

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo dengan skor rata-rata seluruh dimensi yaitu dengan persentase lebih dari 75%, sedangkan pada dimensi *Reliability* dengan presentase 68,66% dinyatakan cukup puas. Pada dimensi *Responsiveness* dinyatakan puas dengan presentase 76,76 %. Pada dimensi *Assurance* dinyatakan puas dengan presentase 77,46 %. Pada dimensi *Emphaty* dinyatakan puas dengan presentase 77,81 %. Pada dimensi *Tangible* dinyatakan puas dengan presentase 77,11 %.

5.2 Saran

1. Beberapa atribut yang masuk ke dalam kriteria cukup puas yaitu dimensi *reliability*, sedangkan dimensi *responsiveness*, dimensi *emphaty*, dimensi *assurance*, dimensi *tangible* masuk dalam kriteria penilaian yaitu puas. Maka baiknya pihak unit farmasi 1 dapat memperbaiki mengenai KIE dengan menambah tenaga kerja apoteker untuk melakukan KIE terutama pada penyakit tertentu. Sedangkan pada fasilitas di ruang tunggu seperti AC dapat ditambahkan, maupun TV yang ada di ruangan tunggu dinyalakan.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambah dengan perhitungan tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja dan juga perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) sehingga dapat terlihat antara tingkat kesesuaian harapan dengan tingkat kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H., 2013, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, CAPS (Center For Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- Alyani, N., 2017, 'Pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening', *Skripsi*, Sarjana Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian Edisi Revisi 17*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto dan Suharsimi, 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryani, F., Anggraini, D. dan Yani, N. P., 2014, Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru, *Jurnal Ilmiah Farmasi*, **3(9)**: 4-9.
- Azwar dan Azrul, 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III*, Binarupa Aksara, Tangerang.
- Bagus, M., 2010, *Buku Ajar Psikologi Komunikasi Fakultas Psikologi*, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Bata, Winda, Y., Alwy, dan Darmawansyah, 2013, 'Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada kabupaten Tana Toraja tahun 2013', *Skripsi*, Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makasar.
- Departemen Kesehatan RI., 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI., 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kementrian Kesehatan RI., 2008, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/III/2008 tentang Standar*

- Pelayanan Minimal Kesehatan*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI., 2008, *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 269/MenKes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI., 2009, *Pedoman Pelayanan Antenatal di Tingkat Pelayanan Dasar*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI., 2009, *Undang Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI., 2010, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI., 2014, *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI., 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI., 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI., 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Febriani, H. M. dan Valentina, A., 2012, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)', *Skripsi*, Sarjana Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fedrini, S., 2013, Analisis Sistem Formularium 2013 Rumah Sakit St. Elisabeth Bekasi, *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, **1(2):70–77**.

- Gultom, J. B., dan Jenny, R., 2008, 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra', *Skripsi, Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta*.
- Gunarsa, B., dan Singgih, D., 2008, *Psikologi Anak: Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*, Gunung Mulia, Jakarta.
- Hall, S., 2010, How to Use the Likert Scale in Statistical Analysis, *Journal of Statistical*, **15(5)**:625-632.
- Handayani, S., 2003, 'Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Inap Puskesmas MAOS Kabupaten Cilacap', *Skripsi, Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi dan Promosi Kesehatan Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Hastono, S. P., 2001, *Analisis Data*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Hasan, I., 2006, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hayaza, Y. T., 2013, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, **2(2)**:2-4.
- Hedrik, M., dan Gray, L., 2012, 'Analisis pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara', *Skripsi, Sarjana Ekomomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin, Makasar*.
- Husein, U., 2013, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, Rajawali, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi XII, PT. Indeks, Jakarta.
- Mantra, H., dan Bagoes, I., 2003, *Demografi Umum*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Muninjaya, I. I., dan Gede, A. A., 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Nursalam, K. H., 2014, *Manajemen Keperawatan, Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Salemba Medika, Jakarta.
- Notoatmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Pohan, I., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Pudjaningsih, D., dan Santoso, B., 2006, Pengembangan Indikator Efisiensi Pengelolaan Obat di Farmasi Rumah Sakit, *Jurnal Logika*, **3(1)**:16-25.
- Rahmawati, J.D.W., 2013, Jurnal Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Kualitas Audit, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, **6(1)**:1-2.
- Satrianegara, M., Fais, D., 2014, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Sudjana, D., 2001, *Metode & Teknik Pembelajaran Partisipatif*, Falah Production, Bandung.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jilid 1, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J., 2002, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J., 2011, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- Susaty, H. dan Arita, M., 2012, *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Snyder, C. R., dan Lopez, S. J., 2012, *Positive Psychology, The Scientific and Practice Explorations of Human Strengths*, Oxford University Press, New York.
- Soraya, P. N., 2011, 'Sirup Angkak Sebagai Upaya Diversifikasi Produk Olahan Pangan', *Skripsi*, Sarjana Pertanian, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Tjiptono, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2011, *Service Quality and Satisfaction*, Edisi III, Andi, Yogyakarta.
- Tjoeng, C. S., dan Indriyani, R., 2014, *Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Corporate Entrepreneurship Pada Perusahaan Keluarga di Jawa Timur*, Edisi 1, Surya Candra, Surabaya.

- Trisnantoro, L., 2006, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*, Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta.
- Triton, P. B., 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Tugu Publisher, Yogyakarta.
- Perundang-undangan Kesehatan RI, 2011, *Undang-undangan No. 24 Tahun 2011, tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*, Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Perundang-undangan Kesehatan RI, 2014, 'Undang-undang No. 56 Tahun 2014: Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit', diakses pada 18 Desember 2014, <http://aspak.buk.depkes.go.id/beranda/download/PermenkesNomor-56-Tahun-2014.doc>.
- Wibowo, 2014, *Manajemen Kinerja*, Edisi IV, Rajawali Pers, Jakarta.
- Yulianthy, R., 2012, Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus Tahun 2011, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, **9(3)**:245-251.
- Yunita, P., 2013, 'Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Nyata Dengan Metode *Workload Indicator Staffing Needs (WISN)* Di Instalasi Rumah Sakit Tugu Ibu', *Skripsi*, Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Zaini, H., 2010, *Strategi Pembelajaran Aktif*, CTS, Yogyakarta.