

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK “X” KEMAKMURAN DEPOK
TAHUN 2024**

Oleh

Istikayati Nur Sri¹, Safitri Elly², Afifah Dwi Nur³
Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

ABSTRAK

Apotek adalah layanan medis yang banyak dikunjungi. Karena apotek merupakan *first care* masyarakat. Kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek “X” Kemakmuran Depok Tahun 2024.

Jenis rancangan menggunakan metode survey dengan pendekatan *cross sectional* (potong lintang) terhadap pasien umum yang sedang menebus obat resep di apotek “X” Kemakmuran Depok untuk Januari-Maret 2024. Sampel dari penelitian ini berjumlah 200 pasien umum yang telah dipilih secara *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket (kuesioner) melalui beberapa pertanyaan dalam bentuk lembaran kertas. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan uji univariat, uji bivariat, dan uji *Chi-Square*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan dari 5 dimensi mutu pelayanan diketahui tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 45,6% responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek “X” Kemakmuran Depok dan dari 5 variabel yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan didapatkan 1 variabel yang memiliki hubungan bermakna antara kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di apotek “X” Kemakmuran Depok yaitu variabel pendidikan.

Kata kunci : kualitas, kepuasan, pelayanan kefarmasian

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Apotek adalah layanan medis yang banyak dikunjungi. Karena apotek merupakan *first care* masyarakat. Menurut penelitian Sujono dan Sabit tahun 2020, 87,2% Konsumen (pasien) yang berkunjung ke apotek memilih rumah yang paling dekat dengan mereka. Menurut penelitian (Dysyandi dkk, 2019) dalam kutipan (Desiana G dkk), 52% responden (pasien) datang ke apotek untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya dengan membeli obat, baik membeli obat resep maupun mengobati sendiri

Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil dari semua itu akan berakhir baik.

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%)

Penelitian Olgun Kitapci di Turki menunjukkan bahwa dari kelima dimensi *Servqual*, yang paling berpengaruh yaitu *emphaty* dan *assurance*, sehingga dapat berdampak positif pada kepuasan pasien. Penelitian Aliman di Malaysia menunjukkan bahwa dari kelima dimensi *Servqual*, yang paling berpengaruh yaitu *tangible*, *reliability* dan *assurance*, sehingga dapat berdampak positif pada kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan pasien menurut Nababan (2020) pada tahun 2019 di Indonesia menunjukkan hanya mencapai 42,8%. data ini merupakan angka yang relatif rendah yang artinya pasien banyak yang kurang atau tidak puas.

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek "X" Kemakmuran Depok periode Januari-Maret 2024.

2. Tujuan Khusus

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pasien, seperti jenis kelamin, usia,

pendidikan, pekerjaan dan penghasilan dari pasien yang dilayani di Apotek "X" Kemakmuran Depok.

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang didasarkan kepada 5 dimensi mutu pelayanan yaitu *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.
- Untuk mengetahui adanya hubungan dari karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan serta penghasilan dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek "X" Kemakmuran Depok

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya. Penyajian data menggunakan kuesioner

Penelitian ini dilakukan di Apotek "X" Kemakmuran Depok bulan Januari-Maret 2024

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Apotek "X" Kemakmuran Depok yang berkunjung dengan membawa resep. Penarikan Sampel acak Sederhana (*Simple Random Sampling*) adalah teknik yang paling sederhana (*simple*) yang memenuhi kriteria inklusi..

Kriteria inklusi yaitu responden berusia >17tahun yang membawa resep dan mendapatkan obat di Apotek "X" Kemakmuran dan bersedia mengisi kuesioner

Untuk menghitung sampel yang digunakan, digunakan rumus Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas maksimal yang ditolerir dalam sampel (5%)

Diketahui ukuran populasi penelitian yaitu 405 orang, sehingga jumlah sampel responden yaitu 200 orang

Pengolahan data menggunakan program komputer. Data dari kuesioner dimasukkan ke dalam Ms. Excell untuk memudahkan pengelompokan dan penilaian. Data yang telah dikelompokkan sebelumnya, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, tingkat pengetahuan, jenis obat antibiotik yang digunakan dan alasan penggunaan obat antibiotik dimasukkan ke dalam SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 22 untuk dapat dianalisis univariat dan bivariat.

