

**PROFIL TANGGAPAN KONSUMEN DAN PERANAN  
APOTEKER TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN  
KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTIK BANGKALAN KOTA**

IRWANTO, 2009

Pembimbing: (I) Rina Suryani (II) Alasen Sembiring M.

**ABSTRAK**

Telah dilakukan penelitian mengenai profil tanggapan konsumen dan peranan apoteker terhadap kualitas pekerjaan kefarmasian di beberapa apotik Bangkalan kota. Penelitian ini dilakukan pada 5 apotik dengan menarik sampel apotik menggunakan metode *Non Probability Sampling* antara lain apotik H, apotik K, apotik C, apotik L, apotik I. Penelitian ini melibatkan 175 responden dengan 19 yang tidak valid sehingga tinggal 156 yang dianggap valid, dengan penarikan sampel responden menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Data yang diambil diambil dengan menggunakan metode *survey*. Hasil yang didapat pada penelitian ini, bahwa antara harapan dan kenyataan ada perbedaan dengan dilihat dari nilai probabilitas  $< 0,05$ .

Dilihat dari ketujuh 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, pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional, yang dianggap paling penting yaitu *pengamanan pengadaan dan pelayanan obat atas resep dokter*, dan yang sudah dinilai sudah baik pelayanannya adalah *pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan pengadaan, penyimpanan dan distribusi obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat*. Sedangkan pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional masih belum memenuhi harapan pengguna jasa apotik.

**Kata Kunci** : Tanggapan konsumen apotik, pekerjaan kefarmasian, peranan apoteker.