

ABSTRAK

Kualitas pelayanan farmasi yang baik merupakan salah satu kebutuhan penting dari layanan kesehatan masyarakat. Salah satu ciri pelayanan yang berkualitas adalah selalu berorientasi pada kebutuhan konsumen (pasien). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi, perlu diketahui bagaimana opini penilaian konsumen terhadap pelayanan informasi di apotek yang mereka terima. Penelitian ini mengungkapkan opini penilaian konsumen terhadap pelayanan informasi obat di apotek di Kota Semarang, serta meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penilaian tersebut. Penelitian dilakukan dengan melakukan survei terhadap 120 konsumen dari 15 apotek di Kota Semarang. Analisis statistik yang digunakan adalah regresi logistik ordinal dengan variabel penjelas, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pendapatan per bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian konsumen terhadap pelayanan informasi obat di apotek terbagi dalam tiga kategori, cukup, baik dan sangat baik. Sedangkan variabel yang berpengaruh terhadap penilaian pelayanan informasi obat di apotek di Kota Semarang adalah variabel umur.

Kata Kunci : *Regresi Logistik Ordinal, Apotek, Pelayanan Informasi Obat*