Penilaian kuesioner menggunakan skala Arikunto,
Persentase (%) = skor yang dicapai x 100%

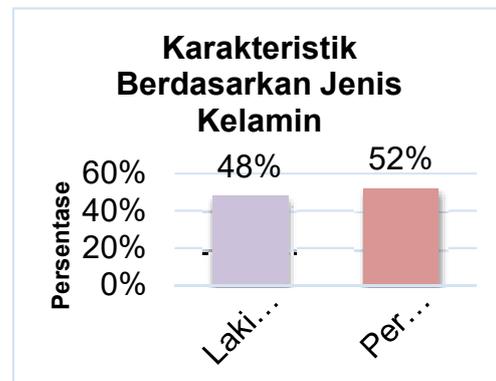
skormaksimal

No	Penilaian	Nilai Skala Peringkat
1	Sangat Puas	81%-100%
2	Puas	61%-80%
3	Cukup Puas	41%-60%
4	Kurang Puas	21%-40%
5	Tidak Puas	0%-20%

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

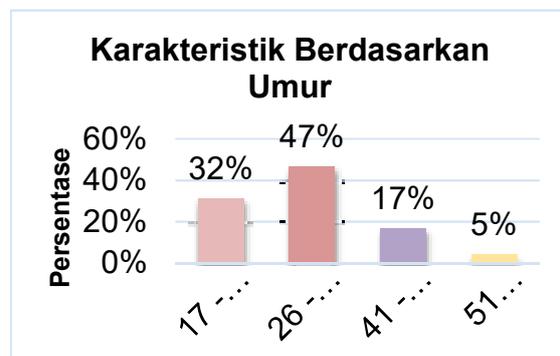
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mencakup data-data berupa karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan), hubungan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek "X" Kemakmuran Kota Depok.



Gambar 1.
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Apotek "X" Kemakmuran Depok dari 200 responden berdasarkan jenis kelamin, pasien laki-laki sebanyak 96 orang (48 %) dan pasien Perempuan sebanyak 104 orang (52%).



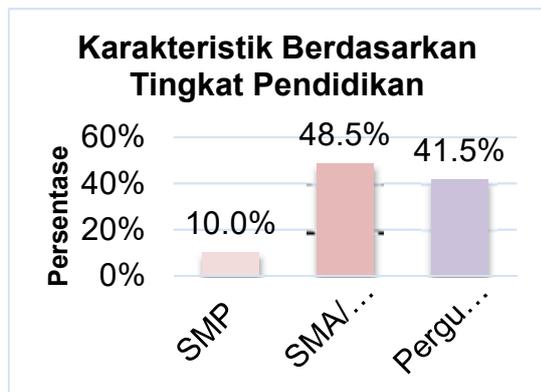
Gambar 2.
Karakteristik Berdasarkan Umur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Apotek "X" Kemakmuran dari 200 responden

berdasarkan umur, responden yang berumur 17-25 tahun sebanyak 63 orang (31,5%), responden paling banyak berumur 26-40 tahun 94 orang (47%), umur 41-50 tahun 34 orang (17%), dan

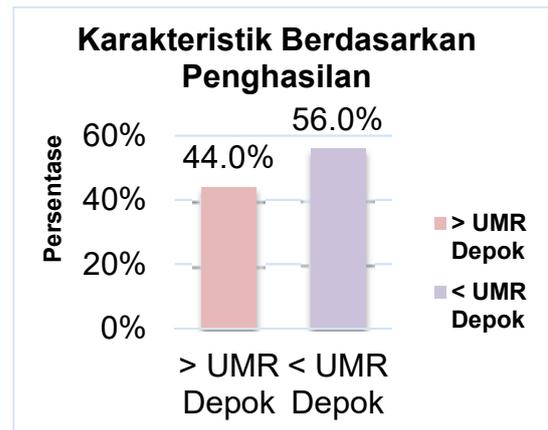
responden dengan umur 65 tahun keatas sebanyak 9 orang (4,5%).

