

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Penilaian pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan(komunikasi, informasi dan edukasi) yang diberikan di Apotek Wijaya Kusuma Madiun memiliki hasil memuaskan dengan data 65 % responden menyatakan puas dan 28,45 % sangat puas dalam unsur pemberian komunikasi informasi dan edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat, indikasi obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat. Dalam unsur pemberian informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihidari memperoleh penilaian yang memuaskan yaitu 66,56 % responden puas dan 27,51 % responden sangat puas.
2. Penilaian pelayanan kefarmasian pada dimensi ketanggapan (kecepatan pelayanan) yang diberikan di Apotek Wijaya Kusuma Madiun memiliki hasil memuaskan dengan data 61,25 % responden menyatakan puas dan 35,94 % sangat puas dalam unsur ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 64,68 % responden menyatakan puas dan 32,19 % sangat puas dalam unsur pelayanan obat tanpa racikan yang tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep dan 63,75 % responden

menyatakan puas serta 32,19 % sangat puas dalam unsur pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep

3. Penilaian pelayanan kefarmasian pada dimensi keramahan petugas yang diberikan di Apotek Wijaya Kusuma Madiun memiliki hasil memuaskan dengan data 63,43 % responden menyatakan puas dan 34,69 % sangat puas dalam unsur cara dan kesopanan petugas saat penyerahan obat, sebanyak 63,12 % responden menyatakan puas, dan 34,06 % sangat puas dalam unsur kesediaan petugas menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah dan sebanyak 62,81 % responden menyatakan puas serta 32,19 % sangat puas dalam unsur kesediaan petugas mengulangi informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran-saran yang dapat diberikan adalah :

1. Bagi pihak Apotek Wijaya Kusuma Madiun
 - a. Untuk unsur pelayanan dengan nilai puas, sebaiknya tetap mempertahankan predikat tersebut. Terlebih bisa meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi. Seperti, unsur pelayanan kefarmasian pada dimensi sarana prasarana, KIE, kecepatan pelayanan, dan keramahan petugas.

- b. Meningkatkan keahlian tenaga kefarmasian pada aspek kecepatan pelayanan dengan melakukan pelatihan agar dapat berjalan lebih optimal, sehingga aspek kecepatan pelayanan bisa berjalan lebih baik lagi.
- c. Pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian sebaiknya dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan

2. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan agar penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan diteruskan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap unsur pelayanan yang lain. Serta hasil penelitian ini dapat ditambahkan ke dalam penelitian-penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Wijaya Kusuma Madiun.

DAFTAR PUSTAKA

- Curakovic, D.,Sikovac,I.,Garaca, V.,Curcic, N dan Vukosav, S. 2011. The Degree of Costumer Satisfaction with Hotel Sarvia. *Journal of Tourism,Volume 15*. Serbia.
- Depkes RI. 2004. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027. Jakarta.
- Harijono, H dan Soepangkat, BO. 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST VINCENTUS A PAULO Surabaya Dengan Menggunakan Metode Serqual Dan QFD. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS. Surabaya.
- Helni. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi.*Skripsi*. Jambi.
- Hermanto, Dadang. 2010. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarsono Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. *Tesis*. Program Pascasarjana UNDIP.
- Ifmaily. 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina-Yarsi Padang Tahun 2006. *Tesis*. Universitas Diponegor, Semarang.
- Irene, D.S. 2009. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Nuha Medika. Yogyakarta
- Octavia, A., Suswitarosa., dan Anwar, A. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Manajemen*. Univeritas Jambi, Jambi.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 1980. *Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1965 Tentang Apotek*. Peraturan Pemerintah RI. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Pekerjaan Kefarmasian*. Peraturan Pemerintah RI. Jakarta.
- Permenkes RI. 2014. *Standar Kefarmasian di Apotek*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35. Depkes RI. Jakarta.
- Permenkes RI. 2016.*Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. Depkes RI. Jakarta.

- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Afabeta. Bandung
- Sukamto, Herlinda. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusado Makasar. *Skripsi*. Makasar.
- Sulistyawati, M., Perdana, N., Syafar, M., Amirudin, R., dan Jafar, N. 2011. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan dan Keputusan membeli ulang Obat di IFRS Jala Ammari Makasar. Makasar.
- Suwarjo, Isnanto, R.R, dan Sofwan, A. 2011. Simulasi Sistem Pelayanan Resep Pada Apotek Berprioritas Banyak Loket. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Trimurthy, IGA. 2009. Analisis Hubungan Presepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Yaqin A. A. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Koesma Tuban. *Skripsi*. Tuban.
- Yunevy, E dan Haksama, S. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, Volume 1*. Surabaya.
- Yuyun, Yuniar. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia, Volume 6 (1) 39:48*.