

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa responden atau pasien yang berkunjung ke Unit Kamar Obat Puskesmas Mulyorejo Surabaya sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Skor setiap dimensi berdasarkan perhitungan persentase kepuasan adalah sebagai berikut, *tangible* sebesar 87,4 %, *reliability* 89 %, *responsiveness* 89 %, *assurance* 87 %, *empathy* 88,6 %.

#### **5.2 Saran**

1. Petugas di Unit Kamar Obat diharapkan mempertahankan bahkan dapat meningkatkan kinerja kerja yang sudah ada.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan penilaian akreditasi Puskesmas Mulyorejo Surabaya dalam peningkatan kualitas pelayanan.
3. Bagi peneliti lain dapat meneliti lebih lanjut tentang kepuasan pasien di Unit Kamar Obat di Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto 2007, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Aksara, Jakarta.
- Arikunto 1993, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi kesembilan, Rineka Cipta, Jakarta, hal 217-264.
- Anderson, R, Joanna K., 2009, *Equity in Health Service Emperical Analysis*, Mass Ballinger Publishing Campany, Cambrige.
- Azwar, A. 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi II, PT Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Azwar, A. 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Azwar. 2006. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Azwar, S. 2012 *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*, Liberty, Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2006, *Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*, Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Endang, H., 1998, 'Hubungan antara Mutu Proses Pelayanan Obat dengan Pengetahuan Penggunaan Obat Pasien dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pamulang dan Puskesmas Paku Haji Kabupaten Tangerang', *Tesis*, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Gerson and David G. 2012, *Hierarchical Linear Modeling*, North Carolina State University: SAGE Publication, Inc., USA.
- Harianto, Khasanah, N. dan Supardi, S. 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar RSUD Budhi Asih Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, **2(1)**:12-21.
- Kotler, P. 1997, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, PT Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P. And Armstrong, G. 2000, *Dasar-dasar Pemasaran*, 9th ed, Jilid 1, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

- Kotler, P., 2002, *Marketing Management*, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P., 2003, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P., 2007, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi keenam, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lwanga, S.K. and Lemeshow, S., 2001, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Gajah Mada Univesity Press, Yogyakarta.
- Lon, N.L., John, P.R., and Linda, D.M., 2002, Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care: Update of a Validated Instrument, *Journal of the American Pharmaceutical Association*. **42**: 44-50.
- Lemeshow, S., Hosmer, D.W., and Klar, J., 1997, *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Notoadmodjo dan Soekidjo 2005, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pinto, S.L., Sahloff, E.G., and Ramasamy A. 2010, Evaluating the validity and reliability of a modified survey to assess patient satisfaction with mail-order and community pharmacy settings. *Journal of pharmacy practice*, **23(2)**:12834.
- Departemen Kesehatan RI, 2009, *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI, 2009, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI, 2009, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, I.S., 2015, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan*

*Kefarmasian Di Puskesmas*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Siregar, C.J.P., 2003, *Farmasi Rumah Sakit :Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.

Suharsimi, dan Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi VI, Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono, 2012. *Reliabilitas dan Validitas* Edisi 4, Alfabeta, Bandung.

Supardi, S., Surahman 2014, *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*, Trans Info Media, Jakarta.

Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Supriyanto,S., dan Ernawati, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

Tjiptono, F., 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Banyumedia Publishing, Malang.

Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Gadjah Mada University , Yogyakarta.

Trihono, 2005, *Manajemen Puskesmas*, Cetakan 1, Sagung Seto, Jakarta.

Walgito, B., 2010, *Pengantar Psikologi Umum*, Andi, Yogyakarta.

Wijono, dan Sutarto, 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*,Fajar Interpratama Offset, Jakarta.

Zeithaml, Valarie, A., Parasuraman, A. and Berry 1994, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*.

Zeithaml, Valarie, A., Parasuraman, A. and Berry, 1994, vol 64, *number 1 SERVQUAL : A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*