

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kamar obat di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan menunjukkan bahwa pada dimensi keandalan mendapatkan kategori puas (61,56%), ketanggapan cukup puas (58,94%), empati cukup puas (58,94%), bukti langsung puas (64,6%), dan jaminan cukup puas (59,4%). Rata-rata persentase kepuasan yaitu cukup puas (60,69%) dengan pelayanan kamar obat di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan.

#### **1.2 Saran**

- a. Disarankan peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan membandingkan hasil kepuasan dengan pelayanan yang lain di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan.
- b. Kepada pihak Instalasi kamar obat di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan agar melakukan survei terkait kepuasan responden secara rutin dan berkala serta mengimprovisasi sistem manajemen pelayanan dan mutu pelayanan kepada responden/pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aida Maftuhah, Rinto Susilo. 2016. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon, Karya Tulis Ilmiah Akademi Farmasi Muhammadiyah Cirebon.
- Ahmad Wildan Miftahur Rizqi. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu. Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Endartiwi, S. S., & Setianingrum, P. D. (2019). The Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Jkn Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, **22(3)**, 158- 166.
- Iman, A. T., & Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*.
- Indrayani, R., Ma'rufi, I., & Khoiri, A. (2017). Tingkat harapan masyarakat terhadap bidang kesehatan di kabupaten
- Istiatin, E. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, **13(01)**.  
JEMBER. *IKESMA*, **10(2)**.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, **7(2)**.
- Muninjaya, G. 2015. Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2. Jakarta : EGC

- Nalendra, A. dkk. (2021). STATISTIKA SERI DASAR DENGAN SPSS.
- Norcahyanti, I., Hakimah, F., & Christianty, F. M. (2020). Evaluasi Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Ponorogo. *Journal of Islamic Pharmacy*, **5(2)**, 26-35.
- Pedoman Nasional Etik Penelitian Kesehatan, (2017). Ketua Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di puskesmas.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains dan Informatika*, **5(2)**, 128-137.
- Rabiqy, Y. (2017). Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pengguna Internet Telkomsel Di Banda Aceh. *FORUMKEUANGAN DAN BISNIS INDONESIA (FKBI)*, **6**, 253-264.
- Sanah, N. (2017). Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, **5(1)**, 305-314.
- Setyomumpuni, W. R. (2017). Tingkat Kepuasan Pegawai Kantor Pusat BATAN terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.
- Umardiono, A., Andriati, A., & Haryono, N. (2018). Peningkatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Untuk Penanggulangan Penyakit Tropis Demam Berdarah Dengue. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 60-67.