

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, M. *et al.* (2021) 'Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study', *BMC Health Services Research*, 21(1), pp. 1–10. doi: 10.1186/s12913-021-06155-3.
- Al-Arifi, M. N. (2012) 'Patients' perception, views and satisfaction with pharmacists' role as health care provider in community pharmacy setting at Riyadh, Saudi Arabia', *Saudi Pharmaceutical Journal*, 20(4), pp. 323–330. doi: 10.1016/j.jsps.2012.05.007.
- Ali, M. A. S. *et al.* (2022) 'Patient Satisfaction of Ambulatory Care Pharmacy Services', *Journal of Patient Experience*, 9. doi: 10.1177/23743735221112631.
- Ayele, Y. *et al.* (2020) 'Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia', *SAGE Open Medicine*, 8. doi: 10.1177/2050312120922659.
- Bari, S. F. *et al.* (2022) 'Patient Satisfaction with Inpatient Hospital Services: A Cross Sectional Survey of Admitted Patients of Combined Military Hospital, Malir Cantt, Karachi', *Pakistan Armed Forces Medical Journal*, 72(2), pp. 585–589. doi: 10.51253/pafmj.v72i2.4140.
- Budiastuti, D. D. and Bandur, P. D. A. (2018) *Validitas dan Reliabilitas Penelitian, Metode Penelitian Pendidikan Matematika*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Druică, E. *et al.* (2021) 'Determinants of satisfaction with services, and trust in the information received in community pharmacies: A comparative analysis to foster pharmaceutical care adoption', *Healthcare (Switzerland)*, 9(5). doi: 10.3390/healthcare9050562.
- Ernawati (2016) 'Analisis Kepuasan Pasien TNI Sebelum dan Sesudah Penerapan JKN di Ruang Rawat Inap Kelas II RS Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD', *Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Vol 3 No 1.
- Esther O. Oluwole, O. O., Adegoke, O. and , Adebola A. Adejimi, Ajoke M. Adewole, A. O. (2023) 'Medication Adherence and Patient Satisfaction

among Hypertensive Patients Attending Outpatient Clinic in Lagos University Teaching Hospital, Nigeria', *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 30(4).

Farooq, A. *et al.* (2020) 'Assessment of Patient Satisfaction in a Military and Public Hospital: A Comparative Study', *Cureus*, 12(8). doi: 10.7759/cureus.10174.

Geberu, D. M. *et al.* (2019) 'Factors of patient satisfaction in adult outpatient departments of private wing and regular services in public hospitals of Addis Ababa, Ethiopia: A comparative cross-sectional study', *BMC Health Services Research*, 19(1), pp. 1–13. doi: 10.1186/s12913-019-4685-x.

Herlina (2019) *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. V. Jakarta: Elex Media.

House, S. *et al.* (2022) 'The impact of professional role and demographic characteristics on job satisfaction and retention among healthcare professionals in a military hospital', *Nursing Forum*, 57(6), pp. 1034–1043. doi: 10.1111/nuf.12777.

Indrasari, D. M. (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. I. Surabaya: Unitomo Press.

Isac, F. L. and Rusu, S. (2014) 'Theories of Consumer ' S Satisfaction and the Operationalization of the Expectation Disconfirmation Paradigm', *Economy Series*, (2), pp. 82–88.

Ismail, A., Gan, Y. N. and Ahmad, N. (2020) 'Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among outpatients attending public health clinics: Questionnaire development and its application', *PLoS ONE*, 15(11 November), pp. 1–12. doi: 10.1371/journal.pone.0241082.

Jordan, J. N. *et al.* (2021) 'Patient Satisfaction with Pharmacist-Provided Health-Related Services in a Primary Care Clinic', *Pharmacy*, 9(4), p. 187. doi: 10.3390/pharmacy9040187.

Kelarijani, S. E. J. *et al.* (2014) 'Evaluation of factors influencing patient satisfaction

in social security hospitals in Mazandaran province, North of Iran', *Caspian Journal of Internal Medicine*, 5(4), pp. 232–234.

Kemenkes RI (2016a) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta.

Kemenkes RI (2016b) 'Permenkes No 43 Tahun 2016', *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*, (2719), pp. 1–79. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016>.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2008) 'KMK No. 129 ttg Standar Pelayanan Minimal RS.pdf', 129.

Kielly, J. *et al.* (2017) 'Patient satisfaction with chronic HIV care provided through an innovative pharmacist/nurse-managed clinic and a multidisciplinary clinic', *Canadian Pharmacists Journal*, 150(6), pp. 397–406. doi: 10.1177/1715163517734236.

