

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS X TANGERANG SELATAN

Debi Susanti^{1*}, Pipit Mutiasih², Gina Aulia³, Andriyani Rahmah Fahriati⁴

¹Farmasi Klinik dan Komunitas, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl.Pajajaran No.1,
Pamulang Barat, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417
Korespondensi: debisusantidosen@wdh.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat dan kesehatan. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, pendekatan pelayanan kefarmasian perlu bergeser dari yang berfokus pada obat (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien (*patient oriented*). Oleh karena itu, apoteker dituntut untuk terus meningkatkan kompetensinya agar mampu memberikan pelayanan yang menyeluruh dan berkesinambungan. Kualitas layanan kesehatan, khususnya dalam bidang kefarmasian, sangat menentukan kepuasan pasien, yang didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan setelah membandingkan harapan dengan kenyataan layanan yang diterima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas X Tangerang Selatan. Penelitian ini bersifat observasional analitik dengan desain potong lintang (*cross-sectional*), dilakukan pada tanggal 27 Mei hingga 29 Juni 2024, menggunakan kuesioner terhadap 334 responden yang dipilih melalui teknik accidental sampling. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Data dianalisis menggunakan *Microsoft Excel* dan SPSS. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan pada kehandalan sebesar 78,81%, ketanggapan 80,67%, jaminan 82,91%, empati 81,90%, dan bukti fisik 78,71%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker mencapai 80,35% dan termasuk dalam kategori sangat puas. Sementara itu, hasil uji hubungan antara karakteristik pasien dan tingkat kepuasan menunjukkan nilai $P > 0,05$, yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan. Kesimpulannya, pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di Puskesmas X Tangerang Selatan

Kata kunci: Apoteker, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Pregnancy Pharmaceutical services are a series of activities aimed at identifying, preventing, and resolving issues related to medication and health. To improve the quality of services, the approach to pharmaceutical care must shift from being drug-oriented to patient-oriented. Therefore, pharmacists are required to continuously enhance their competencies to provide comprehensive and consistent care. The quality of healthcare services, particularly in the pharmaceutical sector, significantly influences patient satisfaction, which is defined as the level of contentment felt after comparing the received service with prior expectations. This study aims to assess patient satisfaction with pharmaceutical services provided by pharmacists at Puskesmas X in South Tangerang. It employed an analytical observational design with a cross-sectional approach, conducted from May 27 to June 29, 2024, involving 334 respondents selected through accidental sampling. Satisfaction levels were measured across five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data were analyzed using Microsoft Excel and SPSS. The results showed satisfaction levels of 78.81% for reliability, 80.67% for responsiveness, 82.91% for assurance, 81.90% for empathy, and 78.71% for tangibles. Overall, the patient satisfaction level with pharmaceutical services by pharmacists was 80.35%, categorized as very satisfied. The analysis of the relationship between patient characteristics and satisfaction showed a $P\text{-value} > 0.05$, indicating no significant association. In conclusion, patients were very satisfied with the pharmaceutical services provided by pharmacists at Puskesmas X in South Tangerang

Keywords: Pharmacists, Pharmaceutical Services, Satisfaction Level

PENDAHULUAN

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk melaksanakan berbagai upaya pelayanan kesehatan, meliputi aspek promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Puskesmas bertanggung jawab untuk menjalankan kebijakan kesehatan guna mencapai target pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya [14].

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas dilakukan melalui unit pelayanan berupa ruang farmasi yang dipimpin langsung oleh seorang apoteker sebagai penanggung jawab. Setiap apoteker dan/atau Tenaga Vokasi Farmasi yang terlibat dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas wajib mematuhi Standar Pelayanan Kefarmasian [13]. Apoteker sebagai penanggung jawab diharapkan dapat mengimplementasikan perubahan paradigma lama, yaitu pelayanan kefarmasian yang berfokus pada produk, menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, kompetensi apoteker harus terus ditingkatkan agar perubahan paradigma tersebut dapat diterapkan dengan baik. Apoteker juga berkewajiban memenuhi hak pasien agar terhindar dari risiko yang tidak diinginkan, termasuk potensi tuntutan hukum. Dengan demikian, apoteker harus meningkatkan kemampuannya agar mampu memberikan pelayanan kefarmasian yang komprehensif dan terintegrasi, baik dari sisi manajerial maupun farmasi klinik [13].