swasta sebanyak 61 orang (30,5%), wirausaha 47 orang (23,5%), dan yang tidak bekerja/pelajar/Ibu rumah tangga 51 orang (25,%)



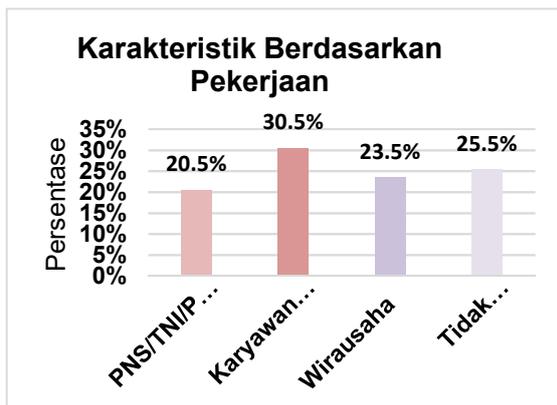
Gambar 3.
Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Apotek “X” Kemakmuran dari 200 responden berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang berpendidikan SMP sebanyak 20 orang (10 %), SMA/SMK 97 orang (48,5 %), dan responden yang berpendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 83 orang (41,5 %).



Gambar 5.
Karakteristik Berdasarkan Penghasilan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Apotek “X” Kemakmuran Depok dari 200 responden berdasarkan penghasilan, responden yang berpenghasilan diatas UMR Depok sebanyak 88 orang (44%) dan responden berpenghasilan dibawah UMR Depok 112 orang (56%).



Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Apotek “X” Kemakmuran Depok dari 200 responden. Berdasarkan pekerjaan, responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 41 orang (20,5%), karyawan

Tabel 1.
Hasil Analisa Data Bivariat
Karakteristik dengan Tingkat
Pengetahuan

No	Variabel	P value
1	Jenis Kelamin	0,072
2	Usia	0,449
3	Pendidikan	0,022
4	Pekerjaan	0,992
5	Penghasilan	0,427

Variabel dapat dikatakan memiliki hubungan signifikan bila nilai *P value* < 0,05. Penelitian ini menunjukkan hanya karakteristik pendidikan yang memiliki hubungan signifikan dengan tingkat pengetahuan dengan hasil *P value* sebesar 0,022

PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 1 hasil uji Univariat menunjukkan bahwa diketahui jenis kelamin sebagian besar pasien yang menebus obat di Apotek "X" Kemakmuran Depok berjenis kelamin perempuan sebanyak 104 orang dengan persentase (52%) dan laki-laki sebanyak 96 orang dengan persentase (48%). Dikarenakan perempuan memiliki perhatian lebih kepada keluarga, lebih cekatan, lebih teliti, dan memiliki kesabaran dalam pengisian kuisisioner. Perempuan juga dianggap memiliki perhatian, kepekaan dan kepedulian yang tinggi terhadap lingkungan sekitarnya. Perempuan juga memiliki peran yang lebih dalam hal kesehatan terhadap diri dan keluarganya (Wulan Kartika Sari, dkk 2023).

2. Usia

Berdasarkan hasil uji Univariat menunjukkan bahwa karakteristik pasien sebagian besar berusia 26 - 45 tahun sebanyak 94 orang dengan persentase (47%), usia 17-25 tahun sebanyak 63 orang dengan persentase (31,5 %), usia 46 - 65 tahun sebanyak 34 orang dengan persentase (17 %), dan usia > 65 tahun (manula) sebanyak 9 orang dengan persentase (4,5 %).

