

## EVALUATING THE EFFECTIVENESS OF HOME PHARMACY CARE IN ENHANCING PATIENT-CENTERED PHARMACEUTICAL SERVICES

<sup>1</sup>Rizki Rahmah Fauzia, <sup>2</sup>Ahmad Azrul Dzuniarto, <sup>3</sup>Cut Diva Rachma Alya Putri, <sup>4</sup>Fitri Nurul Ramadhani

<sup>1</sup>Universitas YPIB Majalengka, Kota Cirebon, Indonesia, kikirahmah88@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas YPIB Majalengka, Kota Cirebon, Indonesia, aazuniarto@gmail.com

<sup>3</sup>Universitas YPIB Majalengka, Kota Cirebon, Indonesia, rachmaalya12@gmail.com

<sup>4</sup>Universitas YPIB Majalengka, Kota Cirebon, Indonesia, fitrinurulramadhani@gmail.com

### ARTICLE INFORMATION

Received: May, 20, 2026

Revised: June, 18, 2026

Available online: March, 30, 2026

### KEYWORDS

Pelayanan kefarmasian di rumah, kepuasan pasien, apotek  
*Home pharmacy care, patient satisfaction, pharmacy*

### CORRESPONDENCE

Rizki Rahmah Fauzia  
Universitas YPIB Majalengka  
Indonesia  
kikirahmah88@gmail.com

### ABSTRACT

**Background:** Home Pharmacy Care (HPC), a home visit service by pharmacists to provide education, counseling, and monitoring of safe, effective, and rational drug use, has not yet become part of the routine service program at Pharmacies. **Objective:** This study aims to determine the effect of Home Pharmacy Care on the level of satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy S in Sukamandi Jaya, Subang Regency. **Method:** The research method used is descriptive quantitative with a pre-experimental design approach. The research sample consisted of 30 respondents who had a history of cholesterol and met the inclusion criteria. Data were collected using a questionnaire based on five dimensions of SERVQUAL and leaflet as a medium used for HPC. Data analysis was carried out using the McNemar test. **Results:** The test results showed a significant effect of Home Pharmacy Care on increasing satisfaction with pharmaceutical services at Syiara Pharmacy ( $p < 0.05$ ). **Conclusion:** Home Pharmacy Care has a positive effect on increasing patient satisfaction with pharmaceutical services, so it can be used as a routine strategy in pharmacy services, especially for strengthening the role of pharmacists as drug consultants and part of the primary health team in the community.

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Home Pharmacy Care (HPC), yaitu pelayanan kunjungan rumah oleh apoteker untuk memberikan edukasi, konseling, serta pemantauan penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional belum menjadi bagian dari program rutin pelayanan di Apotek. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Home Pharmacy Care terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek S di Sukamandi Jaya, Kabupaten Subang. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan pre-experimental design. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang memiliki riwayat kolesterol dan memenuhi kriteria inklusi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan leaflet sebagai media untuk melakukan HPC. Analisis data dilakukan dengan *paired sample t-test*. **Hasil:** Hasil uji menunjukkan adanya pengaruh signifikan Home Pharmacy Care terhadap peningkatan kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Syiara ( $p < 0,05$ ). **Simpulan:** Home Pharmacy Care berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, sehingga dapat dijadikan strategi rutin dalam pelayanan apotek, terutama untuk memperkuat peran apoteker sebagai konsultan obat dan bagian dari tim kesehatan primer di masyarakat.

This is an open access article under the [CC BY-ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/) license.



## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menjamin penggunaan obat yang aman, efektif, rasional, dan terjangkau. Dalam praktiknya, pelayanan kefarmasian tidak hanya mencakup penyediaan obat, tetapi juga informasi obat, edukasi, monitoring efek samping, dan konsultasi pasien (Indonesia, 2016). Apoteker memiliki tanggung jawab profesional untuk memastikan pasien memahami terapi obat yang mereka jalani dan mendapatkan hasil pengobatan yang optimal.

Saat ini pelayanan kefarmasian harus bersifat *patient-oriented* dan bukan semata-mata *drug-oriented*. Artinya, fokus pelayanan farmasi tidak hanya pada obat yang diberikan, tetapi juga pada kondisi dan kebutuhan pasien secara individual (Pamela and Al, 2019). Sayangnya, dalam pelaksanaannya, pelayanan ini belum berjalan optimal di apotek komunitas, terutama di daerah dengan keterbatasan akses dan sumber daya kesehatan.

