

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian sebanyak 229 responden diperoleh hasil 0,00% pasien resep kredit merasa “tidak baik”, 0,70% pasien resep kredit merasa “kurang baik”, 32,79% pasien resep kredit merasa “cukup baik”, 52,93% pasien resep kredit merasa baik dan 13,58% pasien resep kredit merasa “sangat baik” terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Madiun, berdasarkan lima dimensi, yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketangkasan, dimensi keyakinan, dimensi empati dan dimensi bukti fisik.

B. Saran

Perlu adanya penelitian lanjutan mengenai KIE bagi apotek Kimia Farma Madiun yang bermanfaat untuk peningkatan pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI. 2002. *Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek*.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Kesehatan*.
- Farida, N.L. 2017. Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani Di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk. Kediri. *Simki-Economic*. 01(07): 2-12.
- Hartono. 2003. *Manajemen Apotek*. Depot Informasi Obat. Jakarta Barat.
- Istianto, J. H. dan M. J. Tyra, 2011. Analisis Pengaruh Analisis Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*. 1 (3) : 119.
- Jacobis, R. 2013. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien resep kredit Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP PROF.DR. R.D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4): 619-629.
- Khabbah, M., R.Rusli., W. D. Ayu dan N. Annisa. 2017. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sempaja Samarinda. *Proceeding of the 5th Mulawarman Pharmaceuticals Conferences*. 165-172.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2017. *Apotek*.
- Prabowo, P., Satibi., G. Pamudji. 2016. Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Ketersediaan Obat Di Era JKN Pada Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 6(03): 213-218.
- Respati, S. A. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang.

- Rusdiana, N., R. Wijayanti dan S. Wahyuni. 2015. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit. *Jurnal Pharmacia*. 5(2): 169-176.
- Sari, N. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien resep kredit Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi. Prof. dr. R. Soeharso Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Farmasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Savitri, W. 2016. BPOM Beberkan Ciri-Ciri Obat Resmi. Okezone. 2016 September. <https://news.okezone.com/read/2016/09/14/337/1489381/bpom-beberkan-ciri-ciri-obat-resmi>. Diakses 17 Mei 2019.
- Yunita, E. 2019. Resep Kredit. *Hasil Wawancara Pribadi*: 04 Mei 2019. Apotek Kimia Farma Madiun.