

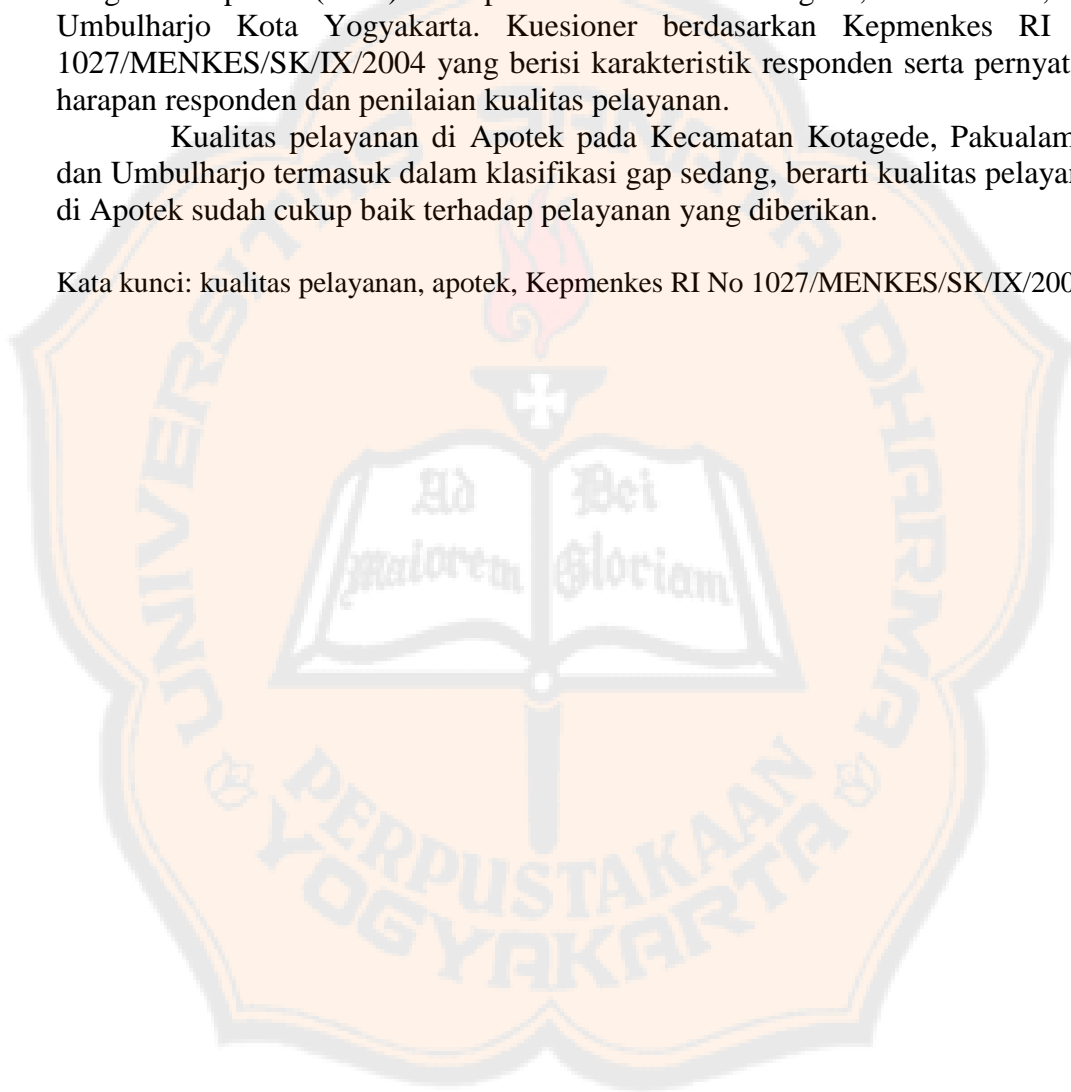
INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pasien di Apotek pada Kecamatan Kotagede, Pakualaman, dan Umbulharjo Kota Yogyakarta berdasarkan Kepmenkes RI No 1027/MENKES/SK/IX/2004.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian observasional dengan rancangan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden dan melakukan wawancara kepada Apoteker Pengelola Apotek (APA) di Apotek Kecamatan Kotagede, Pakualaman, dan Umbulharjo Kota Yogyakarta. Kuesioner berdasarkan Kepmenkes RI No 1027/MENKES/SK/IX/2004 yang berisi karakteristik responden serta pernyataan harapan responden dan penilaian kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan di Apotek pada Kecamatan Kotagede, Pakualaman, dan Umbulharjo termasuk dalam klasifikasi gap sedang, berarti kualitas pelayanan di Apotek sudah cukup baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, apotek, Kepmenkes RI No 1027/MENKES/SK/IX/2004



ABSTRACT

This study aims to determine the service quality to patients in the pharmacies at Kotagede, Pakualaman, and Umbulharjo Subdistrict Yogyakarta City based on the Kepmenkes RI No 1027/MENKES/SK/IX/2004.

Research conducted an observational study with cross sectional design. Data collection is done by giving questionnaires to responden who take prescription and do interviews with Pharmacy Manager Pharmacist (APA) in the Pharmacies at Kotagede, Pakualaman, and Umbulharjo Subdistrict Yogyakarta City. This questionnaires based on Kepmenkes RI No 1027/MENKES/SK/IX/2004 that contained responden characteristics and expectation responden and service quality valuation.

The service quality at Kotagede, Pakualaman, and Umbulharjo Subdistrict included moderate gap classification is service quality good enough so that patients feel satisfied the services.

Key words: service quality, pharmacies, Kepmenkes RI No 1027/MENKES/SK/IX/2004