Seiring dengan paradigma baru pelayanan kefarmasian tersebut, muncul model pelayanan farmasi berbasis kunjungan rumah atau *Home Pharmacy Care (HPC)*. Layanan ini memungkinkan apoteker mengunjungi rumah pasien, memberikan edukasi tentang obat, melakukan monitoring efek samping, dan memberikan konseling individual. *HPC* menjadi sangat relevan terutama untuk pasien dengan penyakit kronis dengan komorbid seperti hipertensi, hiperkolesterolemia, diabetes, dan pasien lansia yang memiliki keterbatasan mobilitas (Ahmad, 2018).

Penerapan *Home Pharmacy Care* telah terbukti meningkatkan kepatuhan minum obat dan hasil terapi. Dalam studi oleh Yunita et al (2024), ditemukan bahwa *HPC* secara signifikan meningkatkan kualitas hidup

pasien kronis yang mendapatkan kunjungan apoteker dengan metode konseling singkat. Tidak hanya itu, *HPC* juga berperan penting dalam efisiensi biaya pengobatan. Penelitian oleh (Halisa *et al.*, 2023) menyebutkan bahwa program *HPC* pada pasien diabetes memberikan penghematan biaya terapi secara signifikan serta meningkatkan efektivitas pemantauan obat. menurut studi (Sumilat *et al.*, 2025), edukasi melalui *HPC* terbukti dapat menurunkan tekanan darah pasien hipertensi secara bermakna melalui peningkatan kepatuhan minum obat. Adanya kunjungan rumah oleh apoteker pada pasien hiperkolesterolemia oleh apoteker meningkatkan hasil klinis, kepatuhan pengobatan, dan pengetahuan tentang penyakit (Jeanwiwattanavong, S Sitaruno, Mahattanadul and Sae-Lim, 2026).

Selain kepatuhan, aspek kepuasan pasien juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kefarmasian. Implementasi *HPC* di daerah masih belum optimal di banyak apotek, khususnya di daerah pinggiran seperti Kabupaten Subang. Karena belum dijadikan salah satu layanan kefarmasian di apotek sehingga belum diketahui apakah layanan *HPC* ini dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Studi oleh (Dwi *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* paling berkontribusi terhadap kepuasan pasien di Apotek X, namun aspek *reliability* dan *assurance* masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu aspek yang diperbaharui pada penelitian ini yaitu *reliability* dan *assurance* nya. Kepuasan pasien erat kaitannya dengan komunikasi efektif yang terjadi antara Apoteker dan pasien. Penelitian oleh (Rusnedy, Maulidya and Shintia, 2024) menemukan bahwa perilaku informatif dan ramah dari apoteker sangat

menentukan persepsi pasien terhadap kualitas layanan, terutama dalam pemberian informasi obat.

Apotek S yang berlokasi di Sukamandi Jaya, Kabupaten Subang, merupakan salah satu apotek komunitas yang melayani pasien hipertensi, hiperkolesterolemia, dan lansia. Namun, layanan *Home Pharmacy Care* di Apotek ini belum terstruktur dan belum menjadi bagian dari program rutin pelayanan. Hal ini menjadi peluang untuk menerapkan HPC sebagai inovasi pelayanan kefarmasian berbasis komunitas yang berorientasi pada peningkatan kepuasan pasien.

Melihat data dan temuan sebelumnya, maka penting untuk dilakukan penelitian mengenai pengaruh *Home Pharmacy Care* terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek S. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga memperkuat peran apoteker sebagai konsultan obat dan bagian dari tim kesehatan primer di masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan model pelayanan farmasi yang lebih efektif, humanis, dan berorientasi pada pasien, khususnya di daerah Subang dan sekitarnya.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *pre-experimental design (one group pretest-posttest)* (Nopita *et al.*, 2024). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dikarenakan peneliti sudah punya target individu dengan karakteristik yang sesuai dengan penelitian (Turner, 2020). Pasien yang memiliki riwayat hiperkolesterolemia pada apotek S berjumlah 30 orang sehingga seluruh populasi dijadikan sampel (Arikunto, 2017). Karakteristik yang digunakan pada sampel yaitu pasien berusia 31-60 tahun yang datang ke Apotek S, memiliki riwayat kolesterol, bertempat tinggal di wilayah Ampera, Sukamandi Jaya, Kabupaten Subang, dan dapat berkomunikasi dengan baik. Responden telah diberikan

