

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Januari 2024  
Nur Ika Listiani  
051201027

## TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP SWAMEDIKASI DI APOTEK RESTA FARMA KECAMATAN TUNTANG

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Swamedikasi atau pengobatan mandiri merupakan upaya seseorang untuk mencari pengobatan sendiri untuk penyakitnya tanpa berkonsultasi dengan dokter terlebih dahulu. Apotek dalam melakukan pelayanan swamedikasi harus menjaga mutu pelayanan, obat serta jasa yang diberikan kepada pasien. Tujuan penelitian untuk menganalisa tingkat kepuasan responden dan hubungan karakteristik responden terhadap kepuasan swamedikasi di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif secara deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Penelitian dilakukan di Apotek Resta Farma sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Tingkat kepuasan responden dianalisis menggunakan persentase dan skala likert. Analisis hubungan karakteristik dengan tingkat kepuasan menggunakan uji *chi-square* dengan taraf kepercayaan 95%.

**Hasil:** Tingkat kepuasan responden di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang terhadap pelayanan swamedikasi masuk dalam kategori sangat puas pada setiap dimensi yaitu dimensi *empathy* 92,6%, dimensi *tangible* 91,04%, dimensi *assurance* 90,2%, dimensi *reability* 84,03%, dan dimensi *responsiveness* 82,16%. Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa kepuasan swamedikasi memiliki hubungan dengan pendidikan responden ( $p = 0,001$ ), dan tidak memiliki hubungan dengan jenis kelamin ( $p = 0,323$ ), usia ( $p = 0,431$ ) dan pekerjaan ( $p = 0,200$ ).

**Simpulan:** Tingkat kepuasan responden masuk dalam kategori sangat puas pada setiap dimensi dan terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan sebaliknya tidak terdapat hubungan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan terhadap kepuasan swamedikasi.

**Kata kunci :** apotek, swamedikasi, tingkat kepuasan