

INTISARI

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apoteker memiliki tanggung jawab yang paling besar dalam pemberian informasi obat di apotek, untuk mengurangi penggunaan obat yang tidak rasional dalam kehidupan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat, macam informasi obat yang sangat dibutuhkan serta tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan informasi obat di apotek Kecamatan Ketapang Madura.

Penelitian dilakukan dengan metode penelitian langsung menggunakan kuesioner disertai penjelasan kepada konsumen apotek. Penentuan sampel apotek menggunakan metode *purposive sampling* dan sampel konsumen ditentukan dengan metode *accidental sampling*. Analisis data yang dilakukan meliputi distribusi frekuensi, analisis kesesuaian dengan skala linkert dan Diagram Kartesius untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS 10.00

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen dalam hal tingkat pengetahuan mengenai keamanan penggunaan obat sudah cukup tinggi dengan skor rata-rata sebesar 3.01, peran apoteker dan pemanfaatan media informasi obat sudah cukup tinggi dengan skor rata-rata sebesar 3.21, sedangkan penghargaan terhadap informasi obat sedang dengan skor 2.30. Macam informasi obat yang sangat dibutuhkan konsumen meliputi khasiat, dosis, cara penggunaan, frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, lama penggunaan, efek samping, penggunaan obat lain yang harus dibatasi dan dihindari, makanan atau minuman yang harus dibatasi dan dihindari, aktifitas yang harus dibatasi dan dihindari, cara penyimpanan, cara pembuangan obat sisa, cara penggunaan obat saat hamil atau menyusui. Presentase kesesuaian antara harapan dan kepuasan konsumen berkisar antara 80.05 % - 99.02%.

Kata Kunci : Pelayanan Informasi Obat, Apotek, Kinerja, Kepuasan.

ABSTRACT

Drugstore is a means of pharmacy service where a pharmaceutical practice is conducted by pharmacists. Pharmacists have the greatest responsibility in the provision of drug information in the drugstores, to reduce irrational use of drug in society. This study aims to determine consumers perception of the role of pharmacies as a drug information service, the type of drug information that is needed as well as the degree of correspondence between consumers need and satisfaction in receiving drugs information service in Ketapang District of Madura.

The study was conducted by the method of direct research using a questionnaire along with explanation to the drugstore's consumers. The sampels for drugstores are determined by using purposive sampling method and sample for consumers were determined by accidental sampling method. The data analysis was conducted on the frequency distribution, correspondence analysis with the linkert scale and Cartesian diagram to determine the order of priority of the improving factors that affect customer satisfaction. Data analysis was performed using SPSS 10.00

The results shows that the perception of the customer in terms of level of knowledge about the safe use of the drug was fairly high with an average score of 3.01. The role of phramacists and media utilization for drug information is fairly high with an average score of 3.21. While the appreciation of drug information is fair with the score of 2.30. The types of drug information that is needed by the consumers include efficacy, dose, method of use, frequency of use, time of use, duration of use, side effects, the use of other drugs that should be limited and avoided, storage, disposal of medicinal waste, and how to use drugs while pregnant or breastfeeding. The percentage of correspondence between expectations and customer satisfaction ranged between 80.05% - 99.02%

Key words : Drug Information, Pharmacy, Performance, Satisfaction.