

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Januari 2022  
Imroatul Islamiyah  
050118A081

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA APOTEK K-24 GUBUG, KABUPATEN GROBOGAN**

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Apotek merupakan tempat pelayanan kefarmasian dan sebagai tempat praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, apoteker wajib mempraktikan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum untuk tenaga kefarmasian, serta melindungi penderita serta warga dari pemakaian obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan penderita atau warga. Tujuan penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pada Apotek K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dikategorikan non eksperimental berupa penelitian analitik kuantitatif. Populasi dari penelitian ini yaitu pasien Apotek K-24 Gubug, Kabupaten Grobogan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Analisis data menggunakan perhitungan nilai indeks kepuasan pasien.

**Hasil :** Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas usia dewasa atau yang lebih tua sejumlah 68 responden (68%) yang membeli obat di apotek, jenis kelamin terbanyak yaitu kelamin wanita sebesar 53 responden (53%), tingkat pendidikan terbanyak yaitu SMA sebanyak 41 responden (41%), dan pada pekerjaan terbanyak wiraswasta sebanyak 30 responden (30%). Pada tingkat gambaran mengenai kepuasan pasien pada apotek k-24 gubung menggunakan 5 dimensi kepuasan yaitu pada dimensi kehandalan mendapatkan rata-rata sebanyak 99,5 %, dimensi ketanggapan mendapatkan rata-rata 99,98%, dimensi jaminan mendapatkan 99,35%, dimensi perhatian mendapatkan rata-rata 98,8%, dan pada dimensi bukti fisik mendapatkan 99,25%. Maka kelima dimensi tersebut di katakan dalam kategori tinggi.

**Kesimpulan :** Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang di berikan dalam pelayanan di apotek k-24 gubug sangat baik dan tinggi yaitu memiliki rata-rata nilai keseluruhan sebesar (99,35%) .

**Kata Kunci :** Apotek, Kepuasan Pasien, Dimensi Kepuasan

Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Study Program, Faculty of Health  
Thesis, January 2022  
Imroatul Islamiyah  
050118A081

## **ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEEL AT A PHARMACY K-24 GUBUG, GROBOGAN REGENCY**

### **ABSTRACT**

**Background :**The pharmacy is a place for pharmacy services and as a place for pharmacy practice by pharmacists. In carrying out pharmaceutical work, pharmacists are required to practice pharmaceutical service standards aimed at improving the quality of pharmaceutical services, ensuring legal certainty for pharmaceutical staff, and protecting patients and residents from irrational drug use in the context of the safety of patients or residents. The purpose of this study is this study aims to determine how the description of the level of patient satisfaction at Apotek K-24 Gubug, Grobogan Regency.

**Method :**This study uses a quantitative descriptive method which is categorized as non-experimental in the form of quantitative analytical research. The population of this research is the patient of Apotek K-24 Gubug, Grobogan Regency using accidental sampling technique. Data analysis used the calculation of the patient satisfaction index value.

**Results :**Based on the characteristics of the respondents, the majority of adults or older are 68 respondents (68%) who buy drugs at pharmacies, the most gender is female by 53 respondents (53%), the highest education level is SMA as many as 41 respondents (41%) , and in the most self-employed jobs as many as 30 respondents (30%). At the level of the description of patient satisfaction at the k-24 pharmacy Gubung using 5 dimensions of satisfaction, namely the reliability dimension gets an average of 99.5%, the responsiveness dimension gets an average of 99.98%, the assurance dimension gets 99.35%, the attention dimension gets an average of 98.8%, and on the dimensions of physical evidence get 99.25%. Then the five dimensions are said to be in the high category.

**Conclusion :**The results obtained indicate that the level of satisfaction provided in the service at the pharmacy k-24 hut is very good and high, which has an overall average value of (99.35%).

**Keywords :**Pharmacy, Patient Satisfaction, Dimensions of Satisfaction