Data-data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menggunakan layanan kesehatan adalah usia 26-45 tahun. dimana usia tersebut merupakan masa produktif. Pada umumnya usia tersebut lebih rentan terhadap penyakit serta lebih cepat untuk mendapatkan bantuan

kesehatan jika merasakan ataupun mengalami masalah kesehatan (Nur Hasanah dkk, 2024)

3. Pendidikan

Berdasarkan hasil uji Univariat menunjukkan bahwa Karakteristik pasien umum yang menerima pelayanan kefarmasian di Apotek "X" Kemakmuran Depok dengan pendidikan terakhir pasien/responden yang memiliki proporsi terbanyak adalah tamatan SMA/SMK sebanyak 97 orang dengan presentase (48,5%), tamatan Perguruan Tinggi sebanyak 83 orang dengan persentase (41,5 %), tamatan SD/SMP sebanyak 20 orang dengan persentase (10%).

Pada penelitian (Preisdya Aprilia Mumu, dkk 2020) yang paling banyak SMA/SMK dimana Tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi tingkat pengetahuannya mengenai kesehatan dan memiliki persepsi yang tinggi mengenai kesehatan dibandingkan dengan pasien yang tingkat pendidikan yang rendah. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi yang diterima untuk menjadi suatu sikap tertentu, termasuk pula dalam pemeliharaan kesehatan

4. Pekerjaan

Berdasarkan hasil uji Univariat menunjukkan Karakteristik pasien/responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 41 orang dengan persentase (20,5 %), Wirausaha sebanyak 47 orang dengan persentase (23,5 %), Tidak Bekerja/Pelajar/Ibu Rumah Tangga sebanyak 51 orang dengan persentase (25,5 %). proporsi terbanyak adalah dengan status pekerjaan Karyawan Swasta

sebanyak 61 orang dengan persentase (30,5 %).

Pada penelitian (Andrew Christian Pangemanan dkk, 2022) , pekerjaan terbanyak swasta (35,33%). Status pekerjaan dikatakan berhubungan dengan penilaian produk dan jasa. Hal ini disebabkan karena pasien yang berlatar belakang bekerja biasa sudah mempunyai informasi mengenai produk atau jasa yang lebih baik, sehingga mereka memiliki kebutuhan akan produk atau jasa yang lebih baik dari apa yang mereka dapatkan

5. Penghasilan

Berdasarkan hasil uji Univariat Karakteristik pasien/responden yang berpenghasilan kurang dari Rp 4.800.000 lebih banyak yaitu sebesar 112 orang (66%) dan yang lebih dari Rp 4.800.000 sebanyak 88 orang dengan persentase (56%). ini disebabkan masih banyaknya karyawan swasta yang berpenghasilan dibawah UMR. Hal ini sejalan dengan penelitian jurnal (Firlia ayu dkk, 2019). Penghasilan keluarga sebagian besar responden adalah 65% di bawah UMR Kota Depok.

B. Kepuasan Pasien

1. Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Tingkat kepuasan responden di Apotek "X" Kemakmuran Depok berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) diperoleh rata-rata persentase sangat puas sebesar 35%, puas sebesar 40%, dan yang cukup puas sebesar 25,8% Pada penelitian Septia Dewi Jelita (2021) hasil presentase dimensi bukti langsung (*Tangible*) dalam pelayanan kefarmasian yang

mayoritas adalah kategori puas 52,58 % (51 dari 97 responden)

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) diperoleh rata-rata persentase sangat puas sebesar 40,4%, puas sebesar 44,4%, dan yang cukup puas sebesar 15,2%.

Pada penelitian Septia Dewi Jelita (2021) hasil presentase dimensi kehandalan (*Realibility*) dalam pelayanan kefarmasian yang mayoritas adalah kategori puas 51,55 % (50 dari 97 responden)

3. Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) diperoleh rata-rata persentase sangat puas sebesar 34,1%, puas sebesar 45,6%, dan yang cukup puas sebesar 20,2%. Berdasarkan rata-rata skor dan persentase tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa puas yang terdapat di Apotek "X" Kemakmuran tentang adanya jaminan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat.

