

INTISARI

Penilaian kepuasan merupakan tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian mengenai tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Semarang selama pandemi COVID-19 diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga akan menjadi pertimbangan bagi pasien untuk menilai mutu pelayanan dan merujuk ke fasilitas kesehatan yang seperti ketika membutuhkan pelayanan kefarmasian dan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Kota Semarang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik observasional dengan rancangan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *snowball sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 470 responden. Data diperoleh dari kuesioner *googleform* yang disebar di Semarang Tengah, Semarang Timur, Semarang Barat, Semarang Selatan dan Semarang Utara.

Hasil penelitian kuesioner terdistribusi tidak normal pada uji normalitas dan bersifat tidak homogen pada uji homogenitas. Uji *Kruskall Wallis* menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan nilai *Asymp Sig. (2-tailed)* sebesar 0.000. Uji *Post Hoc Kruskall Wallis* untuk mengetahui perbedaan signifikan masing-masing kelompok.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Semarang selama pandemi COVID-19.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Tenaga Kefarmasian, Apotek, COVID-19.