Kim, K. I. *et al.* (2017) 'Development and validation of a modified Korean version of the Pharmacy services questionnaire (PSQ-K) for the quality assessment of community pharmacy services', *PLoS ONE*, 12(4), pp. 1–10. doi: 10.1371/journal.pone.0174004.

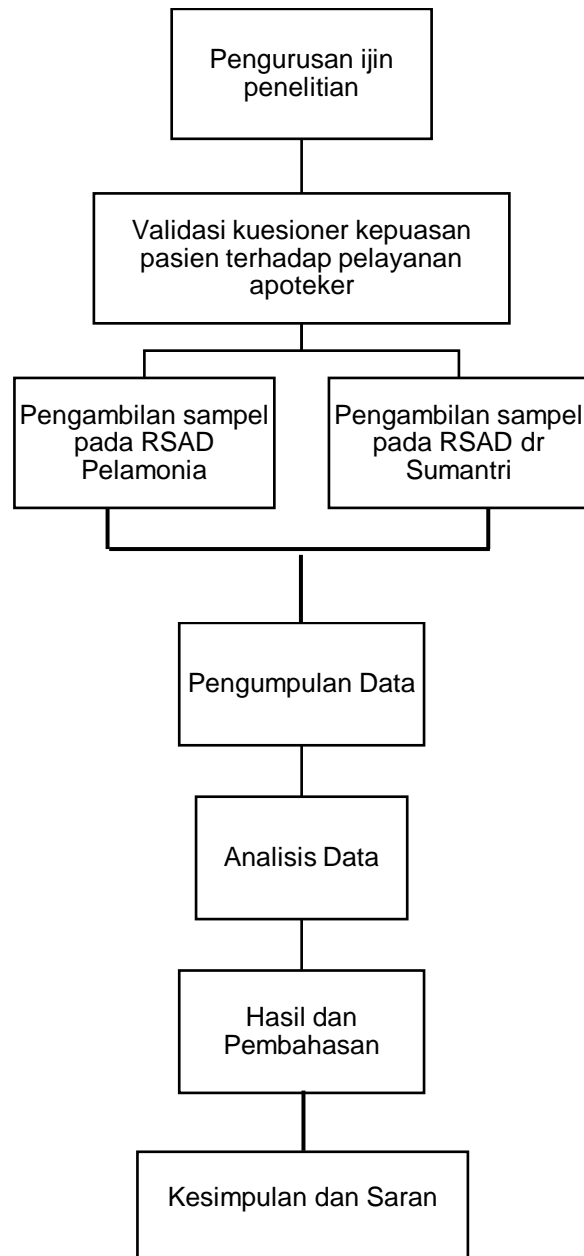
Larson, L. N., Rovers, J. P. and MacKeigan, L. D. (2002) 'Patient satisfaction with pharmaceutical care: Update of a validated instrument', *Journal of the American Pharmaceutical Association (Washington, D.C. : 1996)*, 42(1), pp. 44–50. doi: 10.1331/108658002763538062.

Lilienfeld, A. M. (1951) *Medical statistics, Journal of the American Medical Association*. doi: 10.1001/jama.1951.02920320062023.

Marshall-Aiyelawo, K. *et al.* (2023) 'Patient Experience in Obstetrics in a Military Patient Satisfaction Survey: Findings and Recommendations for Improvement', *Military medicine*, 188(5–6), pp. e1207–e1213. doi: 10.1093/milmed/usab431.

Matondang, Z. (2009) 'Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian', *Jurnal Tabularasa PPS UNIMED*, Vol 6 No 1.

- Mustika, D. and Sari, K. (2019) 'Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), pp. 147–152. doi: 10.7454/arsi.v5i3.2950.
- Nguyen, B. Q. and Nguyen, C. T. T. (2022) 'An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic', *Healthcare (Switzerland)*, 10(10). doi: 10.3390/healthcare10101945.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a and Berry, L. L. (1988) 'SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(September 2014), p. 28. doi: 10.1016/S0148-2963(99)00084-3.
- Parsaulian, L. (2021) 'Analisis Pelayanan Bpjs Bagi Prajurit Dan Keluarga Tni Di Rsal Dr. Mintohardjo', *Jurnal Co Management*, 4(1), pp. 596–604. doi: 10.32670/comanagement.v4i1.578.
- Prihartini, N. *et al.* (2020) 'Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia', *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), pp. 42–49. doi: 10.22435/jki.v10i1.1697.
- Sakharkar, P. *et al.* (2015) 'Development and validation of PSPSQ 2.0 measuring patient satisfaction with pharmacist services', *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 11(4), pp. 487–498. doi: 10.1016/j.sapharm.2014.10.006.
- Shan, L. *et al.* (2016) 'Patient satisfaction with hospital inpatient care: Effects of trust, medical insurance and perceived quality of care', *PLoS ONE*, 11(10), pp. 1–18. doi: 10.1371/journal.pone.0164366.
- Sudaryono (2016) *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono, P. D. (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif*. 3rd edn. Edited by M. P. Setiyawami, SH. Bandung978: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2011) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. 2nd edn. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN**Lampiran 1. Alur penelitian****Alur Penelitian**

