

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di poliklinik syaraf Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yaitu:

Secara keseluruhan persentase kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep poliklinik syaraf di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun adalah dimensi *responsiveness*: sebanyak 23 responden 23% sangat puas, sebanyak 70 responden 70% puas, sebanyak 7 responden kurang puas 7%, dan sebanyak 0 responden 0% tidak puas. Untuk dimensi *reliability*: sebanyak 21 responden 21% sangat puas, sebanyak 69 responden 69% puas, sebanyak 10 responden 10% kurang puas, dan sebanyak 0 responden 0% tidak puas. Untuk dimensi *assurance*: sebanyak 13 responden 13% sangat puas, sebanyak 75 responden 75% puas, sebanyak 12 responden 12% kurang puas dan sebanyak 0 responden 0% tidak puas. Untuk dimensi *empathy*: sebanyak 15 responden 15% sangat puas, sebanyak 75 responden 75% puas, sebanyak 10 responden 10% kurang puas dan sebanyak 0 responden tidak puas 0% tidak puas. Untuk dimensi *tangible*: sebanyak 13 responden 13% sangat puas, sebanyak 70 responden 70% puas, sebanyak 17 responden 17% kurang puas dan sebanyak 0 responden 0% tidak puas.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan agar indikator mutu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSI Siti Aisyah Madiun yaitu kecepatan penyediaan obat lebih ditingkatkan dengan menambah sumber daya manusia atau mengatur jadwal kerja sehingga cukup tersedia tenaga pada waktu sibuk (*peak hour*).
2. Untuk unsur pelayanan yang mendapatkan nilai puas sebaiknya tetap mempertahankan predikat tersebut. Terlebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, A. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Fakultas Farmasi
- Anief, M. 2005. *Manajemen Farmasi*. Universitas Gadjah Mada Press, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Curacovic, D. Sikovac, I. Garaca., V. Curcic, N dan Vokusav, S. 2011. The Degree of Costumer Satisfaction with Hotel Sarvia. *Journal of Tourism*. Serbia
- Dhaifiana Alyani. 2017. Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FL Tobing Sibolga. *Skripsi*. Universitas Sumatra Utara, Fakultas Farmasi.
- KepMenKes No.44. 2009. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (terjemahan Jaka Wasana)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Notoatmodjo, S, dkk. 2005. *Promosi Kesehatan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality, *Jurnal of Retailing*.
- PerMenKes No. 72. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit*. Jakarta.
- Rahmatika, Yulivia. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Pusat Pertamina)*. Institut Pertanian Bogor, Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, *Skripsi*.
- Rangkuti, Freddy.2000. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

- Shirly Gynawan, Lerbin R. Aritonang R, Keni dan Widya Risnawati. 2018. Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*. 1 (1): 153-159.
- Sholichah Supartiningsih. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15.
- Siregar, C. (2004). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit EGC. Hal. 76-78, 233-245.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Citra
- Supranto, J. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Citra
- Widayanti, Nova Lusiana, Estri Kusumawati. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya. *Journal of Health Science and Prevention*. 2 (1): 22-26
- Yunevy, E dan Haksamana, S. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Surabaya