

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pasien resep terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Magetan periode April 2019. Sebanyak 7% pasien menyatakan sangat tidak puas, 10% pasien merasa tidak puas, 32% pasien merasa cukup puas, 43% pasien merasa puas dan 8% pasien merasa sangat puas.

B. Saran

Perlu adanya penelitian lanjutan mengenai KIE (Komunikasi, Informasi, Edukasi) terhadap pasien resep yang berguna bagi apotek Magetan dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, Suhat, dan N. Herlina. 2010. Hubungan status demografi dengan kepuasan masyarakat tentang pelayanan jamkesmasdi wilayah puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*. 27:9-12.
- Dianita P.S. dan E. Latifah. 2017. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah kecamatan Mertoyudan kabupaten Magelang. *Jurnal farmasi Sains dan Praktis*. 3(2):21.
- Harianto, N. Khasanah, dan S. Supardi. 2005. Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Kopkar rumah sakit Budhi Asih. *Majalah ilmu kefarmasian*. 2(1):12-21.
- Hayaza. Y.T. 2013. Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*.2(2):3.
- Helni. 2017. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek di kota Jambi. *Jurnal kefarmasian*. 12(2):01-08.
- Isnindar, I. Saputra, dan Robiyanto. 2012. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan penyakit dalam terhadap pelayanan di instansi farmasi rumah sakit periode Desember 2011-Februari 2012. *Jurnal manajemen dan pelayanan farmasi*. 3(4):231-232.
- Jannah, R. 2015. Profil keterlaksanaan pharmaceutical care terhadap penggunaan antibiotik pada pasien anak penderita infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di apotek Kimia Farma nomer 27 Medan. *Skripsi*. Fakultas farmasi. Universitas Sumatera Utara.
- Kuntoro W. dan W. Istiono. 2017. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal kesehatan vokasional*. 2(1):141.

- Kurniasih, R. 2012. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi farmasi Rumah Sakit A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah. *Naskah Publikasi*. Fakultas Farmasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Laeliyah N., dan H. Subekti. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.1(2):108.
- Maharani, D.N., A. Mukaddas, dan Indriani. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Galenika Journal of pharmacy*. 2(2):112.
- Manurung, L.P. 2010. Analisis Hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi dengan minat pasien menembus kembali resep obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia.
- Megawati, F. dan N.P.U. Antari. 2016. Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit umum daerah Klungkung tahun 2016. *Medicamento*.3(2):122.
- Menkes RI. 2009. *Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian*.
- Menkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Mernawati D., dan I. Zainafree. 2016. Analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Lamper tengah Kecamatan Semarang Selatan. *Public Health perspective Journal*. 1(1):49.
- Notoatmojo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan* Cetakan Ketiga. Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmojo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.

- Nova, R.F. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. *Skripsi*. Fakultas ekonomi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Novaryatiin, S., S.D Ardhany, dan S. Aliyah. 2018. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of pharmacy*.1(1):22-26.
- Pangastuti, I.A. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi obat dengan resep oleh tenaga farmasi di apotek Kimia Farma 76 Madiun pada Mei 2018. *Karya Tulis Ilmiah*. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Pangestu, A.Y. 2013. Gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSU kota Tangerang Selatan. *Skripsi*. Fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Parasuman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry. 1998. SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*.64(1):23.
- Permenkes, 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 2017 tentang Apotek*.
- Rahmani, V.F. 2009. Analisis tingkat kepuasan Pasien Rawat jalan terhadap kualitas pelayanan (Studi Kasus: RSU Bhakti Asih Tangerang). *Skripsi*. Fakultas ekonomi dan manajemen. Institut pertanian Bogor.
- Ristiana, D.R.2018. Analis Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Caruban periode Mei 2018. *Karya Tulis Ilmiah*. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Sari, R.P. 2017. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotek “X”. *Jurnal Ibnu Sina*. 2(1):122-133

- Sibagariang. 2010. *Buku Saku Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Diploma Kesehatan*. CV.Trans Info Media, Jakarta.
- Sugiono, 2017. *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Sulviandani, S. Bachri, dan R. Mubaraq. Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Morowali. *jurnal ilmu manajemen Universitas Tadulako*. 4(3):266.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Wahyuni, Sri. 2015. Kepuasan Konsumen ditinjau dari pelayanan pada lesehan Apung Pacet Mini Park di Desa Warugunung kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto. *E-jurnal Boga*. 6(3):41.
- Wardhani, A.T. 2015. Kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah Syekh Yusuf Gowa. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanudin.
- Wibowo. A.T. 2018. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di apotek Ary Farma Karanganyar tahun 2017. *Publikasi Ilmiah*. Fakultas farmasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.