Lampiran 2. Kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan apoteker

Kuesioner Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apoteker di Rumah Sakit

1. Karakteristik Sosiodemografi

- | | |
|---|---|
| <p>1. Nama (Boleh Inisial) : _____</p> <p>2. Nomor Handphone : _____</p> <p>3. Umur : _____</p> <p>4. Jenis Kelamin</p> <p><input type="checkbox"/> Laki – Laki</p> <p><input type="checkbox"/> Perempuan</p> <p>5. Status Pernikahan</p> <p><input type="checkbox"/> Belum Menikah</p> <p><input type="checkbox"/> Menikah</p> <p><input type="checkbox"/> Duda</p> <p><input type="checkbox"/> Janda</p> <p>6. Suku : _____</p> <p>7. Agama</p> <p><input type="checkbox"/> Islam</p> <p><input type="checkbox"/> Protestan</p> <p><input type="checkbox"/> Katolik</p> <p><input type="checkbox"/> Hindu</p> <p><input type="checkbox"/> Budha</p> <p><input type="checkbox"/> Konghucu</p> | <p>8. Pendidikan Terakhir</p> <p><input type="checkbox"/> SD – SMP</p> <p><input type="checkbox"/> SMA</p> <p><input type="checkbox"/> Diploma / Sarjana</p> <p><input type="checkbox"/> Magister</p> <p><input type="checkbox"/> Profesi Apoteker</p> <p>9. Pekerjaan</p> <p><input type="checkbox"/> TNI – POLRI- PNS</p> <p><input type="checkbox"/> PNS</p> <p><input type="checkbox"/> Karyawan Swasta</p> <p><input type="checkbox"/> Wirausaha</p> <p><input type="checkbox"/> Pensiunan</p> <p><input type="checkbox"/> Buruh / Tani</p> <p><input type="checkbox"/> Tanpa pekerjaan / Ibu rumah tangga</p> <p>10. Rata - Rata Penghasilan Perbulan</p> <p><input type="checkbox"/> < Rp 2.300.000,</p> <p><input type="checkbox"/> Rp 2.300.000 - Rp 3.300.000,</p> <p><input type="checkbox"/> Rp 3.300.001 - Rp 5.000.000,</p> <p><input type="checkbox"/> >Rp 5.000.000</p> <p>11. Diagnosa : _____</p> <p>12. Asuransi _____</p> |
|---|---|

Kuesioner

B. INSTRUMEN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN APOTEKER (SERVQUAL MODEL)

Pilihlah jawaban dari pernyataan dibawah berdasarkan pengalaman anda selama mendapatkan pelayanan oleh Apoteker

1. TANGIBLE (WUJUD)

1. Apoteker memberikan pelayanan secara langsung kepada saya
- 1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat setuju
2. Apoteker Berpenampilan baik dan sopan
- 1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat setuju
3. Apoteker menggunakan tanda pengenal (Jas, Papan nama)
- 1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

2. RELIABILITAS (KEHANDALAN)

4. Apoteker memberikan penjelasan secara umum terkait pengobatan saya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

5. Apoteker memberikan penjelasan tentang kegunaan obat saya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

6. Apoteker memberikan penjelasan tentang dosis obat saya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

7. Apoteker memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat saya (Diminum , dioleskan, dll)

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

8. Apoteker memberikan penjelasan tentang cara penyimpanan obat saya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

9. Apoteker memberikan penjelasan tentang kemungkinan efek samping obat saya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

10. Apoteker memberikan informasi jenis aktivitas yang perlu dihindari terkait penggunaan obat saya (berkendara, dll)

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

11. Apoteker memberikan informasi makanan dan minuman yang perlu dihindari terkait penggunaan obat saya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

