

INTISARI

Pergeseran paradigma pelayanan kefarmasian dari *drug oriented* ke *patient oriented* harus diikuti dengan peningkatan keterampilan dan kemampuan dari apoteker. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan apoteker di apotek berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004.

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan menggunakan rancangan *cross-sectional*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada pasien yang menebus resep di Apotek Kecamatan Kraton, Mantrijeron, Mergangsan dan Wirobrajan Kota Yogyakarta. Kuesioner yang diberikan berisi tentang karakteristik responden dan karakteristik kualitas pelayanan berdasarkan pengelolaan sumber daya, pelayanan, dan empati. Analisis data menggunakan metode analisis *gap*, dan penyajian data menggunakan diagram kartesius.

Hasil analisis *gap* untuk keseluruhan aspek termasuk dalam klasifikasi gap tingkat sedang untuk setiap kecamatan. Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan sehingga responden yang datang ke apotek merasa puas dari pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Apotek, Kepmenkes RI Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004.

ABSTRACT

Paradigm of pharmaceutical care changed from drug oriented to the patient oriented to be followed with increased skill and the ability of pharmacists. This study has aims to get information about the service quality pharmacists at the pharmacies based on Kepmenkes RI No 1027/MENKES/SK/IX/2004.

The kind of research is observational study with using cross sectional design. The data was collected through questionnaires to the patients who are prescription at pharmacies subdistric Kraton, Mantrijeron, Mergangsan and Wirobrajan in Yogyakarta. The questionnaire provided contains about characteristics of respondents and characteristics of service quality based on the management of resources, services, and empathy. Data analysis is using gap analysis method and presentation of data is using cartesian diagram.

The result of gap analysis for all the aspects included in the classification of a moderate gap for each sub-district. This indicates the service provided has been good enough but the quality of service still needs to be improved so that respondents who came to apothecary feel satisfied of services provided.

Keywords: Pharmacies, Kepmenkes RI No 1027/MENKES/SK/IX/2004.