

INTISARI

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil pelanggan, kualitas pelayanan di Apotek Kota Yogyakarta berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 serta perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan pada Apotek yang mempunyai labelisasi sama.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner pada pasien yang membawa resep dan wawancara kepada Apoteker di Apotek Kecamatan Gondokusuman, Danurejan dan Jetis Kota Yogyakarta. Analisis yang digunakan adalah analisis gap dengan diagram kartesius, Tingkat kepuasan pelanggan dan uji *Mann-Whitney*.

Hasil analisis statistik menggunakan uji Mann-whitney adalah 0,000 ($\alpha < 0,05$). Hal ini menunjukkan adanya perbedaan bermakna antara kenyataan dan harapan pelanggan. Hasil analisis gap untuk kategori SDM sebesar -0,09; Sarana dan Prasarana sebesar -0,26; dan Administrasi sebesar -0,29. Hasil ini menunjukkan bahwa apotek masuk dalam kategori sedang. Sedangkan hasil analisis Tingkat Kepuasan Individu (TKI) masuk dalam kategori puas pada keseluruhan kategori.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Apotek, Gap, TKI, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004

ABSTRACT

Pharmacy is one of health services. This study aims to determine the profile of the customers, the quality of services in pharmacy in the city of Yogyakarta according to the Agreement of the Minister of Health of Republic Indonesia Number 1027/MENKES/SK/IX/2004. This study also aims to find the differences of the quality of services provided to pharmacies which have the same labelling.

This research was an observational research using cross-sectional research design. The data was collected by distributing questionnaires to the patients who are taking prescription and interviewing the pharmacist in some subdistricts' pharmacies in Gondokusuman, Danurejan and Jetis in Yogyakarta. The analysis used was the GEP analysis using Cartesian diagram, customer satisfaction level and Mann-Whitney test.

The result of statistical analysis using Mann-whitney test was 0.000 ($\alpha < 0.05$). The result indicates a significant difference between the reality and the expectations of customers. The result of the gap analysis for human resources category was -0.09; for infrastructures was -0.26; and for administration was -0.29;. The result showed that the pharmacies belong to the medium category. Meanwhile the Customers' Satisfaction analysis came into the satisfaction category for all categories.

Keywords: Quality of service, pharmacy, Gap, Customers' Satisfaction, The Agreement of the Ministry of Health of Republic Indonesia Number 1027/MENKES/SK/IX/2004