Pelayanan kesehatan yang bermutu terutama pada pelayanan kefarmasian adalah faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien. Salah satu pelayanan di puskesmas yang berpengaruh pada peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat yaitu pelayanan kefarmasian. Untuk menilai mutu jasa pelayanan (service quality), dapat digunakan dimensi kualitas jasa. Dimensi tersebut meliputi: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), serta bukti fisik (*tangibles*). Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dimas UPTD Puskesmas Mlati II mengenai Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian yang diberikan oleh Apoteker [18] diperoleh hasil yaitu dimensi kepedulian (*empathy*) diperoleh nilai tertinggi sebesar 84.90% yaitu kategori sangat

puas. Sedangkan dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu memperoleh nilai terendah sebesar 82.24%. Berdasarkan data yang diperoleh, responden menunjukkan sikap sangat puas pada kelima dimensi yang diukur terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Mlati II. Banyaknya pasien yang datang ke Puskesmas X Tangerang Selatan yaitu 100-150 pasien perhari menjadi salah satu tantangan bagi apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian.

Apoteker diharapkan dapat menyiapkan obat secara cepat dan tepat sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian, yaitu waktu tunggu resep obat tidak melebihi ± 30 menit dan obat racikan maksimal ± 60 menit, sekaligus mengurangi kesalahan dalam pemberian obat agar pasien menerima pelayanan yang memuaskan. Meskipun banyak penelitian tentang kepuasan pasien telah dilakukan, penelitian ini memiliki perbedaan dibandingkan dengan yang sebelumnya, terutama dari segi lokasi, waktu pelaksanaan, serta pemilihan responden yang fokus pada pelayanan langsung oleh apoteker. Oleh karena itu, peneliti ingin memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di Puskesmas X, Tangerang Selatan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker, dengan pengumpulan data yang dilakukan dalam satu waktu tertentu.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas X, Tangerang Selatan, dengan periode pelaksanaan mulai dari bulan Februari hingga Juli 2024. Pengumpulan data berlangsung pada tanggal 27 Mei hingga 29 Juni 2024. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pasien berusia lebih dari 18 tahun yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas X Tangerang Selatan, sejumlah 2.606 pasien. Sedangkan sampel yang diambil sebanyak 334 responden, ditentukan berdasarkan rumus

Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5% [18]. Pemilihan sampel tersebut memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi.

Alat

Kuesioner, komputer/laptop, software *Microsoft Excel*, dan SPSS.

Bahan

Lembar observasi, dokumentasi responden, surat izin penelitian, dan perlengkapan administrasi lainnya.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana setiap pasien yang bertemu peneliti dan memenuhi kriteria inklusi dapat dijadikan responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (lembar observasi berbentuk *check list*) yang mencakup informasi mengenai karakteristik pasien, seperti usia, jenis kelamin, frekuensi kunjungan, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan, dan status pernikahan.

Kuesioner juga memuat 22 pernyataan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*: keandalan (*reliability*), ketanggapan

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Setiap pernyataan dinilai dengan skala: sangat puas (4), puas (3), tidak puas (2), dan sangat tidak puas (1). Hasil penilaian dikategorikan ke dalam empat tingkat kepuasan: sangat puas (76–100%), puas (51–75%), tidak puas (26–50%), dan sangat tidak puas (0–25%).

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel, seperti karakteristik pasien dan tingkat kepuasan. Sementara itu, analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan menggunakan uji statistik *Chi-Square*, dengan tingkat signifikansi 5% ($p < 0,05$). Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, grafik, serta narasi penjelasan. Hasil analisis statistik ditampilkan dalam bentuk nilai p yang digunakan untuk menafsirkan hubungan antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis univariat, data diperoleh dari 334 pasien yang telah dipilih sebagai responden sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan dan bersedia untuk menjadi sampel.

