

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pada penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*) dan ketanggapan (*responsiveness*) di Rumah Sakit X Sumenep dengan rata-rata persentase secara keseluruhan yaitu 76,5%. Kriteria interpretasi skor menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 *Bagi Farmasi***

Mempertahankan kualitas pelayanan terutama pada hal yang sudah mendapatkan kriteria sangat puas seperti ketersediaan obat, kualitas obat, kerapian pakaian petugas, terjangkaunya lokasi dan kecukupan tempat duduk serta meningkatkan kualitas pelayanan yang mendapatkan kriteria puas agar menjadi sangat puas.

##### **5.2.2 *Bagi Rumah Sakit***

Mengupayakan pelatihan dalam meningkatkan kinerja petugas terhadap pelayanan kefarmasian agar dapat meningkatkan atau mempertahankan mutu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X Sumenep.

## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan. 2012, *Profil kefarmasian dan alat kesehatan direktorat jenderal bina kefarmasian dan alat kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Govender, N. and Suleman, F. 2019, Comparison of patient satisfaction with pharmaceutical services of postal pharmacy and community pharmacy, *Health SA Gesondheid*, **24**: 1-7.
- Herawati, N. dan Rosi, F. 2016, *Aplikasi komputer untuk psikologi*, ed 1, AE Publishing, Malang.
- Ihsan, M., Illahi, R.K. dan Pramestutie, H.R. 2018, Hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS terhadap pelayanan resep, *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, **3(2)**: 59-64.
- Irmawartini. dan Nurhaedah. 2017, *Metodologi penelitian*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Irmawati, L.I. 2014, Manajemen logistik farmasi di rumah sakit, Buku Ajar: Pedoman Praktis S1 Administrasi Rumah Sakit, *Institut Ilmu Kesehatan*, University Press.
- Kastella, N.A.F. 2019, Evaluasi pelayanan instalasi farmasi terhadap waktu tunggu obat dan kepuasan pelanggan ditinjau dari kecepatan pelayanan resep di rumah sakit bhayangkara brimob tahun 2018, *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, **3(1)**: 74-84.
- Kaunang, V.N.P., Citraningtyas, G. dan Lolo, W.A. 2020, Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit Bhayangkara Manado, *Pharmacon-Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam*, **9(2)**: 233-238.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Jakarta.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Jakarta.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2017, *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) edisi 1*, Jakarta : Komisi Akreditasi Rumah Sakit.
- Kuntoro, W. dan Istiono, W. 2017, Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, *Jurnal Kesehatan Vokasional*, **2(1)**: 140-147.
- Larasanty, L.P.F., Jaya, M.K.A., Astuti, K.W. dan Santika, I.W.M, Pengembangan kuisioner udayana untuk penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di pusat kesehatan masyarakat, *Journal of Management and Pharmacy Practice*, **11(1)**: 62-72.
- Megawati, F. dan Antari, N.P.U. 2017, Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit umum daerah Klungkung tahun 2016, *Medicamento*, **3(2)**: 121-125.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S.D. dan Aliyah, S. 2018, Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit, *Borneo Journal of Pharmacy*, **1(1)**: 22-26.
- Prihartini, N., Yuyun, Y., Susyanty, A.L. dan Raharni. 2020, Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia, *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, **10(1)**: 42-49.
- Rahmawati, I.N. dan Wahyuningsih, S.S. 2016, Faktor pelayanan kefarmasian dalam peningkatan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan, *Indonesian Journal on Medical Science*, **3(1)**: 88-95.
- Sispariyadi., Bintari, A., Susilawati., Asriana, P.C., Wohon, E.U., Fanggidae, A., Bhuhhu, M.M., Yuniarti., Harjanti, K.A.D., Rachmawati, R. dan Anisah. 2017, *Buku saku penggunaan media KIE*, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, Jakarta.