

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Februari 2025
Lisma Zunianti Wahda
051211045

PERSEPSI DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU KABUPATEN SEMARANG

ABSTRAK

Latar Belakang : Persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan apotek sangat penting karena mempengaruhi efektivitas layanan, kepatuhan pasien, dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan penjualan dan keuntungan apotek.

Tujuan : Untuk menganalisis persepsi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.

Metode : Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, data dikumpulkan melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan atau pengunjung Apotek Karunia Sehat Baru berjumlah 92 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Hasil : Berdasarkan hasil survei terhadap 92 responden, mayoritas pasien yang mengunjungi Apotek Karunia Sehat Baru adalah perempuan (54,3%) dan berusia 45-54 tahun (28,3%). Alasan paling umum mengunjungi apotek adalah membeli obat tanpa resep (81,5%) dan dengan resep (18,5%). Sebanyak 82,6% responden menilai apoteker peduli dan tahu banyak tentang obat. Apoteker diidentifikasi sebagai orang pertama yang dihubungi terkait masalah obat (52,2%). Masyarakat mengharapkan apoteker mampu memberikan saran (81,5%). Hambatan utama berkonsultasi adalah kesibukan (69,6%) dan ketidakhadiran apoteker (40,2%). Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap apoteker di Apotek Karunia Sehat Baru dengan kategori tinggi 67,4%, kategori sedang 29,3%, dan kategori rendah 3,3%.

Kesimpulan : Masyarakat Kabupaten Semarang memiliki persepsi positif, dan kepercayaan tinggi terhadap pelayanan apotek komunitas.

Kata Kunci : Apotek komunitas, Persepsi, Pelayanan kefarmasian

Ngudi Waluyo University
S1 Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Thesis, February 2025
Lisma Zunianti Wahda
051211045

PERCEPTIONS AND PUBLIC TRUST IN SERVICES AT KARUNIA SEHAT BARU PHARMACY, SEMARANG REGENCY

ABSTRACT

Background: Public perception and trust in pharmacy services is very important because it affects service effectiveness, patient compliance, and customer loyalty, which ultimately increases pharmacy sales and profits.

Objective: To analyze the perception and level of public trust in services at the Karunia Sehat Baru Pharmacy, Semarang Regency.

Methods: This study uses quantitative descriptive analysis with a cross-sectional approach, data collected through questionnaires. The sample in this study were customers or visitors to the Karunia Sehat Baru Pharmacy, totaling 92 respondents who met the inclusion and exclusion criteria.

Results: Based on the results of a survey of 92 respondents, the majority of patients who visited the Karunia Sehat Baru Pharmacy were female (54.3%) and aged 45-54 years (28.3%). The most common reason for visiting a pharmacy is to buy medicine without a prescription (81.5%) and with a prescription (18.5%). A total of 82.6% of respondents rated pharmacists as caring and knowing a lot about medicine. Pharmacists were identified as the first person to contact regarding medicine issues (52.2%). People expect pharmacists to be able to provide advice (81.5%). The main barriers to consultation were busyness (69.6%) and pharmacist absence (40.2%). The level of public trust in pharmacists at the Karunia Sehat Baru Pharmacy with a high category of 67.4%, a medium category of 29.3%, and a low category of 3.3%.

Conclusion: The people of Semarang Regency have positive perceptions and high trust in community pharmacy services.

Keywords: Community Pharmacy, Perception, Pharmaceutical Services