

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2023
Erviana Mei Fatikasari
051191054

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN
SEMARANG TAHUN 2022**

ABSTRAK

Latar Belakang : Apotek adalah tempat apoteker memberikan pelayanan dan tempat bekerja bagi apoteker. Kualitas pelayanan adalah salah satu aspek terpenting untuk mengakses pelayanan kesehatan. Evaluasi kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup perawatan dan penyembuhan fisik, tetapi juga perilaku, pengetahuan serta ketrampilan, komunikasi, data, kesopanan, waktu yang diberikan, pemahaman dan ketersediaan fasilitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang tahun 2022.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dikategorikan non eksperimental berupa penelitian analitik kuantitatif. Populasi dari penelitian ini yaitu pasien Apotek Karunia Sehat Baru, Kabupaten Semarang menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Analisis data menggunakan perhitungan indeks kepuasan pasien.

Hasil : Pada gambaran tingkat kepuasan pasien pada Apotek Karunia Sehat Baru menggunakan dimensi ketanggapan mendapatkan rata-rata sebanyak 91,42%, dimensi empati mendapatkan rata-rata sebanyak 94,19%, dimensi jaminan mendapatkan rata-rata sebanyak 94,39%, dimensi kehandalan mendapatkan rata-rata sebanyak 90,76%, dan dimensi bukti fisik mendapatkan rata-rata sebanyak 88,16%.

Simpulan : Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang sangat puas dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 91,78%.

Kata Kunci : Apotek, Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian

Ngudi Waluyo University
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health
Final Project, January 2023
Erviana Mei Fatikasari
051191054

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT KARUNIA SEHAT BARU
PHARMACY SEMARANG DISTRICT IN 2022**

ABSTRAC

Background : Pharmacy is a place where pharmacists provide services and a place to work for pharmacists. Service quality is one of the most important aspects of accessing health services. Evaluation of good service quality includes not only physical care and healing, but also behavior, knowledge and skills, communication, data, courtesy, time given, understanding and availability of facilities. The purpose of this study was to find out how patient satisfaction is described with pharmaceutical services at the Karunia Sehat Baru Pharmacy, Semarang Regency in 2022.

Methods : This study uses a quantitative descriptive method which is included in the non- experimental category in the form of analytic quantitative research. The population of this study were patients at the Karunia Sehat Baru Pharmacy, Semarang Regency, using an accidental sampling technique. Data analysis used patient satisfaction index calculation.

Result : In the description of the level of patient satisfaction at the Karunia Sehat Baru Pharmacy using the responsiveness dimension to get an average of 91.42%, the empathy dimension to get an average of 94.19%, the guarantee dimension to get an average of 94.39%, the reliability dimension to get an average of 90.76%, and dimensions of physical evidence get an average of 88.16%.

Conclusion : The result obtained show that level of patient satisfaction with the Karunia Sehat Baru Pharmacy in Semarang Regenerasy is very satisfied with an overall average score of 91,78%.

Kata Kunci : Pharmancy, Satisfaction Level, Pharmaceutical Services