

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dinilai puas dengan perolehan nilai rata-rata 69,54%.

5.2 Saran

Adapun saran terdapat di bawah ini:

Diharapkan kedepannya Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo memperbaiki sarana dan prasarana yaitu perbaikan untuk lahan parkir yang sempit agar dapat menunjang kepuasan pasien. Dan diharapkan kepada tenaga kefarmasian Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian agar kepuasan pasien selalu terpenuhi. Hubungan antara kepuasan dengan harapan pasien di pelayanan kefarmasian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Afrianti, R., 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia* 12
- Devhy, N.L.P., Yundari, A.I.D.H., Purwanti, I.S., Prihartiningsih, D., 2018. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. *Bali Medika Jurnal* 5, 46–55..
- Fika, R., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) di Apotek Kota Bukittinggi. *Jurnal Pharma Sainatika* 1, 1–9.
- Hasan, S., Putra, A.H.P.K., 2018. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia* 18, 184–196. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Kimia Farma, 2015. Kimia Farma - BUMN Farmasi Terbesar di Indonesia [WWW Document]. URL <https://www.kimiafarma.co.id/> (accessed 1.16.20).
- Kotler, P., Armstrong, G., 2006. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*, 12th ed. Erlangga.
- Mulia, D.S., 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Jurnal Surya Medika (JSM)* 2, 40–48.
- Notoatmodjo, S., 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 64, 30
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.

- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., Feteriyani, R., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. *JCPS J. Curr. Pharm. Sci.* 1, 63–
- Riduwan MBA, 2018. *Dasar - dasar Statistika*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Sunyoto, Drs.D., 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Pertama. ed, Pertama*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Supardi U.S., Dr., 2013. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih*
- Surasdiman, S., Ilyas, G.B., Azis, M., 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *YUME : Journal of Management* 2.
- Widyantara, F.R., Sudjiono, S., Arifin, M., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* 1, 225–242.
- Yulia, P.R., Baga, L.M., Djohar, S., 2016. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)* 2, 312.
- Yuniar, Y., Handayani, R.S., 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia* 6, 39-48–48. <https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.3 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dinilai puas dengan perolehan nilai rata-rata 69,54%.

5.4 Saran

Adapun saran terdapat di bawah ini:

Diharapkan kedepannya Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo memperbaiki sarana dan prasarana yaitu perbaikan untuk lahan parkir yang sempit agar dapat menunjang kepuasan pasien. Dan diharapkan kepada tenaga kefarmasian Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian agar kepuasan pasien selalu terpenuhi. Hubungan antara kepuasan dengan harapan pasien di pelayanan kefarmasian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Afrianti, R., 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia* 12
- Devhy, N.L.P., Yundari, A.I.D.H., Purwanti, I.S., Prihartiningsih, D., 2018. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. *Bali Medika Jurnal* 5, 46–55..
- Fika, R., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) di Apotek Kota Bukittinggi. *Jurnal Pharma Sainika* 1, 1–9.
- Hasan, S., Putra, A.H.P.K., 2018. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia* 18, 184–196. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Kimia Farma, 2015. Kimia Farma - BUMN Farmasi Terbesar di Indonesia [WWW Document]. URL <https://www.kimiafarma.co.id/> (accessed 1.16.20).
- Kotler, P., Armstrong, G., 2006. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*, 12th ed. Erlangga.
- Mulia, D.S., 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Jurnal Surya Medika (JSM)* 2, 40–48.
- Notoatmodjo, S., 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 64, 30

Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.

Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., Feteriyani, R., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. *JCPS J. Curr. Pharm. Sci.* 1, 63–

Riduwan MBA, 2018. *Dasar - dasar Statistika*. Alfabeta, Bandung

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet

Sunyoto, Drs.D., 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Pertama. ed, Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Supardi U.S., Dr., 2013. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih*

Surasdiman, S., Ilyas, G.B., Azis, M., 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *YUME : Journal of Management* 2.

Widyantara, F.R., Sudjiono, S., Arifin, M., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* 1, 225–242.

Yulia, P.R., Baga, L.M., Djohar, S., 2016. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)* 2, 312.

Yuniar, Y., Handayani, R.S., 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia* 6, 39-48–48. <https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>

