

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien di RS Griya Husada Madiun berdasarkan kriteria interpretasi skor menurut skala Likert menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RS Griya Husada Madiun tergolong dalam kategori puas dengan persentase sebesar 60%. Berdasarkan total persentase hasil penilaian kepuasan pasien setiap dimensi, hasil dengan persentase tertinggi pasien memilih jawaban puas adalah pada dimensi jaminan/ *assurance* yaitu sebesar 57,5%, sedangkan persentase tertinggi pasien memilih jawaban cukup adalah puas pada dimensi penampilan/ *tangible* yaitu sebesar 35,5%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien poliklinik penyakit dalam di RS Griya Husada Madiun diatas, saran dari peneliti untuk pihak rumah sakit adalah supaya dilakukan penambahan SDM tenaga teknis kefarmasian agar pelayanan kefarmasian yang dilakukan kepada pasien dapat lebih maksimal dan lebih baik lagi, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien atas pelayanan kefarmasian di RS Griya Husada Madiun. Peneliti masih merasa perlu melakukan penelitian lanjutan di instalasi farmasi RS Griya Husada

Madiun mengenai peran apoteker dalam swamedikasi kepada pasien yang baik dan benar menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. 2010. Pengaruh Diferensiasi Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Islam Gorontalo. <http://resipotory.ung.acid/.../Pengaruh-Diferensiasi-Jada-dan-Kualitas-Pelayanan>. Diakses 4 Mei 2019.
- Alrubaiee, L., Alkaa'ida, F. 2011. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patient's Perceptions of Healthcare Quality - Patient Trust Relationship. *Journal of Marketing Studies*. Volume 3 (1): 103-127.
- Alyani, D. 2017. Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FI Tobing Sibolga. *Skripsi*. Program Studi Sarjana Farmasi. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Andriyani, I. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. *Skripsi*. Program Studi S-1 Keperawatan. STIKES Kusuma Husada. Surakarta.
- Arimbawa, P. E. 2014. Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek di Kota Denpasar. *Skripsi*. Universitas Udayana. Denpasar.
- Bupu, M. S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kupang. *Karya Tulis Ilmiah*. Program Studi Farmasi. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang. Kupang.
- Candrawati, A.A.A. 2015. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Iso dan Puskesmas non Iso di Kota Denpasar. *Thesis*. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana. Universitas Udayana Denpasar. Denpasar.
- Dewi, P. R., Arta, S. K. 2014. Analisis Harapan dan Persepsi Kerjasama (PKS) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Puri Raharja Tahun 2013. *Artikel Penelitian*. Volume 11 (1): 5-6.
- Donabedian, A. 2005. *Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Quarterly*". Blackwell Publishing. 83 (4).
- Embrey, M. 2012. *Managing Acces to Medicines and Health Technologies (MDS-3)* 3rd edition America: Management Science for Health Inc.

- Emilia, S. 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Keperawatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Gunarsa, S. D. 2008. *Asas-Asas Psikologi Keluarga Idaman*. Gunung Mulia. Jakarta.
- Hidayana, V., dan Susilawati, M. 2016. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok. *Scientia*. Volume 6 (1): 59-63.
- Hidayati, A. N. 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Volume 2 (1): 9-14.
- Idris, E. 2012. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Pariaman Tahun 2012. *Skripsi*. Fakultas Keperawatan Universitas Andalas. Padang.
- Ihsan, S., Rezky, P., Akib, N.I. 2014. Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*. Volume: 1 (2). 31-34.
- Immas, H. A. P., dan Saryadi., R.S. Dewi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. Download.portalgaruda.org/article=74837&val=4271. Diakses 2 Mei 2019.
- Irawan., dan Swasta. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek* Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Kotler, P. 1997. *Menejemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Terjemahan Jaka Wasana)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P. 1999. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asian*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran 1*, Edisi Milenium. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kurniasih, R. 2012. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah. *Naskah Publikasi*. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Megawati, F. dan Antari, N. P. U. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. *Medicamento*. Volume 3 (2): 122-124.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., dan Doda, D. V. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandau Manado. *Naskah Publikasi*. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Novaryatiin, S., Ardhan, S. D., dan Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Jurnal of Pharmacy*. Volume 1 (1): 22-26.
- Nursalam., Efendi, F. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Oroh, M. E., Rompas, S., dan Pondaag, L. 2014. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*. Volume 2 (2).
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., dan Rattu., A. J. M. 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*. Volume 2 (1): 9-15.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Sekretariat Negara. Jakarta.

- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC. Jakarta.
- Pratiwi. 2010. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo. *Skripsi Thesis*. Fakultas Farmasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Purba, D. T. O. 2014. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Huta Rakyat Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Skripsi*. Fakultas Keperawatan. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Syamsu, A. S. I., Farida. 2015. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *As- Syifaa*. Volume 07 (02): 197-208.
- Siregar, C. J. P., dan Amalia, L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya*. Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta.
- Situmorang, C. H. 2000. *Pedoman Pelayanan Rumah Sakit*. CCED Pharma Foundation. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Susmaneli, H. dan Triana, A. 2014. Dimensi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Program Jampersal. *National Public Health Journal*. Volume 8 (8): 418-422.
- Tjiptono, F., Diana, A., 2001. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Widjanarko, W. 2011. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Skripsi*. Program Magister Manajemen Rumah Sakit. Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.

- Wira, I. A. D. 2014. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar. *Thesis*. Program Pascasarjana Universitas Udayana. Denpasar.
- Yaqin, A. A. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. *Skripsi*. Jurusan Farmasi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu-Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Malang.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., 1993. Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing*. Volume 49 (4): 41-50.
- Zulaika, T. 2018. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Poliklinik Mata Terhadap Pelayanan Farmasi Di RS Griya Husada Madiun pada Periode Mei 2018. *Karya Tulis Ilmiah*. Program Studi Farmasi Diploma Tiga. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Madiun.