Pada penelitian Septia Dewi Jelita (2021) hasil presentase dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan kefarmasian yang mayoritas adalah kategori puas 46,39% (45 dari 97 responden)

4. Kepuasan Berdasarkan Dimensi Perhatian (*Empathy*)

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy* diperoleh rata-rata persentase sangat puas sebesar 35,3%, puas sebesar 44,1%, dan yang cukup puas sebesar 20,5% Berdasarkan persentase diatas menunjukan sebagian besar responden puas terhadap kepedulian yang diberikan

oleh petugas kefarmasian dalam menerima resep hingga dengan atensi yang diberikan petugas apotek ke seluruh pasien di Apotek "X" Kemakmuran Depok

Pada penelitian Septia Dewi Jelita (2021) hasil presentase dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan kefarmasian yang mayoritas adalah kategori puas 48,45 (47 dari 97 responden)

5. Kepuasan Berdasarkan (*Responsiveness*) Dimensi Daya Tanggap

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh rata-rata persentase sangat puas sebesar 32%, puas sebesar 39,8%, cukup puas sebesar 27,5%, dan kurang puas sebesar 0,7%. Berdasarkan rata-rata skor persentase diatas menunjukkan pasien sudah puas namun ada beberapa pasien di dimensi ini menyatakan kurang puas.

Pada penelitian Septia Dewi Jelita (2021) hasil presentase dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan kefarmasian yang mayoritas adalah kategori puas 46,39% (45 dari 97 responden).

C. Analisa Bivariat

1. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Pada analisis hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa tidak terdapat adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai p value 0,072 ($p > 0,05$). Dalam hal ini hipotesis ditolak (H_0) karena tidak adanya pengaruh antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

Dalam penelitian (Azzahra, dkk 2023), analisa statistik diperoleh nilai sig 0,267 ($P > 0,05$), artinya tidak terdapat hubungan secara signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

2. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien

Pada analisis hubungan usia dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan, hasil uji statistika diperoleh nilai p value 0,449 ($p < 0,05$).

Pada penelitian (Azzahara dkk, 2023) hasil analisa statistik diperoleh nilai sig 0,465 ($P > 0,05$), artinya tidak terdapat hubungan secara signifikan antara umur dengan kepuasan pasien.. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Arifin (2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan (nilai p = 0,030; OR = 2,674).⁽⁴⁾

3. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Pada analisis hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa terdapat adanya hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai p value 0,022 ($p < 0,05$). Dalam hal ini hipotesis diterima (H_a) karena adanya pengaruh antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Dalam peneitian Diki Muhammad ddk (2020) Data diperoleh bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pendidikan terakhir

pasien di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi, karena nilai signifikan yang diperoleh $p < 0,05$ yaitu 0,000.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan responden, maka akan semakin memiliki informasi luas, sehingga orang yang berpendidikan tinggi akan berpengetahuan lebih baik dibandingkan dengan berpendidikan rendah .

4. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien

Pada analisis hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa tidak terdapat adanya hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai p value 0,992 ($p > 0,05$). Dalam hal ini hipotesis ditolak (H_0) karena tidak adanya pengaruh antara pekerjaan dengan kepuasan pasien.

Pada penelitian (Priyatno dkk,2024) Berdasarkan hasil uji statistik chisquare diperoleh nilai p value (0,109 $>$ 0,05) maka H_a ditolak artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023.

Pekerjaan yaitu kegiatan atau aktifitas dari seseorang yang melakukan kegiatan atau bekerja kepada orang lain atau instansi, misalnya kantor, perusahaan dan lainnya untuk memperoleh penghasilan yaitu mendapatkan upah atau gaji baik berupa uang ataupun barang demi terpenuhinya kebutuhan hidup sehari-hari. Ada berbagai jenis pekerjaan yang akan

berpengaruh pada frekuensi dan distribusi penyakit. Hal ini disebabkan sebagian hidupnya dihabiskan ditempat pekerjaan dengan berbagai suasana lingkungan yang berbeda

5. Hubungan Penghasilan dengan Kepuasan Pasien

Pada analisis hubungan penghasilan dengan kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa tidak terdapat adanya hubungan yang signifikan antara penghasilan dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai p value 0,427 ($p > 0,05$). Dalam hal ini hipotesis ditolak (H_0) karena tidak adanya pengaruh antara penghasilan dengan kepuasan pasien.

