

# PROFIL TANGGAPAN KONSUMEN APOTEK TERHADAP PEKERJAAN KEFARMASIAN DAN TANGGAPAN PETUGAS APOTEK TERHADAP PERANAN APOTEKER DI APOTEK K-24 SURABAYA

Indah Yuni Suswanti (1010177)

Pembimbing: (I) Doddy de Queljoe (II) Alasen Sembiring M.

## ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian mengenai profil tanggapan konsumen apotek terhadap pekerjaan kefarmasian dan tanggapan petugas apotek terhadap peranan apoteker di apotek K-24 Surabaya. Apotek K-24 Surabaya ini dibagi menjadi enam tempat, yaitu apotek K-24 Dharmahusada, apotek K-24 Indragiri, apotek K-24 Boulevard, apotek K-24 Jemursari, apotek K-24 Kapas Krampung, dan apotek K-24 Mulyosari. Kualitas layanan berdasarkan faktor-faktor pekerjaan kefarmasian dan peranan apoteker berdasarkan Permenkes No. 922/Menkes/Per/X/1993. Penelitian melibatkan 180 responden yang berasal dari konsumen apotek serta 72 responden dari petugas apotek dengan penarikan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dan *Quota Sampling*. Data yang diambil dengan menggunakan metode *survey*. Hasil yang didapat pada penelitian ini, yang *pertama*: Layanan pada apotek K-24 di Surabaya sudah dinilai baik oleh konsumen (72,78%). *Kedua*: Apoteker Pengelola Apotek (APA) K-24 di Surabaya berdasarkan layanan yang diberikan dan waktu kehadiran di apotek dapat dikatakan baik.

**Kata Kunci :** Tanggapan konsumen apotek, pekerjaan kefarmasian, petugas apotek, peranan apoteker, layanan apotek, apotek K-24 Surabaya.