Tabel 1. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Jumlah Kunjungan, Pendidikan, Pekerjaan, Penghasilan, dan Status Pernikahan Di Puskesmas X, Tangerang Selatan

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki - laki	114	34,1
	Perempuan	220	65,9
Usia	Remaja : 18 – 25 tahun	77	23,1
	Dewasa : 26 – 45 tahun	119	35,5
	Lansia : 46 – 65 tahun	138	41,3
Jumlah kunjungan	1 Kali Kunjungan	72	21,6
	>1 kali Kunjungan	262	78,4
Pendidikan	Tidak tamat SD	4	1,2

	SD	27	8,1
	SMP/MTs	56	16,8
	SMA/SMK Sederajat	138	41,3
	Perguruan Tinggi	109	32,6
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	106	31,7
	Buruh	17	5,11
	Wirausaha	41	12,3
	Pegawai Swasta	74	22,2
	Pegawai Negeri	29	8,7
	Tidak Bekerja	67	20,1
Pendapatan	0 (belum berpenghasilan)	151	45,2
	<1.000.000	13	3,9
	1.000.000 – 3.000.000	63	18,9
	3.000.000 – 6.000.000	79	23,7
	>5.000.000	28	8,4
	Belum Menikah	89	26,6

Sumber: Data Primer, 2024

Tingkat kepuasan pasien yang ditinjau dengan kriteria inklusi dan eksklusi dan berdasarkan pada dimensi kehandalan bersedia untuk menjadi sampel. (*Reliability*) sejumlah 334 pasien yang sesuai

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien yang ditinjau berdasarkan pada dimensi kehandalan (*reliability*).

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan selama 15-30 menit	94 (28,1%)	147 (44,0%)	85 (25,4)	8 (2,4%)
2	Apoteker memberikan informasi tentang obat	106 (31,7%)	212 (63,5%)	16 (4,8%)	0

	secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan					
3	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	109 (32,6%)	204 (61,1%)	21 (6,3%)	0	0
4	Apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter	99 (29,6%)	173 (51,8%)	59 (17,7%)	3 (0,9%)	
5	Apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien	111 (33,2%)	192 (57,5%)	30 (9,0%)	1 (0,3%)	
6	Apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan resep dokter	115 (34,4%)	135 (41,3%)	69 (20,7%)	12 (3,6%)	

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 3. Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Pasien yang ditinjau Berdasarkan pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak puas
1	Apoteker tanggap saat melayani pasien	120 (35,9%)	187 (56,0%)	27 (8,1%)	0

2	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	84 (25,1%)	219 (65,6%)	30 (9,0%)	1 (0,3%)
3	Apoteker segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien	119 (35,6%)	183 (54,8%)	27 (8,1%)	5 (1,5%)
		120 (35,9%)			

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 4. Tingkat kepuasan pasien yang ditinjau berdasarkan pada dimensi jaminan (*assurance*).

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman	118 (35,3%)	197 (59,0%)	19 (5,7%)	0
2	Apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	128 (38,3%)	186 (55,7%)	20 (6,0%)	0
3	Obat yang diberikan oleh Apoteker lengkap dan pelabelan mudah dimengerti	111 (33,2%)	209 (62,6%)	14 (4,2%)	0
4	Apoteker memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya	137 (41,0%)	178 (53,6%)	18 (5,4%)	0

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 5. Tingkat kepuasan pasien yang ditinjau berdasarkan pada dimensi kepedulian (*empathy*).

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial	135 (40,4%)	163 (48,8%)	35 (10,8%)	0
2	Apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien	119 (35,6%)	173 (51,8%)	41 (12,3%)	1 (0,3%)
3	Apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan	120 (35,9%)	179 (53,6%)	35 (10,5%)	0
4	Apoteker bersikap ramah dan sopan	130 (38,9%)	185 (55,4%)	17 (5,1%)	2 (0,6%)

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 6. Tingkat kepuasan pasien yang ditinjau berdasarkan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*).

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker berpenampilan bersih dan rapi	128 (38,3%)	195 (58,4%)	10 (3,0%)	1 (0,3%)
2	Ruangan tunggu Puskesmas bersih dan nyaman	115 (34,4%)	200 (59,9%)	18 (5,4%)	1 (0,3%)

3	Tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman	105 (31,4%)	184 (55,1%)	43 (12,9%)	2 (0,6%)
4	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas	86 (25,7%)	153 (45,8%)	81 (24,3%)	14 (4,2%)

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 7. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas X Tangerang Selatan.

