

ABSTRACT

Deni Irawati Basuki

A QUALITY ANALYSIS OF PHARMACY SERVICE AT MEDOHO FARMA SEMARANG

A qualified health service is a health service that can satisfy each consumer of the service according to the average level of society satisfaction, and the implementation based on standard of service and ethical code of profession. From preliminary survey obtained 7 of 10 consumers, talked that the quality service in Pharmacy aren't good. The component service of health have 5 dimensions, there are: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The five dimensions mentions above are customer's supportive satisfaction factor. The goal of research is to know the quality service aspect (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) at Medoho Farma Semarang pharmacy.

The research is using qualitative research method. Primary data collection in the research is using deepest interview to 5 persons as the subject of the research which is consumer who buy medicine at Medoho Farma Semarang pharmacy. While a crosscheck informant in the research is the manager of the pharmacy, pharmacist, and the salesman of the pharmacy.

According to the conclusion of research can be concluded that Medoho Farma Semarang Pharmacy can be count on because the pharmacy is able to do a quick, appropriate, and smooth selling service (reliability), it has a good service because the pharmacy shows a good and fast response in order to handle consumer's complaint (responsiveness), all consumers will get better service if they have a good education in pharmacy (assurance) it has a good empathy by showing sociability to the customer who comes (emphaty), it has a good performance of the pharmacist, good sanitation and environment, stock of medicine aren't completed (tangible).

In order to rise up the quality service to the customer, a great number list of medicine is needed based on disease, social and culture ability so that the supply of medicine is ready to use.

Key word : Pharmacy, A quality service

Bibliography : 24 items (1990 – 2009)

ABSTRAK

Deni Irawati Basuki

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA APOTEK MEDOHO FARMA
SEMARANG

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Dari survei awal terhadap 10 konsumen terdapat 7 orang yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang di apotek kurang baik. Komponen jasa pelayanan kesehatan meliputi 5 dimensi yaitu : Keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Kelima dimensi tersebut merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, dan Tangibles*) pada Apotek Medoho Farma Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap 5 orang subyek penelitian yaitu konsumen yang membeli obat di Apotek Medoho Farma Semarang. Sedangkan *crosscheck* informan dalam penelitian ini adalah manajer apotek, apoteker, dan sales Apotek Medoho Farma.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa Apotek Medoho Farma Semarang telah bisa diandalkan karena dapat menyelesaikan pelayanan penjualan obat secara cepat, tepat, dan lancar (Keandalan), memiliki ketanggapan yang baik dengan ditunjukkan memberikan respon yang baik dalam hal mengatasi keluhan konsumen (Ketanggapan), dapat menjamin konsumen jika yang melayani penjualan memiliki latar belakang pendidikan dari farmasi (Jaminan), memiliki empati yang ditunjukkan dengan keramahan, namun sebagian kecil empati yang diberikan biasa-biasa saja (Empati), memiliki bukti langsung bahwa penampilan petugas apotek terlihat rapi, Kebersihan lingkungan yang cukup, dan persediaan obat yang masih kurang lengkap (Bukti langsung).

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan maka dengan menambah daftar obat yang banyak dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan dengan pola penyakit, kemampuan masyarakat, dan budaya masyarakat sehingga ketersediaan obat selalu terjaga dengan baik.

Kata kunci : Apotek, kualitas pelayanan jasa

Kepustakaan : 24 buah (1990 – 2009)