penjelasan mengenai tujuan dan manfaat penelitian dan telah menyetujui sebagai responden pada lembar persetujuan responden. HPC dilakukan oleh Apoteker meliputi pemberian informasi obat, konseling, dan monitoring efek samping obat sebanyak 2 kali yaitu sebelum dan setelah HPC dilakukan dengan jarak 3 hari. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL (Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability)* (Mulyani, Fudholi and Satibi, 2021) dan leaflet berisi tentang pengertian penyakit kolesterol, obat kolesterol, penyebab penyakit kolesterol, gejala penyakit kolesterol, cara pencegahannya, dan DAGUSIBU penyakit kolesterol sebagai media yang digunakan untuk HPC. Kuesioner dan leaflet telah dilakukan validasi oleh kedua pakar dengan hasil valid ( $I-CVI=1$ ) yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki validitas isi yang sangat baik (Yuliati, Puspita Sari and Metty, 2023). Analisis data dilakukan dengan uji *paired sample t test* untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan sebelum dan sesudah pada kuesioner *SERVQUAL* dengan skala likert 1-4 (1= sangat puas, 2= puas, 3= tidak puas, dan 4= sangat tidak puas (Kemendiktisaintek, 2025). Adapun Kepuasan pelayanan kefarmasian dikategorikan sangat memuaskan jika memiliki persentase 81 – 100%, puas jika 61 – 80%, cukup puas jika persentase 41 – 60%, kurang puas jika persentase 21 – 40%, dan tidak puas jika persentase 0 – 40% (Nathalia and Rozy, 2022). Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Farmasi Universitas YPIB Majalengka dengan nomor surat 516/KEPK/EC/X/2025 pada tanggal 07 Oktober 2025.

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Klasifikasi Responden

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Usia	31-40	6	20,0%
		41-50	12	40,0%

		51–60	12	40,0%
	Total		30	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	40,0%
		Perempuan	18	60,0%
	Total		30	100%
3	Pendidikan	SD	12	40,0%
		SMP	10	33,3%
		SMA	6	20,0%
		S1	2	6,7%
	Total		30	100%
4	Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	13	43,3%
		Buruh	8	26,7%
		Pedagang	5	16,7%
		Lainnya	4	13,3%
	Total		30	100%

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 1. data responden dengan riwayat kolesterol didominasi oleh usia 41 sampai 60 tahun, lebih banyak perempuan, dengan pendidikan terakhir sekolah dasar dan sekolah menengah pertama, serta sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga. Faktor sosiodemografi responden tidak memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat kepuasan.

Tabel 2. Hasil Pengaruh Kepuasan Berdasarkan Data Demografi

No	Karakteristik	Sig Pre-test	Sig Post-test	Keterangan
1	Usia	0,296	0,212	Tidak signifikan
2	Jenis Kelamin	0,237	0,191	Tidak signifikan
3	Pendidikan	0,301	0,225	Tidak signifikan
4	Pekerjaan	0,254	0,209	Tidak signifikan

Sumber : Analisis Data, 2025

Peningkatan kepuasan yang terjadi tidak dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, Pendidikan, dan pekerjaan (Tabel 2.). Hasil kepuasan yang didapatkan dari lima dimensi mengalami peningkatan dengan kategori sangat puas. Namun jika dilihat peningkatan rata-rata persentase kepuasan yang paling tinggi ada pada dimensi *reliability* (Tabel 3.)

Tabel 3. Hasil Kepuasan Pasien Sebelum dan Sesudah *Home Pharmaceutical Care*

No.	Dimensi SERVQ UAL	Pernyataan	Sebelum HPC (%)	Sesudah HPC (%)	Ket
1	<i>Responsiveness</i>	Petugas cepat merespons kebutuhan saya saat kunjungan.	78,0%	88,0%	
		Petugas mudah dihubungi bila saya butuh informasi obat.	80,2%	89,4%	
		Petugas selalu bersedia menjawab pertanyaan saya dengan jelas.	81,2%	90,4%	Meningkat
2	<i>Assurance</i>	Saya merasa yakin atas informasi yang diberikan oleh apoteker.	76,2%	84,7%	
		Petugas menunjukkan pengetahuan dan keahlian yang	77,3%	86,0%	

		meyakinkan.		
		Petugas membuat saya merasa aman dalam penggunaan obat.	77,5%	85,3%
	Rata-rata		77,0%	85,3%
3	<i>Tangible</i>	Penampilan petugas saat kunjungan rapi dan sopan.	75,4%	81,8%
		Leaflet dan alat edukasi yang digunakan mudah dimengerti.	77,0%	83,1%
		Perlengkapan yang dibawa petugas (misalnya leaflet, alat ukur) dalam kondisi baik.	76,5%	82,7%
	Rata-rata		76,3%	82,5%
4	<i>Empathy</i>	Petugas memahami keluhan saya dengan baik.	78,3%	87,9%
		Petugas memberikan perhatian khusus pada kondisi kesehatan saya.	80,0%	88,7%
		Petugas bersikap ramah dan komunikatif selama kunjungan.	80,5%	87,8%
	Rata-rata			Meningkat

	Rata-rata		79,6%	88,1%
5	<i>Reliability</i>	Petugas menjelaskan informasi obat dengan jelas.	78,1%	87,0%
		Jadwal kunjungan petugas sesuai kesepakatan.	77,6%	86,8%
		Petugas konsisten dalam memberikan edukasi obat sesuai kebutuhan saya.	78,5%	88,2%
		Informasi yang diberikan petugas mudah saya ingat dan terapkan.	78,0%	88,0%
	Rata-rata		78,0%	87,5%
	Total Rata-rata Pernyataan		78,4%	86,0%
				Meningkat

Sumber : Analisis Data, 2025

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Tingkat kepuasan

No.	Dimensi	Skor Pretest	Skor Posttest	Selisih
1	<i>Responsiveness</i>	2,47	3,43	+0,96
2	<i>Assurance</i>	2,43	3,30	+0,87
3	<i>Tangible</i>	2,53	3,37	+0,84
4	<i>Empathy</i>	2,50	3,40	+0,90
5	<i>Reliability</i>	2,47	3,43	+0,96

Sumber : Analisa Data, 2025

Semua dimensi kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* menunjukkan peningkatan skor setelah intervensi. Hasil ini memperlihatkan bahwa pasien merasakan perubahan positif pada seluruh aspek pelayanan kefarmasian. Berdasarkan hasil uji *Paired Sample T-Test* diperoleh nilai  $p = 0,001$  dengan  $p < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat

kepuasan pasien sebelum dan sesudah dilakukan *home pharmacy care*. hasil penelitian ini mendukung hipotesa bahwa *home pharmacy care* dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian intervensi ini terbukti efektif sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di apotek komunitas.

## PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini sebagian besar berada pada rentang usia 41 sampai 60 tahun dengan mayoritas responden adalah perempuan dengan pekerjaan terbanyak sebagai ibu rumah tangga, dan tingkat pendidikan responden umumnya berada pada kategori pendidikan dasar yaitu SD dan SMP meskipun ada juga yang berpendidikan SMA dan perguruan tinggi. Hasil ini selaras dengan penelitian (Nazarena *et al.*, 2022) bahwa pasien yang memiliki hiperkolesterolemia berada pada rentang usia 30 sampai 60 tahun dengan jenis kelamin perempuan yang memiliki riwayat pendidikan dasar dan menengah. Faktor usia, pekerjaan, dan pendidikan ini berpengaruh pada cara mereka menerima informasi kesehatan termasuk penggunaan obat (Dwi *et al.*, 2024). Resiko peningkatan kadar kolestrol terjadi pada rentang usia > 30 tahun dikarenakan adanya perubahan hormon dan proses penuaan (Al-rahmad and Fadjri, 2016).

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang terdiri dari 16 pernyataan dengan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* diperoleh rata rata skor kepuasan sebelum dilakukan intervensi *home pharmacy care* sebesar 78,4% dengan kategori puas. Setelah dilakukan intervensi skor kepuasan meningkat menjadi 86,8% dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan pasien setelah diberikan layanan *home pharmacy care* di Apotek S di Sukamandi Jaya, Kabupaten Subang. Peningkatan tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh kejelasan informasi, empati, dan keramahan serta bukti fisik dan kelengkapan alat dalam

melakukan HPC (Mindasari *et al.*, 2025), kompetensi apoteker dan kepercayaan (Eksan *et al.*, 2025), dan kejelasan informasi mengenai biaya dan kesembuhan (Tamara and Paramatra, 2024).

Pada dimensi *responsiveness* skor kepuasan meningkat dari 81,2% menjadi 90,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa kebutuhan mereka lebih cepat ditanggapi dan mereka mendapatkan informasi yang lebih jelas ketika membutuhkan (Makangiras, Suranata and Takahepis, 2024). Pasien dengan pendidikan terakhir SMA dan S1 lebih mudah memahami informasi yang diberikan namun pasien dengan pendidikan rendah pun tetap merasa terbantu karena penjelasan diberikan secara sederhana.

Peningkatan pada dimensi *responsiveness* juga menggambarkan bahwa komunikasi dua arah antara pasien dan tenaga farmasi menjadi lebih efektif (Ganesa, Kurniawati and Yuwindry, 2025). Responden dengan pekerjaan sebagai buruh dan pedagang menyatakan merasa lebih puas karena keterbatasan waktu mereka terjawab dengan pelayanan yang tanggap. Hal ini membuktikan bahwa *home pharmacy care* dapat menyesuaikan kebutuhan pasien dari berbagai latar belakang pekerjaan.

Pada dimensi *assurance* skor kepuasan meningkat dari 77,0% sebelum intervensi menjadi 85,3% setelah intervensi. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pasien semakin yakin dan percaya terhadap informasi obat yang diberikan. Responden yang berusia 50 sampai 60 tahun dengan riwayat kolesterol merasa lebih tenang karena penjelasan obat diberikan secara berulang sehingga meningkatkan keyakinan mereka dalam menggunakan obat (Eksan *et al.*, 2025).

Selain itu peningkatan dimensi *assurance* juga menandakan bahwa pasien menilai pengetahuan dan keahlian tenaga farmasi dalam memberikan edukasi obat sudah baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan minum obat (Yusri *et al.*, 2025). Responden dengan

pendidikan terakhir SMA merasa lebih percaya karena informasi obat sesuai dengan pengetahuan mereka sebelumnya sementara responden dengan pendidikan dasar merasa terbantu karena penjelasan diberikan dengan bahasa yang sederhana.

Dimensi *tangible* yang mencakup bukti fisik pelayanan juga menunjukkan peningkatan dari 76,3% menjadi 82,5%. Penampilan rapi serta *leaflet* edukasi yang mudah dipahami dinilai sangat membantu terutama bagi responden dengan pendidikan terakhir SD dan SMP (Fauzia and Karsidin, 2026). *Leaflet* berperan penting bagi responden dengan pekerjaan sibuk seperti pedagang karena dapat dibaca kembali di rumah setelah kunjungan. Peningkatan skor pada dimensi *tangible* membuktikan bahwa faktor visual dan fisik juga memengaruhi kepuasan pasien. Responden usia lanjut yang memiliki keterbatasan dalam menerima informasi secara lisan merasa terbantu dengan adanya media edukasi tertulis. Dengan demikian aspek *tangible* berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif selama kunjungan rumah terutama pada kelompok usia 50 sampai 60 tahun.

Pada dimensi *empathy* skor kepuasan meningkat dari 79,6% menjadi 88,1%. Responden merasa lebih diperhatikan dan dipahami kondisi kesehatannya. Responden yang berusia lebih tua atau memiliki riwayat kolesterol menganggap perhatian personal seperti ini sangat berarti karena dapat meningkatkan motivasi untuk mematuhi pola hidup sehat dan minum obat tepat waktu. Pendekatan humanis ini sangat efektif untuk membangun kepercayaan, terutama karena mereka rentan terhadap kecemasan terkait risiko komplikasi seperti penyakit jantung (National Institute on Aging, 2023). Responden dengan pendidikan terakhir SMA dan pekerjaan sebagai buruh juga menyatakan merasa dihargai dan tidak dibedakan dengan responden lainnya.

Dimensi *reliability* pun mengalami peningkatan dari 78,0% menjadi 87,6%. Peningkatan ini berarti pelayanan dinilai konsisten sesuai kesepakatan. Informasi obat

disampaikan dengan jelas dan dapat diingat oleh pasien dari berbagai tingkat pendidikan. Responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga merasa jadwal kunjungan yang sesuai kesepakatan membantu mereka dalam mengatur waktu sementara responden dengan pekerjaan lain tetap merasa puas karena pelayanan dilakukan secara konsisten (Khairunnisa and Situmorang, 2023).

HPC berhasil meningkatkan kepuasan pasien secara psikologi melalui pendekatan personal, rasa aman di lingkungan sendiri, dan hubungan kepercayaan yang erat dengan apoteker (Widhiartini *et al.*, 2025). Secara keseluruhan hasil ini membuktikan bahwa *home pharmacy care* meningkatkan kepuasan pasien dari berbagai kelompok usia pekerjaan dan tingkat pendidikan. Adanya HPC ini dapat meningkatkan pengetahuan, kepatuhan, *outcome*, dan kualitas hidup pasien (Widyastuti *et al.*, 2019). Oleh karena itu HPC dapat dijadikan strategi rutin dalam pelayanan apotek, terutama bagi pasien penyakit kronis yang berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan serta memperkuat peran apoteker sebagai konsultan obat dan bagian dari tim kesehatan primer di masyarakat.

## KESIMPULAN

*Home Pharmacy Care* berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pasien di apotek, sehingga dapat dijadikan strategi rutin dalam pelayanan apotek, terutama bagi pasien penyakit kronis yang berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan serta memperkuat peran apoteker sebagai konsultan obat dan bagian dari tim kesehatan primer di masyarakat.

## REFERENSI

- Ahmad, A. (2018) "Home Pharmacy Care: Solusi Keberhasilan Terapi di Rumah," *Majalah Farmasetika*, 3(5), pp. 108–111.
- Al-rahmad, A.H. and Fadjri, T.K. (2016) "Faktor Resiko Peningkatan Kolesterol pada Usia Diatas 30 Tahun

- di Kota Banda Aceh,” *NUTRISIA*, 18(2), pp. 109–114. Available at: [www.nutrisiajournal.com](http://www.nutrisiajournal.com).
- Arikunto, S. (2017) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwi, A. *et al.* (2024) “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024,” *Jurnal Mandala Pharmacon indonesia (JMPI)*, 10(2), pp. 537–543.
- Eksan, N. *et al.* (2025) “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Puskesmas Limboto Barat,” *Journal of Innovative and Creativity*, 5(3), pp. 28955–28966. Available at: <https://joecy.org/index.php/joecy/article/view/3827/3650>.
- Fauzia, R.R. and Karsidin, B. (2026) “Leaflet sebagai Media Edukasi Napza Meningkatkan Pengetahuan dan Perilaku Leaflets as a Drug Education Media to Improve Knowledge and Behavior,” *praeparandi*, 9(2), pp. 14–28. Available at: <https://journal.univypib.ac.id/index.php/praeparandi/article/view/216/196>.
- Ganesa, B., Kurniawati, D. and Yuwindry, I. (2025) “Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin,” *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), pp. 8211–8220. Available at: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/3249/2296>.
- Halisa, K.N. *et al.* (2023) “Cost Analysis of Home Pharmacy Care Program,” *Indonesian Journal of Health Administration*, 11, pp. 49–56. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v11i1.2023.4>.
- Indonesia, K.K.R. (2016) *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Jeanwiwattanavong, S Sitaruno, S., Mahattanadul, S. and Sae-Lim, O. (2026) “Impact of Home Visits for Hypertension and Dyslipidemia by Community Pharmacists in Thailand: A Randomized Controlled Study,” *J Am Coll Clin Pharm*, 9(1), p. e70158. Available at: <https://doi.org/10.1002/jac5.70158>.
- Kemendiksisaintek (2025) *Paired Sample T Test, LMS-Spada Indonesia*. Available at: [https://lmsspada.kemendiksisaintek.go.id/pluginfile.php/730265/mod\\_resource/content/1/Materi Paired sample t test.pdf](https://lmsspada.kemendiksisaintek.go.id/pluginfile.php/730265/mod_resource/content/1/Materi%20Paired%20sample%20t%20test.pdf) (Accessed: February 19, 2026).
- Khairunnisa, N.I. and Situmorang, W. (2023) “Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota,” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(September), pp. 78–82. Available at: <file:///C:/Users/USER/Downloads/78-82-GJMI-v1i3.pdf>.
- Makangiras, S., Suranata, F.M. and Takahepis, N.F. (2024) “Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk . III Manado Makangiras Faradila M Suranata Nelfa Fitria Takahepis,” *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 2(1), pp. 8–20. Available at: <https://journal.arikesi.or.id/index.php/OBAT/article/download/65/68>.
- Mindasari, H. *et al.* (2025) “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabil Kota Batam,” *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), pp. 7689–7696. Available at: <file:///C:/Users/USER/Downloads/63.+TESIS+FAKTOR+FAKTOR+YANG+MEMPENGARUHI+KEPUASAN+PASIEN+dr.+HANNY+7689+-+7696.pdf>.

- Mulyani, M., Fudholi, A. and Satibi, S. (2021) "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut," *Majalah Farmasetika*, 17(3), pp. 284–295. Available at: <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>.
- Nathalia, D.D. and Rozy, F. (2022) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek SM Bekasi Timur," *Jurnal Mitra Kesehatan*, 4(2), pp. 121–129. Available at: <https://doi.org/10.47522/jmk.v4i2.141>.
- National Institute on Aging (2023) *Talking With Your Older Patients*, National Institute Of Health. Available at: <https://www.nia.nih.gov/health/health-care-professionals-information/talking-your-older-patients> (Accessed: February 19, 2026).
- Nazarena, Y. *et al.* (2022) "Nutritional Status Based on Upper Arm Circumference (ALL), Body Mass Index (BMI) and Nutritional Intake of Hypercholesterolemia Patients," *JGK*, 14(2), pp. 294–308.
- Nopita, J. *et al.* (2024) "Pengaruh Home Pharmacy Care terhadap Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Hipertensi di Apotek Alula Farma Losari pharmacy care ( HPC ), yang menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014," *An-Najat: Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 3(3), pp. 370–383.
- Pamela, D.S. and Al, E. (2019) *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Available at: <https://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/petunjuk-teknis-standar-pelayanan-kefarmasian-di-apotek/>.
- Rusnedy, R., Maulidya, A.I. and Shintia, A.A. (2024) "Kepuasan Pasien Terhadap Perilaku Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Di," *Excellent*, 3(1), pp. 443–448. Available at: <https://excellent-health.id/index.php/excellent/article/view/81/68>.
- Sumilat, I.B. *et al.* (2025) "Upaya Pencegahan Hipertensi Melalui Edukasi Kesehatan di Puskesmas Wenang," *OMNI Pengabdian Masyarakat*, 2(1), pp. 1–4.
- Tamara, T. and Paramatra, V. (2024) "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Studi Literatur," *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 4(4), pp. 2193–2204. Available at: <https://jurnal-id.com/index.php/jupin/article/view/821/409>.
- Turner, D.P. (2020) "Sampling Methods in Research Design," *Headache: The Journal of Head and Face Pain*, 60(8), pp. 1774–1779.
- Widhiartini, I.A.A. *et al.* (2025) "Layanan Home Pharmacy Care terhadap Peningkatan Kepatuhan Terapi pada Pasien Diabetes dan Hipertensi: Tinjauan Sistematis Etik dan Regulasi," *PHARMADEMICA: Jurnal Kefarmasian dan Giz*, 5(1), pp. 40–55.
- Widyastuti, S. *et al.* (2019) "Pengaruh Home Pharmacy Care Terhadap Pengetahuan , Kepatuhan , Outcome Klinik dan Kualitas Hidup Pasien Hipertensi The Effect of Home Pharmacy Care of Knowledge , Compliance , Clinical Outcome , and Quality of Life of Hypertension Patients," *Majalah Farmasetika*, 15(2), pp. 105–112. Available at: <https://journal.ugm.ac.id/majalahfarmaseutik/article/view/47623/25343>.
- Yuliati, E., Puspita Sari, S. and Metty, M. (2023) "Implementasi Uji Validitas Isi: Pengembangan Kuesioner Perubahan Pola Konsumsi Minyak Goreng Pada Rumah Tangga," *Ilmu Gizi Indonesia*, 07(01), pp. 31–42.
- Yusri, Y.F. *et al.* (2025) "Pengaruh Edukasi Farmasi terhadap Kepatuhan Minum Obat pada Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2," *Jurnal Pengabdian*

---

*Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(2), pp.  
12076–12082. Available at:  
file:///C:/Users/USER/Downloads/1608.+Yunisa+

Friscia+Yusri+12076--+12082+(Rian).pdf.