No	Dimensi	Rata-Rata Nilai Kepuasan	Kategori
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	78,81%	Sangat Puas
2	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	80,67%	Sangat Puas
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	82,91%	Sangat Puas
4	Kepeduliaan (<i>Empathy</i>)	81,90%	Sangat Puas
5	Sarana fisik (<i>tangible</i>)	78,71%	Sangat Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Analisa dengan Bivariat yaitu kepuasan pasien Terhadap Pelayanan mengidentifikasi Hubungan Kefarmasian Oleh Apoteker karakteristik pasien dengan tingkat

Tabel 8. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker

No	Karakteristik Responden	Parameter	P value	Interpretasi
1	Jenis kelamin	Laki-laki Perempuan	0,709	Tidak ada hubungan
2	Usia	Remaja : 18 – 25 tahun Dewasa : 26 – 45 tahun Lansia : 46 – 65 tahun	0,189	Tidak ada hubungan
3	Jumlah kunjungan	1 kali kunjungan > 1 kali Kunjungan	0,119	Tidak ada hubungan

4	Pendidikan	Tidak tamat SD SD SMP/MTs SMA/SMK Sederajat Perguruan tinggi	0,628	Tidak ada hubungan
5	Pekerjaan Ibu Rumah Tangga	Ibu Rumah Tangga Buruh Wirausaha Pegawai Swasta Pegawai Negeri Tidak Bekerja	0,436	Tidak ada hubungan
6	Pendapatan	0 (Belum Berpenghasilan) < 1.000.000 1.000.000-3.000.000 3.000.000-5.000.000 >5.000.000	0,754	Tidak ada hubungan
7	Status pernikahan	Menikah Belum Menikah	0,208	Tidak ada hubungan

Sumber: Data Primer, 2024

Pada Tabel 8 menunjukan tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan karakteristik jenis kelamin dengan tingkat kepuasan sebesar 0,709 ($P>0,05$), begitupun karakteristik usia dengan tingkat kepuasan, jumlah kunjungan dengan tingkat kepuasan, jumlah kunjungan dengan tingkat kepuasan, pekerjaan dengan tingkat kepuasan, pendapatan dengan tingkat kepuasan, status pernikahan dengan tingkat kepuasan (semuanya menunjukkan tidak ada hubungan)

Penelitian dilakukan di Puskesmas X, Tangerang Selatan pada 27 Mei–29 Juni 2024 setelah memperoleh izin dari Dinas Kesehatan setempat. Responden adalah pasien yang menerima pelayanan kefarmasian dari apoteker, berjumlah 334 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Apoteker menangani 100–150 resep per hari dibantu oleh Tenaga Vokasi Farmasi.

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik pasien, mencakup jenis kelamin, usia, frekuensi kunjungan, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan, dan status pernikahan. Mayoritas responden adalah

perempuan (65,9%), sesuai dengan temuan Dimas bahwa perempuan cenderung lebih memperhatikan kesehatan. Usia terbanyak adalah kelompok lansia (41,3%), karena kelompok ini lebih sering memerlukan layanan kesehatan [1]. Sebagian besar responden telah berkunjung lebih dari satu kali (78,4%), yang mengindikasikan kemampuan mereka dalam mengevaluasi pelayanan [15].

Pendidikan terbanyak adalah lulusan SMA/SMK (41,3%). Pendidikan dianggap berperan dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan layanan kesehatan.

Sebagian besar responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (31,7%). Selain itu, mayoritas responden belum memiliki penghasilan (45,2%), seiring dengan tingginya jumlah IRT [15]. Dari sisi status pernikahan, mayoritas responden sudah menikah (73,4%), karena individu yang telah menikah cenderung lebih memperhatikan kesehatan anggota keluarganya.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas X Tangerang Selatan dievaluasi melalui lima dimensi: kehandalan,

ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pada dimensi kehandalan, 63,5% pasien merasa puas dengan informasi obat yang disampaikan apoteker, meski 4,8% tidak puas. Dalam aspek ketanggapan, 65,6% pasien puas karena apoteker tanggap menyelesaikan masalah. Dimensi jaminan menunjukkan kepuasan tertinggi (62,6%) terkait kelengkapan obat dan kemudahan membaca label, berbeda dari Dimas yang menyoroti keakuratan informasi [15]. Pada dimensi empati, 55,4% pasien puas dengan sikap ramah apoteker, sedangkan untuk bukti fisik, 59,9% pasien puas terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Secara keseluruhan, kepuasan tertinggi tercatat pada dimensi jaminan (82,91%) dan terendah pada bukti fisik (78,71%), dengan total rata-rata kepuasan sebesar 80,35%, termasuk kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan dipengaruhi oleh pelayanan apoteker yang profesional, informatif, tanggap, serta didukung fasilitas yang layak dan prosedur pelayanan yang sesuai standar.

Analisis bivariat dengan uji *Chi-square* dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara karakteristik pasien dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas X Tangerang Selatan, dengan batas signifikansi ditentukan pada $P \text{ value} < 0,05$. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada karakteristik pasien yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan. Jenis kelamin ($P = 0,709$), usia ($P = 0,189$), jumlah kunjungan ($P = 0,119$), pendidikan ($P = 0,628$), pekerjaan ($P = 0,436$), pendapatan ($P = 0,754$), dan status pernikahan ($P = 0,208$) seluruhnya menunjukkan nilai P di atas 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel-variabel tersebut tidak memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Temuan

ini selaras dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti Dimas, Meila, Laela yang menyatakan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan daripada faktor demografis seperti usia, pendidikan, atau pendapatan [7,9,15]. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien dan kepuasan terhadap pelayanan apoteker di Puskesmas X Tangerang Selatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan (69,9%), berusia lansia (41,3%), memiliki riwayat kunjungan lebih dari satu kali (78,4%), berpendidikan SMA/SMK (41,3%), berstatus sebagai ibu rumah tangga (31,7%), belum berpenghasilan (45,3%), dan sudah menikah (73,4%). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas X Tangerang Selatan tergolong sangat puas, dengan rincian dimensi kehandalan sebesar 78,81%, ketanggapan 80,67%, jaminan 82,91%, kepedulian 81,90%, dan bukti fisik 78,71%, serta rata-rata total kepuasan sebesar 80,35%. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan ($p \text{ value} > 0,05$) pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas X Tangerang Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andini, 2013. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD Taman Husada Kota Bontang (Doctoral Dissertation), Yogyakarta: UGM.
- [2] Fatihudin, D., & Firmansyah, A, 2019. Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu Grup.
- [3] Hijrahwati, N., 2019. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci. Jurnal Kesehatan dan Sains Terapan. 5(2) : 25-30. E-ISSN2985-4237.
- [4] Ismail Nurdin, D. H. S., 2019. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.

- [5] Kemendikbud, 2018. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 51 Tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Kejuruan., Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- [6] Kemenkes, 2009. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. .
- [7] Laela P., Embriana D., & Masita S., 2023. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek Simpang Purwakarta. *Cakrawala Medika|Journal Of Health Sciences*|2(1) : 1-6
<https://doi.org/10.59981/kwtvm250>.
- [8] Masturoh, I & Anggita, N, 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan (Kementerian Kesehatan RI).
- [9] Meila, O, Pontoan, J dan Zizwanto, E, 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal Of Herbal|Clinical And pharmaceutical Science (HERCLIPS)*|. 1(02):29-39.
<https://doi.org/10.30587/herclips.v1i02.1520>.
- [10] Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A., 2020. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ*|. 4(02): 174 - 186.
- [11] Notoatmodjo, S., 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- [12] Nursalam., 2020. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pendekatan Praktis Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika .
- [13] Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas , Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [14] Permenkes, 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [15] Putri, Dimas Shaula, 2023. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di UPTD Puskesmas Mlati II. (Skripsi), Yogyakarta:UII.
- [16] Rahmawati R., S. E., 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek.. *Jurnal Mandala Pharmachon Indonesia*. 05:1 e-ISSN : 2598-9979.
- [17] Sindhy, O., 2020. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sahu. *Biofarmasetikal Tropis |(The Tropical Journal of Biopharmaceutical)|*. 86-91. DOI: 10.55724/j.biofar.trop.v3i1.261.
- [18] Sugiyono, 2016. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: ALFABETA.
- [19] Sugiyono, 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.