

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puspa Wijaya Madiun secara keseluruhan yang ditinjau dari 5 dimensi termasuk kategori puas yaitu pada:

1. Dimensi *reliability* pada atribut RB1 (kehandalan petugas farmasi dalam menjelaskan dosis pemakaian) dan RB2 (kehandalan petugas farmasi dalam penyampaian menggunakan bahasa yang mudah dimengerti) termasuk kategori puas sebesar 86.25% pada atribut RB1 dan 85% pada RB2, yang termasuk kategori sangat puas sebesar 13.75% pada atribut RB1 dan RB2.
2. Dimensi *responsiveness* pada atribut RV1 (kecepatan petugas farmasi dalam melayani obat) sebesar 62.50% merasa puas, 6.25% merasa sangat puas dan 31.25% merasa kurang puas. Sedangkan pada RV2 (ketanggapan petugas farmasi dalam menerima keluhan pasien) sebesar 77.50% merasa puas, 6.25% merasa sangat puas dan 16.25% merasa kurang puas.
3. Dimensi *assurance* pada atribut A1 (jaminan keamanan dan kualitas obat) sebesar 87.50% merasa puas dan 11.25% merasa sangat puas. Sedangkan pada atribut A2 (jaminan kejelasan cara pemakaian obat) sebesar 86.25% merasa puas dan 10% merasa sangat puas, pada dimensi ini tidak ada responden yang merasa kurang puas.

4. Dimensi empathy pada atribut Empathy E1 (keramahan dan kesopanan petugas farmasi) dan atribut E2 (sifat petugas farmasi yang adil dan tidak memilih terhadap pasien) sebesar 85% responden merasa puas dan 15% responden merasa sangat puas.
5. Dimensi tangibles pada atribut T1 (kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu) sebesar 76.25% responden merasa puas dan 23.75% responden merasa sangat puas. Sedangkan pada atribut T2 (kerapian serta kesopanan cara petugas farmasi berpakaian) sebesar 81.25% responden merasa puas dan 18.75% merasa sangat puas.

## **B. SARAN**

1. Disarankan agar indikator mutu pelayanan resep di Apotek Puspa Wijaya Madiun yaitu kecepatan penyediaan obat lebih ditingkatkan dengan menambah sumber daya manusia.
2. Disarankan agar petugas di Apotek Puspa Wijaya Madiun juga mendapatkan pelatihan pelayanan secara berkala sehingga pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan dapat terus ditingkatkan.
3. Petugas farmasi tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah berjalan dengan baik, dan tetap menjaga konsistensi dari mutu pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alyani, Dhafiana. "Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FL Tobing Sibolga." <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/1279/131501007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. DESEMBER 2017. <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/1279/131501007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. (diakses 3 Oktober 2018).
- Artina, A. D. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta. Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan.
- Azwar, A. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Bahfen, F. 2006. Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep "Pharmaceutical Care". *Majalah Medisina* .
- Donabedian, A. 2005. *Evaluating the Quality of Medical Care*. The Milbank Quarterly. Blackwell Publishing.
- kata, jalinan. <https://jalinankata.wordpress.com/2015/11/18/teknik-analisis-data-kualitatif/>. 11 18, 2015. <https://jalinankata.wordpress.com/2015/11/18/teknik-analisis-data-kualitatif/> (diakses 3 desember 2018).
- Kothler, P. 1999. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asian*. Yogyakarta : Andi. Hal. 30-31.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran I*, Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo. Hal. 83
- Kothler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran Internasional*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mustaqin. 2001. *Psikologi Pendidikan*. Semarang. Pustaka Pelajar
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nuraeni, D. 2015. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bangka Selatan Periode Bulan Agustus 2014. Skripsi*.

Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan.

- Perry, A.G., dan Patricia. 1994. *Keterampilan dan Prosedur Dasar*. Jakarta: EGC.
- Permenkes RI. 2016. “*Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.” Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI
- Permenkes RI. 2009. “Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.” Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta: Depkes RI
- Rusgiyono, A., Hoyyi, A., dan Listifadah, L. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung*. Media statistika, 4(1), 33-45
- Saputro, Y K. 2018. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Poliklinik Syaraf terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah sakit Griya Husada Madiun." *Karya Tulis Ilmiah*. Madiun: Prodi D3 Farmasi, Fakultas MIPA, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Situmorang, C.H. 2000. *Pedoman Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CCED Pharma Foundation.
- Sutrisna, Dkk. 2008. “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen