

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 90, maka dapat ditarik kesimpulan terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien dengan nilai $\rho=0.000$ ($\rho<0.05$).

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disarankan sebagai berikut :

1. Untuk Institusi

Disarankan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi mengenai pelayanan kefarmasian.

2. Untuk Masyarakat

Disarankan agar dapat lebih mengetahui masalah yang menyangkut pelayanan-pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian.

3. Untuk Tenaga Kesehatan

Disarankan sebagai sumber informasi pengetahuan ilmiah yang bermanfaat dalam bidang kesehatan dan menjadi acuan dalam menjalankan program kesehatan berbasis kepuasan pasien.

4. Untuk Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk peneliti selanjutnya lebih mengembangkan penelitian yang dilakukan sebelumnya serta dapat melaksanakan pada tempat penelitian yang lebih luas, misalnya ruang lingkup rumah sakit agar jumlah sampel atau responden yang hendak diteliti akan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. 2012. *Sistem Kesehatan*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Aditama, C. 2003. *Manajemen Administrasi rumah sakit*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press): Jakarta.
- Alfah, R., 1995. *Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia pada Pelayanan Pengobatan Puskesmas Kelurahan di Kotamadya Jakarta Timur*. Thesis. FK MUI: Depok
- Anonim. 2012. *Profil Puskesmas Kota Timur*. Kab. Bone Bolango: Gorontalo.
- Anonim. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun*. Menteri Kesehatan RI: Jakarta.
- Anonim. 2006. *Ketersediaan Hayati Obat*. <http://www.Portalkalbe.com>
- Bertawati. 2013. *Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek di Kecamatan Adiwerna Tegal*. Fakultas Farmasi Ubaya: Surabaya.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Departemen Kesehatan RI, 2006. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Fransesca, W; Fransesca, T; Lilian, M. 2010. *Consumer perception of the community pharmacist and community pharmacy services in Malta*. Universitas Malta: Malta.
- Gerson, R.F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM: Jakarta.
- Greetha, J; Rajjan, M dan Shivam, P. 2009. *Consumer views of community pharmacy services in Bangalore city, India*. Pharmacy Practice.
- Goetsch, Davis. 1994. *Introduction to Total Quality. Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc
- Handayani, R.S; Raharni dan Gitawati, R. 2009. *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia*. Makara Kesehatan.
- Harianto, Nana K., Sudibyo S., 2005. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih*. Jurnal. Majalah Ilmu Kefarmasian: Jakarta.

- Harun. 2001. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan Metode Serv-qual*. Tesis. FKM UI: Depok
- Hidayana, Vina., Mini S. 2016. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok*. Skripsi. Akademi Farmasi Imam Bonjol: Solok.
- Ihsan, S; Rezky, P; Akib, N.I.2014. *Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian*. Universitas Halu: Kendari.
- Irawan, Handi. D., 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Perpustakaan Unika Atama Jaya; Jakarta
- Karmila, Sri.; Umi Aniroh; Puji P. 2015. *Gambaran Karakteristik Individu yang Melakukan VCT di Wilayah Kerja Puskesmas Duren Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang Tahun 2015*. Skripsi: Semarang.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. PT Prehallinda: Jakarta.
- Mashuda A, 2011. *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Notoadmojo, Soekidjo.2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Nurjanah, Ika., Franckie RR., Sulaemana E. 2016. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Proff. Dr. R.D. Kandou Manado*. Universitas Sam Ratulangi: Manado.
- Orah, A.O. 2014. *Hubungan antara persepsi pasien tentang pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas Lansot kota Tomohon*. Universitas Samratulangi: Manado.
- Parasuraman, Lupiyoadi, Hamdani. 1998. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Pohan I, S. 2007. *Hasil Studi Kepuasan Pasien, Unsur Mutu dalam Akreditasi Puskesmas*. Jakarta.

- Purwastuti, C.R. 2005. *Analisis Faktor-Faktor Pelayanan Farmasi yang Memprediksi Keputusan Beli Obat Ulang dengan Pendekatan Persepsi Pasien Klinik Umum di Unit Rawat Jalan RS.Telogorejo*. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro. Semarang.
- Pray WS. 1996. *The pharmacists as a self-care advisor*. J Am Pharm Assoc.
- Ridwan, 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta: Bandung
- Riyanto, A. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Schommer J, Kucukarsalan S. 1997. *Measuring patient satisfaction with pharmaceutical services*. Am J Health Syst Pharm.
- Setiawan, Didik.. M. Hasan Mihardja., A. Mahatir., 2009. *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kabupaten Tegal*. Jurnal Farmasi Indonesia: Tegal
- Sulistiyorini, E. 2009. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedung Kandang*: Malang.
- Sumantri, A. 2013. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Kencana: Jakarta
- Sunandar, Rezky, Illiyyin. 2014. *Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian*. Fakultas Farmasi, Universitas Halu Oleo: Kendari
- Suyanto. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Caps: Jakarta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Supriyanto S dan Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andy: Yogyakarta.
- Surahman, E.M dan Husen, I.R. 2011. *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care*. Widya Padjajaran: Bandung.
- Tjiptono, I. 2001. *Pemasaran Jasa edisi pertama*. Banyumedia: Malang.
- Wiedenmayer, K; Summer, R.S; Mackie. 2006. *Developing Pharmacy Practice: A Focus on Patien Care*. Who and International Pharmaceutical Federation.
- Wijono, D. 2002. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University: Surabaya.

Zaman, N. 2002. *ARS Prescribendi Resep yang Rasional*. Airlangga University Press: Surabaya.