

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Secara keseluruhan pasien maupun keluarga pasien sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh unit farmasi 5 RSUD Kabupaten Sidoarjo pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* dengan persentase dimensi *reliability* yaitu 61% dan dimensi *responsiveness* dengan presentase 66,3%. Pada 3 dimensi yang lain yaitu *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* pasien maupun keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan unit farmasi 5 RSUD Kabupaten Sidoarjo dengan persentase dimensi *assurance* 80,8%, dimensi *emphaty* 81,6% dan dimensi *tangible* 79,8%. Waktu tunggu pasien ataupun keluarga pasien yang juga digunakan untuk mendukung penilaian dimensi *responsiveness*, dibutuhkan sekitar 60 menit. Hal ini kurang sesuai dengan standar minimal pelayanan yang dikeluarkan oleh rumah sakit sendiri. Sehingga perlu meninjau kembali sistem pelayanan resep yang dilakukan oleh unit farmasi 5 RSUD Kabupaten Sidoarjo.

#### **5.2 Saran**

1. Beberapa atribut yang masuk ke dalam kriteria cukup puas yaitu dimensi *Reliability* dan dimensi *Responsiveness*. Banyak pasien yang memberikan tanggapan tidak setuju atas pernyataan yang diberikan pada atribut tersebut, maka baiknya pihak unit farmasi 5 dapat menambah jumlah apoteker sehingga jika ada pasien yang mempunyai penyakit tertentu bisa mendapatkan konseling, Selain itu juga terkait waktu menunggu pengerjaan resep, pihak rumah sakit dapat menambahkan jumlah tenaga kerja maupun

memperbaiki sistem pelayanan resep supaya pasien maupun keluarga pasien yang menunggu tidak membutuhkan waktu menunggu sampai 60 menit.

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 dengan tingkat kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. 2013, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, CAPS (Center For Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- Anief, M. 2005, *Manajemen Farmasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Anonim. 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Arikunto, S. 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, A. 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III*, Binarupa Aksara, Tangerang.
- Bagus, M. 2010, *Buku Ajar Psikologi Komunikasi- Fakultas Psikologi*, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Departemen Kesehatan RI. 2008, *Permenkes RI No. 269/MenKes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI. 2009, *Undang Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*, 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. 2015, *Rencana Strategi Kementerian Kesehatan. Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik*, Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Fuadi, T. M., Adlim dan Sabri, M. 2013, Pembelajaran Sistem Reproduksi Manusia dengan Pendekatan Contextual Teaching and Learning Untuk Meningkatkan Pemahaman Konsep Dan Sikap Siswa Man Darussalam Aceh Besar, *Jurnal Biotik*, **1(1)**: 46-50.
- Febriani, V. 2012. 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr.

- Cipto Mangunkusomo)', *Skripsi*, Sarjana Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Fedrini, S. 2015, Analisis Sistem Formularium 2013 Rumah Sakit St. Elisabeth, *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Bekasi*, **1(2)**:21-22.
- Hall, S. 2010, How to Use the Likert Scale in Statistical Analysis, *Journal of Statistics*, **15(5)**: 625-632.
- Hayaza, Y.T. 2013, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, **2(2)**: 10-11.
- Hasnu, A. 2013, An Analysis of Consumers Characteristics on Impulse Buying: Evidence from Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, **15(2)**: 560-570.
- Kementrian Kesehatan RI. 2007, *Standar Perekam Medis dan Informasi Kesehatan*, Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. 2014, *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., Keller. 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Muninjaya, Gde AA. 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Notoatmodjo. 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam. 2014, *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika, Jakarta.
- Parasuraman, V. A., Zeithaml and Berry, L. L. 2010, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, **64 (1)**: 12-37.
- Pohan, I. 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Pudjaningsih, D dan Santoso, B. 2006, Pengembangan Indikator Efisiensi Pengelolaan Obat di Farmasi Rumah Sakit, *Jurnal Logika*, **3(1)**: 16-25.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No. 780 tahun 2008, *Tentang penyelenggaraan Pelayanan Radiologi, Lingkungan Rumah Sakit.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.*
- Ramsaran, F. R. 2005, Identifying Health Care Quality Attributes, *Journal of Health and Human Services Administration*, 4:28.
- Rizal, B.B. 2015, ‘Pengaruh Pelatihan; Disiplin Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan’, *Skripsi*, Sarjana Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Satrianegara, M. F. 2014, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2011, *Statistik Teori dan Aplikasi* , Erlangga, Jakarta.
- Susatyo, H dan Arita, M. 2012, *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Cetakan Pertama, Gosyen Publishing, Jakarta.
- Syamsuni. 2006, *Farmasetika Dasar Dan Hitungan Farmasi*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Snyder, C. R., Lopez. 2007, *Positive Psycyhology in Scientic and Practical Exploration of Human Strength*, Sage Publication, London.
- Thabrany, H. 2014, *Jaminan Kesehatan Nasional*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Umar, H. 2013, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, Rajawali, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.
- Wibowo, 2014, *Manajemen Kinerja*, Edisi Enpat, Rajawali Pers, Jakarta.