

ABSTRAK

Pada saat ini sejalan dengan makin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Telah dilakukan penelitian tentang tanggapan konsumen terhadap mutu pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat serta profil apoteker di apotek swasta Kodya Surabaya yang melibatkan 114 responden konsumen dan 40 responden asisten apoteker. Penelitian dilakukan di 40 apotek swasta yang telah diacak, dengan masing-masing apotek mengambil 3 responden untuk konsumen dan 1 responden untuk asisten apoteker.

Data diolah secara kualitatif dengan cara mendeskripsikan jawaban-jawaban responden ke dalam tabel dan gambar. Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap mutu pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat di apotek swasta Kodya Surabaya, dari 114 responden yang diberi kuesioner dan hanya 39 responden yang mendapatkan informasi pada waktu membeli obat, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat oleh petugas apotek kurang optimal. Tetapi, hasil tanggapan dari 39 responden yang diberi informasi pada waktu membeli obat, sebagian besar berpendapat bahwa pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat oleh petugas apotek dapat diterima.

Dari 40 kuesioner yang diberikan kepada asisten apoteker, hasilnya menunjukkan bahwa peranan Apoteker Pengelola Apotek (APA) dalam melakukan pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat kepada konsumen kurang optimal karena Apoteker Pengelola Apotek (APA) belum seluruhnya menjalankan fungsinya sebagai orang yang berprofesi dan profesional di bidang obat.