BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan dalam Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Limboto adalah :

1. Pada tingkat kepuasan pasien sangat puas 1%, puas 96% dan kurang puas 3%.
2. Rata-rata *dispensing time* pelayanan resep obat non racik terlama yaitu 18 menit dan tercepat adalah 3 menit sedangkan untuk waktu tunggu racikan terlama yaitu 30 menit dan tercepat yaitu 10 menit yang telah memenuhi standar menurut Depkes tahun 2008 waktu tunggu untuk obat non racik 20 menit dan racikan 40 menit
3. Persentase tetap dari setiap dokumen prosedur dan diberlakukannya adalah 96% dengan kategori sangat baik.

5.2 Saran

Adapun saran guna lebih meningkatkan Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Limboto Kabupaten Gorontalo yaitu sebagai berikut :

1. Perlu penambahan petugas apotik agar pelayanan yang akan diberikan lebih baik sehingga membantu dalam peningkatan kualitas kesehatan pasien dan Mutu Pelayanan Puskesmas.
2. Perlu dilakukan peningkatan mutu pelayanan farmasi di puskesmas, terutama terhadap aspek pelayanan obat di apotek puskesmas mulai dari resep masuk ke loket apotik sampai obat diserahkan kepada pasien.
3. Petugas apotek lebih memperhatikan ketersediaan obat di Puskesmas Limboto, sehingga tidak terjadi kekosongan obat serta jenis obat perlu ditambah sesuai presepan dokter di Puskesmas,
4. Petugas apotek Puskesmas memastikan bahwa pasien mengerti dengan obat dan pengobatan yang diterimanya, dengan cara mencantumkan label yang lengkap, memberikan informasi yang lengkap kepada pasien mengenai indikasi, efek,

untung rugi, waktu kadaluarsa obat dan tidak mengurangi jumlah obat yang diberikan kepada pasien.

5. Disarankan untuk meneliti lebih lanjut mengenai Mutu Pelayanan Kefarmasian disetiap Puskesmas yang ada di Provinsi Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

Adriani, Irma. 2011.”*Pengaruh Investment opportunity set dan mekanisme corporate governance terhadap kualitas laba dan nilai perusahaan”. Skripsi*. Semarang : Fakultas Ekonomi UNDIP.

Arietta, R. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSAPD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2012*. Tesis. Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia.

Asnawi, Achmad. 2009. *Gambaran Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009. Skripsi*. Depok: Universitas Indonesia.

Baroroh, F. 2011. *Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta*. Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta

Binfar. 2006. *Pharmaceutical Care Untuk Penyakit Hipertensi*. Jakarta : Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik Ditjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Depertemen Kesehatan

Da Costa, A.R.S. 2016. *Evaluasi Mutu Pelayanan Apotek Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi*. Universitas Esa Unggul. Jakarta

Dang. Restu. Rengga. 2013. *Penerapan Contextual Teaching and Learning(CTL) untuk meningkatkan kemampuan berpikir siswa pada pembelajaran IPS Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Bandung: Unpas.

Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gava Media.Yogyakarta

Fitriana Yuliastuti dan Heni Lutfiyati, 2016. *Evaluasi Pelayanan Apotek Berdasarkan Indikator Pelayanan Kefarmasian Prima Di Kota Magelang*. Magelang

Grinia, A. 2012. *Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan (Pagi) Di Poliklinik Penyakit Dalam, Paru, Dan Jantung RSUD Pasar Rebo Jakarta Tahun 2012*. Tesis. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia

Griselda, G., Dan Panjahitan, T. M., 2012. *Analisis Kulaitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal manajemen vol. 2 No. 1

Hanggara, S., Gibran, N.C., Kusuma, A.M., Galistiani, G.F. 2017. *Pengaruh Keberadaan Apoteker terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyumas*. Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia

Harnilawati, 2013. *Pengantar Ilmu Keperawatan Komunitas*, Pustaka As Salam, Sulawesi Selatan

Herdiansyah, Akbar. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serpong Kabupaten Tangerang tahun 2004.* Skripsi FKMUMJ. Jakarta : 2005

Hungu. 2007. *Demografi Kesehatan Indonesia.* Jakarta: Grasindo

Ihsan, S., Rezkya, P. dan Akib, N.I. 2014, *Evaluasi Mutu Pelayanan dan Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Pengelola Apotek di Apotek – Apotek Kota Kendari, Medula* , 2(1): 119.

Karuniawati, H., Hapsari, I.G., Arum, M., Aurora A.T., Wahyono, N.A. 2016. *Evaluasi Pelaksanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien RawatJalan Di Rsud Kota Salatiga*. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah. Surakarta

Kemenkes RI. 2014. *Permenkes RI No 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas*. Jakarta: Depkes Ri

Lumenta, Benjamin. 1989.*Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.

Mashuda, A., 2011, *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian yang Baik (CPFB)*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta

Meliani, D. 2011. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2011*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Mulyadi, Dedi, dkk. 2013. *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang*. Volume II. No 3. April 2013. Hlm 1206-1208.

Muninjaya, Gde AA, 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC

Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka cipta

Nurhayat. 2013. *Ini Kondisi Puskesmas di Indonesia*: Antrean Panjang dan Dokter yang Kurang. http://news.detik.com/read/2013/12/11//10/ini- kondisi-puskesmas-di-indonesia-antrean-panjang-dan-dokter-yang-kurang

Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4.* Salemba Medika. Jakarta

Paul, J. Peter dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.* Terjemahan. Jakarta: Erlangga

Permenkes RI No 74, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesma*s Jakarta: Depkes RI

Pohan, Chairil Anwar. 2011. *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Rahmayanti, Ariguntur. *Karakteristik Responden Dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS Di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tanggerang Januari- Agustus 2015.* Journal Medicoesticolegal dan Managemen Rumah Sakit, 6 (1): 61

Reka Artha, Danika dkk. 2014. *Analisis Fundamental, Teknikal dan Makro Ekonomi Harga Saham Sektor Pertanian*. JMK, VOL. 16, NO. 2. Institut Pertanian Bogor.

Singgih D. Gunarsa, 2008, *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. BPK Gunung Mulia, Jakarta.

Suara Merdeka. 2012. http://www.pekalongankota.go.id/berita/lima- puskesmas-ditargetkan-raih-sertifikasi-iso.

Suhar, Janti, 2014, "*Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen", Jurnal Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST*), Manajemen Informatika AMIK BSI Jakarta, November, 2014.

Susanti. 2013. *Pengaruh Pembelajaran Berbasis Proyek Terhadap Kemampuan Berfikir Kreatif dan Sikap Ilmiah Siswa Pada Materi Nutrisi*. Jurnal Pengajaran MIPA,18(1)

Susi, Susanti. 2014. *Analisis kepuasan pengujung terhadap kualitas pelayanan pemandu di musium Komperensi Asia Afrika*. Universitas Pendidikan Indonesia : Bandung

Tarigan, Henry Guntur. 2009. *PengkajianPragmatik*. Bandung: Angkasa

Tjiptono, F. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Andi. Yogyakarta

Utami, Y.T. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Tpprj Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama*. Semarang

WHO, 2002. *The importance of Pharmacovigilance. Safety Monitoring of Medical Products*. WHO : Geneva

Who. World Health Statistics 2015: *World Health Organization*; 2015.