

INTISARI

Apotek merupakan aspek penting dalam penyedia pelayanan kesehatan yang mudah diakses dan dekat dengan masyarakat. Terdapat standar pelayanan kefarmasian di apotek yang berguna untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian. Faktor penting keberhasilan pelayanan tersebut yaitu pemahaman terkait pendapat dan kepuasan masyarakat mengenai layanan farmasi dan peran apoteker. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengetahuan dan persepsi terhadap apotek dan apoteker serta pemanfaatan apotek pada masyarakat Kota Semarang.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam. Sampel penelitian dipilih secara *purposive sampling* dengan persyaratan masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Semarang, berusia lebih dari 18 tahun, memiliki pengalaman berkunjung ke apotek dalam 6 bulan terakhir, dan mampu berkomunikasi dengan baik. Hasil wawancara dituliskan dalam bentuk transkrip, dikelompokkan sesuai kategori hasil temuan dan dianalisis secara tematik.

Sebagian besar partisipan memiliki pengetahuan apotek adalah tempat penjualan obat dan apoteker adalah petugas apotek, serta memiliki persepsi baik terkait ketersediaan obat dan pelayanan yang diberikan apotek. Masih terdapat partisipan yang belum mengetahui perbedaan apoteker dengan petugas lain serta hanya satu partisipan yang pernah mendapatkan layanan konseling apoteker. Alasan partisipan berkunjung ke apotek karena lebih mudah dijangkau serta obat yang tersedia lebih lengkap dan aman. Sebagian besar partisipan juga tidak memiliki kendala yang berarti dalam memanfaatkan apotek.

Kata kunci : Apoteker, Apotek, Persepsi, Pengetahuan

ABSTRACT

Community pharmacies are an important aspect of health services that are easily accessible and close to the community. There are pharmaceutical service standards in pharmacies that are useful for ensuring the quality of pharmaceutical services. An important factors in the success of these services, namely understanding related to public opinion and satisfaction regarding pharmaceutical services and the role of pharmacists. This study aims to determine the knowledge and perception of community pharmacies and pharmacists as well as the use of pharmacies in the people of Semarang City.

This is qualitative research with in-depth interviews. The research sample was selected by purposive sampling with the requirements of people living in Semarang City, aged more than 18 years, who had experience visiting a pharmacy in the last 6 months, and was able to communicate well. The results of the interviews were written in the form of transcripts, grouped according to the category of findings, and analyzed thematically.

Most of the participants have knowledge that community pharmacies are drug sales places and pharmacists are community pharmacy officers and have good perceptions regarding the availability of drugs and services provided by community pharmacies. There are still participants who do not know the difference between pharmacists and other officers and only one participant who has received pharmacist counseling services. The reason for the participants to visit the pharmacy is because it is easier to reach and the available drugs are more complete and safe. Most of the participants also did not have significant obstacles in using community pharmacies.

Keywords: *Pharmacist, Community Pharmacy, Perception, Knowledge*