliputi pemberian reward kepada petugas apoteker dan juga dibentuknya sistem dan evaluasi yang baik dalam pelaksanaan apoteker itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimbi, D. (2022). Peluang Dan Tantangan Dalam Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia: Studi Kebijakan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(1), 14–27. <https://doi.org/10.22146/jkki.70231>
- Aulia, G., Fu'adah, I. T., Kurnia, D. I., Saputri, L. T., & Khozanah, Z. (2024). Kajian Pustaka: Implementasi Standar Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit Berdasarkan Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016 di Indonesia. *Prosiding SEMLITMAS: Diseminasi Penelitian Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 375–380.
- Dewi, S., & Hutapea, R. F. (2019). 102 <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>. 3(2), 102–112.
- Hendrawati. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016. *Jurnal Akuntansi*, 11(1).
- Herman, M. J., Handayani, R. S., & Siahaan, S. A. (2023). Kajian Praktik Kefarmasian Apoteker dalam Tatanan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 7, 2–9.
- Herta Meidya Nurhalita, Alfi Dwi Seviah, Kurrota Ayyun, Laila Sabila Sindriyani, Yeka Khafidz Ila Rosyidah, Dewi Rahmawati, Dzakiah Zhirotul Wida, & Fitrul Mubarak. (2025). Review Artikel: Evaluasi Efektivitas Berbagai Macam Metode Sterilisasi. *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 3(1), 241–253. <https://doi.org/10.61132/obat.v3i1.1029>
- Indonesia, P. R. (1992). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan. *Sekretaris Negara Republik Indonesia*, 3(1), 1–53. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/46620/uu-no-23-tahun-1992>
- Jaelani, & Lakoan. (2023). *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi*. 3(1), 33–39.
- Ko41... (2017). Permenkes Nomor 34 Tahun 2018. *BMC Public Health*, 5(1), 1–8. <https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298%0Ahttp://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005%0Ahttp://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58%0Ahttp://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>
- Lestari, B. A., Hilmy, I. L., Ratnasari, D., & ... (2022). Penilaian Kemandirian Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Basel Statement Assessment Tool pada Rumah Sakit Swasta. *Jurnal ...*, 11(1), 87–94. <http://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/far/article/view/142>
- Mashuda, A., Dikjen Bina Kefarmasian dan Alat kesehatan, Kemenkes RI, & Pengurus IAI. (2011). *Pedoman Cara Pelayanan Farmasi Yang Baik (Cpfb)/Gpp*. 5–15.
- Mohammad Diska Prananda. (2022). Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Apoteker Yang Melakukan Kesalahan Pemberian Obat. *Jurist-Diction*, 5(5), 1871–1890. <https://doi.org/10.20473/jd.v5i5.38555>
- Rambe Mentari, N., Fitriani Devi, A., & Suroyo Begum, R. (2021). *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan THE AFFECTING FACTORS ON OUTPATIENTS ' SATISFACTION AT PHARMACY*. 107–122. <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- Sulistyo, A., & Gumilar, A. (2019). Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit

Awal Bros Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(2).

<https://doi.org/10.31000/jmb.v8i2.1604>

Yasrizal, M. A., & Darmawan, E. S. (2022). Rapid Assessment: Drug Logistic Management Strategy in Hospital Pharmacy Installation (A Case Study at X Hospital in Bengkulu). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo*, 8(1), 12–20. <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/844>