

**TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
APOTEK DAN PERANAN APOTEKER DALAM PELAYANAN
KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK KECAMATAN TANDES
SURABAYA**

Anisa Chakiki (1030267)

Pembimbing:(I)Drs. Doddy de Queljoe, MS.,Apt (II)Lisa Aditama, Ssi.,Mfarm Klin.,Apt

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian mengenai tanggapan konsumen terhadap kualitas layanan apotek dan peranan apoteker dalam pelayanan kefarmasian di beberapa apotek kecamatan Tandes Surabaya, yang melibatkan 144 subjek penelitian yang seluruhnya merupakan pelanggan apotek tersebut dengan menggunakan metode *non-probability sampling*. Data yang diambil dengan menggunakan metode *Survey*. Hasil yang didapat pada penelitian ini, *Pertama*: Berdasarkan aspek kualitas layanan secara keseluruhan dikatakan "Baik" (nilai rerata total 45,44), berdasarkan aspek dimensi keandalan dikatakan "Baik" (nilai rerata total 9,10), berdasarkan aspek dimensi daya tanggap dikatakan "Baik" (nilai rerata total 9,76), berdasarkan aspek dimensi bukti langsung dikatakan "Baik" (nilai rerata total 9,72), berdasarkan aspek dimensi jaminan dikatakan "Baik" (nilai rerata total 10,08), berdasarkan aspek dimensi empati dikatakan "Baik" (nilai rerata total 6,78), *Kedua*: Pelayanan kefarmasian yang dilakukan apoteker di apotek kecamatan Tandes adalah "Baik" (nilai rerata 3,3). Peranan Apoteker dalam pelayanan kefarmasian sudah sesuai dengan KEPMENKES No.1027/Menkes/SK/IX/2004, tetapi dalam beberapa aspek, peranan Apoteker masih belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/Menkes/SK/IX/2004.

Kata Kunci : Kualitas layanan, peranan apoteker, pelayanan kefarmasian.