

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dikemukakan kesimpulan yaitu :

- a. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep yang diberikan oleh Klinik Tambak Bayan Ponorogo yakni dengan 5 dimensi *responsiveness, empathy, assurance, tangible, reliability* sangat puas 54,4%, cukup puas 39,1%, kurang puas 14,9% dan tidak puas sebanyak 0%.
- b. Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu yang diberikan oleh Klinik Tambak Bayan Ponorogo yakni untuk resep racikan sangat puas 7%, cukup puas 38%, kurang puas 5% dan tidak puas 0% sedangkan resep non racikan kategori sangat puas 33%, cukup puas 17%, kurang puas 0% dan tidak puas 0%.

#### B. Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pasien yang memanfaatkan fasilitas Klinik Tambak Bayan Ponorogo, maka pihak pengelola klinik Tambak Bayan Ponorogo perlu untuk:

- a. Mempercepat pelayanan pemberian obat racikan dan penambahan alat puyer karena banyak responden yang mengeluh atas lamanya pelayanan.
- b. Peningkatan pelayanan dalam menjawab keluhan pasien dan penyiapan obat ketika resep datang agar segera dilayani dengan cepat agar pasien merasa puas dan tidak menunggu lama.

- c. Diberikan informasi yang jelas kepada pasien/keluarga pasien dengan berbicara ramah dan sopan tentang semua obat yang diserahkan seperti cara pemakaian, efek samping, dan cara penyimpanannya.
- d. Menyediakan kotak saran agar pihak pengelola apotek mengetahui keluhan pasien.
- e. Menyediakan stok obat agar pasien tidak mencari sendiri obat yang kosong.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, C. Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press)
- Alyani, D. 2017. "Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FL Tobing Sibolga". [Http://repositori.usu.ac.id](http://repositori.usu.ac.id). (Diakses 5 mei 2019)
- Anas, A. St. Asmidar dan A. Z. Abdullah . 2008. Studi Mutu Pelayanan berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Dentofasial*: 7 (2): 37-40. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Anggraini, A. I.. 2015. "Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone". *Skripsi*. [Http://repository.unhas.ac.id](http://repository.unhas.ac.id). (Diakses 5 mei 2019).
- Ariyadi Wijaya. 2012. *Pendidikan Matematika Realistik, Suatu Alternatif Pendekatan Pembelajaran Matematika* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bata, Y. W. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.9 Tahun 2014. Tentang Klinik. Jakarta.
- Djojodibroto, Darmato. 2007. *Respiratologi (Respiratory medicine)*. Jakarta: kedokteran EGC.
- Embrey M., 2012, *Managing Access to Medicines and Health Technologies, Arlington, USA*.
- Engel, J. F. 2001. *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Ifmaily. 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalansi Farmasi RSI. Ibnu Sina-YARSI. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Juliantini, E., dan Widayanti, S., 1996. Pelayanan Informasi Obat Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soetomo, *Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI*, 3-6 juli 1996, Jawa Tengah.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/Sk/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit. KEMENKES RI : Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400.1 (5). Jakarta.
- Kotler, P. 1998 edisi revisi. Jilid I & II, "Manajemen Pemasaran Prentice Hall Inc.
- Muhammad, Nik Maheran Nik, Nik Muhd Naziman Abd Rahman. 2010. Efficient Market Hypothesis and Market Anomaly: Evidence from Day-of-the Week Effect of Malaysian Exchange. *Journal of Economics and Finance* . 2, (2): Hal. 35-42.
- Novaryati, S. 2018. "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit". [Http://http://journal.umpalangkaraya.ac.id](http://journal.umpalangkaraya.ac.id). (Diakses 5 mei 2019).
- Nursalam. 2011. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika.
- Nuswantari, M. 2013. "Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Puskesmas Ngemplak I Sleman Periode Februari 2013 ".[.http://e-journal.usd.ac.id](http://e-journal.usd.ac.id). (Diakses 5 mei 2019).

- Philip Kotler. 2003. Manajemen Pemasaran, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT.Indeks Gramedia.
- Retno, PC. 2005. Analisis Faktor-faktor Pelayanan Farmasi yang Memprediksi Keputusan Beli Obat Ulang dengan Pendekatan Persepsi Pasien Klinik Umum di Unit Rawat Jalan RS Telogorejo Semarang, *Tesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sembel 2014. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-Gigi*, 2(2):28-31.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukanto, herlinda. 2017. "Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makasar. *Skripsi*. [Http://repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id). (Diakses 5 mei 2019).
- Suprpto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan. Rineka Cipta. Jakarta: Pangsa Pasar.
- Supriyanto dan Ernawati, 2010. Judul : Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offet.
- Syamsu, suparlan isya. 2015. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar". <http://download.garuda.ristekdikti.go.id>.(Diakses 5 mei 2019).
- Tjiptono, F. 2000. Manajemen Jasa, Edisi ke dua, Andy Yogyakarta.
- Wiyono, D. 2000. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga Surabaya University.
- Wibowo, A. T. 2017. "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017".<http://eprints.ums.ac.id>. (Diakses 5 mei 2019)

Yakqin, achmad ainul. 2011 . " Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Dr. R . Koesma Kabupaten Tuban". [Http://etheses. Uin-malang.ac.id](http://etheses.Uin-malang.ac.id). (Diakses 5 mei 2019).