

# **PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK DI KECAMATAN ADIWERNA KOTA TEGAL**

Bertawati, 2013

Pembimbing: (I) Endang Wahjuningsih, (II) Lisa Aditama

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan kefarmasian di apotek, tingkat kepuasan konsumen apotek, serta ada atau tidaknya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen. Data dikumpulkan dari 7 apoteker dan 175 konsumen apotek di 7 apotek di Kecamatan Adiwerna pada bulan Juli-Agustus 2012 menggunakan kuesioner. Pelayanan kefarmasian di apotek yang akan dikaji dalam penelitian ini terkait dengan ketenagaan, pelayanan, administrasi, dan evaluasi mutu pelayanan. Tingkat kepuasan konsumen diukur dari 8 dimensi, yaitu kepuasan umum, harga, kemampuan pribadi, evaluasi, pemberian informasi non-medis, kepercayaan, pelayanan pada pasien, dan pemberian penjelasan. Kuesioner apoteker dan konsumen apotek yang telah terkumpul kemudian diberi skor masing-masing dan dikategorikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek tergolong kategori sedang dan baik. Kepuasan konsumen untuk semua dimensi tergolong kategori kurang puas. Analisa hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen menggunakan analisis korelasi Pearson, menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Apotek, pelayanan kefarmasian, kepuasan konsumen