3. EMPHATY (EMPATI)

12. Apoteker terlihat percaya diri dan yakin dengan pelayanan yang diberikan

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

13. Apoteker ramah dan peduli selama kami berinteraksi

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

14. Apoteker memberikan informasi dengan cara yang santun dan bahasa yang dapat saya pahami

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

15. Apoteker memberikan motivasi terkait pengobatan saya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

16. Apoteker memberikan penjelasan dan solusi jika obat yang diresepkan tidak tersedia

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

4. RESPONSIVENESS (RESPON)

17. Apoteker cepat dan tanggap memberikan pelayanan kepada saya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

18. Apoteker memberikan waktu yang cukup untuk berinteraksi dengan saya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

5. ASSURANCE (JAMINAN)

19. Apoteker bertanya tentang riwayat penggunaan obat saya dan efek yang diperoleh sebelumnya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

20. Apoteker memastikan riwayat alergi obat saya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

21. Apoteker memastikan informasi yang diberikan dapat saya pahami dan memberikan kesempatan untuk saya bertanya

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

22. Saya percaya informasi obat yang diberikan oleh apoteker

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

23. Apoteker memberikan nomor kontak yang dapat dihubungi atau saya dapat dengan mudah memperoleh kontak apoteker

1 Sangat Tidak Setuju 2 Tidak Setuju 3 Setuju 4 Sangat Setuju

Lampiran 3. Rekomendasi persetujuan etik penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
E-mail : fk.m.unhas@gmail.com, website: <https://fk.m.unhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor :2973/UN4.14.1/TP.01.02/2023

Tanggal : 20 Maret 2023

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No.Protokol	13323092059	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Chairun Sangaji	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Analisis Faktor Sosiodemografi Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apoteker Pada Rumah Sakit TNI AD di Sulawesi Selatan		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	20 Maret 2023
No.Versi PSP	1	Tanggal Versi	20 Maret 2023
Tempat Penelitian	Sulawesi Selatan		
Judul Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 20 Maret 2023 Sampai 20 Maret 2024	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan	Tanggal 20 Maret 2023
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan	Tanggal 20 Maret 2023

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



piran

Lampiran 4. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner

4.1 Uji Validitas

NO	PERTANYAAN	NILAI r TABEL	NILAI r HITUNG	KESIMPULAN
1	P1	0,176	,605**	VALID
2	P2	0,176	,588**	VALID
3	P3	0,176	,462**	VALID
4	P4	0,176	,493**	VALID
5	P5	0,176	,638**	VALID
6	P6	0,176	,645**	VALID
7	P7	0,176	,673**	VALID
8	P8	0,176	,712**	VALID
9	P9	0,176	,734**	VALID
10	P10	0,176	,755**	VALID
11	P11	0,176	,767**	VALID
12	P12	0,176	,501**	VALID
13	P13	0,176	,626**	VALID
14	P14	0,176	,625**	VALID
15	P15	0,176	,638**	VALID
16	P16	0,176	,608**	VALID
17	P17	0,176	,626**	VALID
18	P18	0,176	,739**	VALID
19	P19	0,176	,550**	VALID
20	P20	0,176	,571**	VALID
21	P21	0,176	,690**	VALID
22	P22	0,176	,667**	VALID
23	P23	0,176	,660**	VALID
24	TOTAL	0,176	1	VALID

Cara mencari nilai r tabel dengan N=125 pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r tabel statistik. maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,176, kuesioner dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari pada r tabel.

4.2 Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,928	23

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	76,80	58,048	0,565	0,926
P2	76,69	58,668	0,552	0,926
P3	77,29	59,271	0,416	0,928
P4	77,05	58,304	0,437	0,928
P5	76,66	58,322	0,605	0,925
P6	76,65	58,391	0,614	0,925
P7	76,64	58,281	0,644	0,925
P8	76,82	55,695	0,669	0,924
P9	77,58	54,537	0,688	0,923
P10	77,54	54,557	0,713	0,923
P11	77,51	54,591	0,728	0,923
P12	76,59	59,856	0,469	0,927
P13	76,61	58,643	0,595	0,926
P14	76,58	59,166	0,599	0,926
P15	77,22	55,740	0,581	0,926
P16	76,58	58,600	0,574	0,926
P17	76,98	56,846	0,577	0,925
P18	76,99	55,121	0,697	0,923
P19	77,30	57,536	0,495	0,927
P20	77,37	56,831	0,511	0,927
P21	76,71	56,691	0,651	0,924
P22	76,77	57,551	0,631	0,925
P23	77,46	54,702	0,597	0,926

Secara umum dapat menggunakan kategori (Herlina, 2019)

1. Cronbach's alpha < 0.6 = buruk
2. Cronbach's alpha $0.6-0.79$ = diterima
3. Cronbach's alpha > 0.8 = Baik

