

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat non resep di apotek Berkah Sehat Madiun sudah dalam kategori puas. Kepuasan tertinggi pada dimensi bukti fisik/*tangible* sebanyak 68.5% responden merasa puas, kemudian dimensi empati/*emphaty* terdapat 61.6% responden, selanjutnya dimensi ketanggapan/*responsiveness* terdapat 62.5% responden, jaminan/*assurance* sebanyak 60% responden, dan pada dimensi kehandalan/*reliability* sebanyak 59.1% responden.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran yang bisa menjadi masukan yaitu :

##### 1. Kepada tenaga farmasi di apotek Berkah Sehat Madiun

- Sebaiknya petugas apotek menyampaikan informasi obat dengan lengkap seperti menyampaikan informasi mengenai efek samping obat, cara penyimpanan obat, makanan yang harus dihidari, dan kapan pasien perlu dirujuk ke dokter.
- Sebaiknya petugas lebih aktif bertanya terhadap keluhan yang dialami oleh pasien.

- Sebaiknya petugas meningkatkan pengetahuan yang dimiliki dengan mengikuti seminar-seminar, atau dengan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

## 2. Kepada Pemilik Sarana Apotek

- Apotek Berkah Sehat Madiun sebaiknya melakukan perubahan tata letak apotek supaya bisa diberi ruang yang khusus untuk memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien.

## 3. Bagi peneliti selanjutnya

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat non resep adalah :

- Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat non resep agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.
- Peneliti selanjutnya diharapkan dapat ditunjang pula dengan wawancara kepada pasien mengenai ketidakpuasan yang dirasakan agar hasil penelitiannya dapat lebih akurat dan lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminarni A. Elya. 2012. Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Perdos Farma. *Karya Tulis Ilmiah*. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanudin.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pengantar Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2016. *Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS)*. Jakarta.
- Depkes RI. 1990. *Obat Wajib Apotek*. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 347/Menkes/SK/VII/1990. Jakarta.
- Depkes RI. 2004. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/Menkes/SK/IX/2004. Jakarta.
- Depkes RI. 2007. *Pedoman Penggunaan Obat Bebas dan Obat Bebas Terbatas*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Depkes RI. 2010. *Materi Pelatihan Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Memilih Obat Bagi Tenaga Kesehatan*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Diania Puspita Septie, dan Latifah Elmiawati. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Magelang: Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Djunarko I, dan Hendrawati Y. 2011. *Swamedikasi Yang Baik Dan Benar*. Klaten: Intan Sejati.
- Eiffelendy Rivany. 2007. Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Farmasi Universitas Airlangga Bagian Farmasi Praktis.
- Handayani, Retno Gitawati, S.R Muktiningsih, Raharni. 2006. *Eksplorasi Pelayanan Informasi Yang Dibutuhkan Konsumen Apotek Dan Kesiapan Apoteker Memberi Informasi Terutama Untuk Penyakit Kronik dan Degeneratif*. Jakarta: Majalah Ilmu Kefarmasian.

- Hartayu, Titien S, Aris Widayati, Yosef Wijoyo. 2013. Peningkatan Pelayanan Informasi Obat bagi Pasien Diabetes Melitus. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Hartini Yustina Sri, dan Sulasmono. 2010. *Apotek: Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang - Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permenkes tentang Apotek Rakyat*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Helmawati Triana, dan Handayani Siti Dyah. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hermawaty Merisya. 2007. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Swamedikasi (Studi di Beberapa Apotek Wilayah Surabaya Timur). *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Farmasi Universitas Airlangga Bagian Farmasi Klinis.
- Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFI). 2004. *Standar Kompetensi Farmasi Indonesia*. Jakarta: Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia.
- Ilahi Ratna Kurnia. 2006. Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat Pada Pelayanan Swamedikasi Di Beberapa Apotek Wilayah Surabaya Barat. *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Farmasi Universitas Airlangga Bagian Farmasi Praktis.
- Katajaya, H., Taufik, Mussry, J., Setiawan, I., Asmara, B., Winasis, N.T. 2011. *Self-Medication Who Benefitand Who is At Loss*. Indonesia: Mark Plus Insight.
- Kemenkes RI. 2004. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1027/Menkes/SK/IX/2004. Jakarta.
- Kemenkes RI. 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.35. Jakarta.
- Kemenkes RI. 2017. *Apotek*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9. Jakarta.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium (Buku Satu ed.)*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Maufiroh Ardillah M. 2015. Persepsi Konsumen Terhadap Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat Di Kecamatan Ketapang Madura. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- Novitasari Khusnul. 2017. Pengaruh Kepuasan Jasa Pelayanan Konseling Apoteker Di Apotek Terhadap Kemauan Membayar (*Willingness To Pay*). *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Priyandani Yuni, Eny Dwi Susanti, Halla Hisan Hartoto, Kristina Kesumawardani, Mutiara Titani, Ratna Ayu Amalia, Catur Dian Setiawan, Mufarrihah, I Nyoman Wijaya, Wahyu Utami. 2014. Pemberian Informasi Obat Lama Terapi dan Konfirmasi Informasi Obat Perlu Ditingkatkan di Puskesmas. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Rahmani, V.F. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSUD Bhakti Asih Tangerang). *Skripsi*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Sari Ratih Pratiwi. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek X. *Skripsi*. Banjarmasin: Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin.
- Satibi, M. Rifqi Rokhman dan Handika. 2016. *Manajemen Apotek*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sedarmayanti, dan Syarifudin Hidayat. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Sukamto Herlinda. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo. *Skripsi*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Sukasedati, N. 1997. *Peningkatan Mutu Pengobatan Sendiri Menuju Kesehatan Untuk Semua*. Puslitbang Farmasi: Badan litbangkes Depkes.
- Suryandari Linda. 2015. Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Syamsu A. Suparlan Isya, dan Farida. 2015. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Rawat Jalan RSUD Labung Baji. *Skripsi*. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mega Rezky Makassar.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Widodo Hg. Suseno Triyanto, dan Albertus Yudi Yuniarto. 2012. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Kefarmasian Di Apotek. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Widodo, R. 2004. *Panduan Keluarga Memilih dan Menggunakan Obat*. Yogyakarta: Kreasi Wacana.

WHO. 1998. *The Role of The Pharmacist in Self-Care and Self-Medication*. The Hague, The Netherlands.

Zeenot. 2013. *Pengelolaan Dan Penggunaan Obat Wajib Apotek*. Yogyakarta: D-Medika.