Pada penelitian (Azzahara dkk,2023) Hasil analisa statistik diperoleh nilai sig 0,952 ($P > 0,05$), artinya tidak terdapat hubungan secara signifikan antara penghasilan dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR 0,972 artinya penghasilan memiliki peluang 0,972 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

KESIMPULAN

1. Karakteristik pasien/responden yang menebus resep obat di Apotek "X" Kemakmuran Depok diperoleh data jenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding laki-laki yaitu sebesar 52%, pasien/responden dengan usia 26 - 45 tahun merupakan pasien terbanyak yaitu sebesar 47%, responden yang memiliki status pekerjaan terbanyak yaitu karyawan swasta sebesar 30,5%, pasien/responden yang memiliki penghasilan kurang dari 4.800.000 merupakan pasien terbanyak yaitu sebesar 56%.

2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan. Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan dimensi kepuasan tertinggi dengan persentase rata-rata pasien yang puas sebesar 45,6% sedangkan dimensi yang paling rendah adalah dimensi daya tanggap. Persentase pasien yang puas pada dimensi daya tanggap sebesar 39,8%. Ada beberapa responden yang kurang puas terhadap "ketanggapan petugas farmasi dan kecepatan dalam melayani". Secara umum persentase kepuasan rata-rata untuk seluruh dimensi mutu semua pasien adalah cukup puas .
3. Hasil Analisis bivariat diperoleh ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, nilai p value 0,022 ($p < 0,05$) dan antara Usia dengan kepuasan pasien, nilai p value 0,449 ($p > 0,05$). Tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien nilai p value 0,072 ($p > 0,05$), pekerjaan dengan kepuasan pasien nilai p value 0,992 ($p > 0,05$), penghasilan dengan kepuasan pasien nilai p value 0,427 ($p > 0,05$).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Bagi Petugas Apotek :

1. Ditingkatkan lagi terutama kecepatan dalam melakukan pelayanan dan ketelitian
2. Ditingkatkan lagi komunikasi antara pasien dengan petugas apotek agar obat yang diperlukan pasien dapat terpenuhi sesuai dengan keluhannya.

Saran yang dapat saya berikan sebagai masukan untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pasien di Apotek "X" Kemakmuran Depok yaitu perlu diperhatikan dalam penyediaan

layanan yang dijanjikan, kecepatan dan ketanggapan pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Arin, F. A., Puspareni, L. D., & Fatmawati, I. (2019). Pkm Pemberdayaan Ibu Dengan Balita Melalui Praktik Pemberian Makanan Bayi Dan Anak Dengan Gizi Seimbang Di Wilayah Kerja Puskesmas Sukmajaya Kota Depok. In *Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 1, No. 1).
- Azzahra, F. P., Nababan, D., Syapitri, H., Marlindawani, J., Tarigan, F. L., & Warouw, S. P. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan dan Persepsi Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16114-16131.
- Desiana, G., Salam, M. R., & Rahmat, N. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari. *Journal Pelita Sains Kesehatan*, 3(2), 54-66
- Hasanah, N., Handayani, T., & Ulan, M. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Permata Hati Way Jepara Lampung. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 2(1), 49-55
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008

- Merarie, L., Wijaksono, M. A., & Basit, M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 12(1), 153-160
- Meriyanti, M., Fauziah, D. W., & Setya, E. R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu (Doctoral dissertation, Stikes Al-Fatah Bengkulu).7-8
- 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*, 4(2), 174-186
- Mumu, P. A., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado. *PHARMACON*, 9(2), 302-309.
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19. *Intisari Sains Medis*, 13(1), 19-24.
- Priyatno, A. D., & Ekawati, D. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Laboratorium Kabupaten Lahat Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 7(1), 68-80
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (Sikontan)*, 1(3), 205-214.