

TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN KEFARMASIAN PADA BEBERAPA APOTEK DI PALANGKARAYA

Elsa Trinovita, 2007

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

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian mengenai tanggapan konsumen terhadap pekerjaan kualitas pekerjaan kefarmasian pada beberapa apotek di Palangkaraya. Penelitian ini dilakukan pada 7 apotek dengan penarikan sampel apotek menggunakan metode *Selected Sampling* antara lain Apotek AA, Apotek BB, Apotek CC, Apotek DD, Apotek EE, Apotek FF dan Apotek GG. Kualitas layanan berdasarkan tanggapan konsumen dari segi layanan petugas apotek, kebutuhan informasi dan konsultasi obat dengan apoteker, penyediaan obat serta fasilitas apotek yang sesuai dengan UU Kesehatan No.23/1992 dan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/Menkes/SK/IX/. Selain itu, penelitian juga melibatkan 195 responden yang berasal dari konsumen apotek dengan penarikan sampel responden menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Data yang diambil dengan menggunakan metode *Survey*. Hasil yang didapat pada penelitian ini, yang *pertama*: Penilaian responden terhadap layanan petugas apotek sudah baik sebesar 68,21%. *Kedua*: Responden membutuhkan informasi obat dari apoteker dinilai sebesar 81,03% dan responden yang membutuhkan konsultasi obat dengan apoteker dinilai sebesar 76,41%. *Ketiga*: Layanan penyediaan obat sudah dinilai baik oleh responden sebesar 73,33%. *Keempat*: Fasilitas apotek dinilai cukup oleh responden sebesar 64,1%.

Kata Kunci : Tanggapan konsumen apotek, pekerjaan kefarmasian, layanan petugas apotek, apoteker, penyediaan obat, dan fasilitas apotek di beberapa apotek di Palangkaraya.