

**PROFIL TANGGAPAN KONSUMEN DAN PERANAN APOTEKER
TERHADAP PENJAMINAN KUALITAS PEKERJAAN KEFARMASIAN
DI KECAMATAN SEPANJANG**

Lenny Octavia, 2008

Pembimbing: (I) Rina Suryani, (II) Alasen Sembiring

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian mengenai profil tanggapan konsumen dan peranan apoteker terhadap penjaminan kualitas pekerjaan kefarmasian di apotek-apotek Sepanjang. Metode yang digunakan yaitu *Nonprobability sampling* dengan mengambil empat apotek sebagai sampel. Digunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dengan cara dibagikan kepada 200 responden yang seluruhnya pengguna jasa apotek dan hanya 182 responden yang dapat diolah lebih lanjut dengan metode statistika. Metode yang digunakan adalah uji dua sampel berpasangan Wilcoxon dengan program komputer SPSS. Dengan hasil yang diperoleh yaitu pekerjaan kefarmasian yang diberikan oleh apotek belum memenuhi harapan pengguna jasa apotek di Sepanjang. Dari tujuh aspek pekerjaan kefarmasian meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan pengadaan, penyimpanan dan distribusi obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional, yang dianggap paling penting yaitu *pelayanan obat atas resep dokter*, dan yang dinilai sudah baik pelayanannya adalah *pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, penyimpanan dan distribusi obat, pelayanan obat atas resep dokter, dan pelayanan informasi obat*, sedangkan *pengamanan pengadaan, pengelolaan obat, serta pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional* masih belum memenuhi harapan pengguna jasa apotek.

KATA KUNCI: Tanggapan konsumen apotek, peranan apoteker, penjaminan kualitas pekerjaan kefarmasian.