

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Hulonthalangi kota Gorontalo yaitu:

1. Tingkat kepuasan pasien sangat puas 16,67%, puas 71,67% dan kurang puas 11,66%
2. Rata-rata waktu *dispensing time* untuk resep racikan 17 menit dengan waktu terlama 32 menit dan tercepat 8 menit sedangkan rata-rata resep non racikan 8,11 menit dengan waktu terlama 18 menit dan tercepat 3 menit
3. Prosedur tetap yang dijalankan dari total keseluruhan SOP sebesar 92,85% dan tidak dijalankan 7,15%

5.2 Saran

Saran untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di pkuuskesmas Hulonthalangi yaitu:

1. Penambahan jumlah petugas terutama tenaga kefarmasian yang telah memiliki STR agar pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal.
2. Peningkatan fasilitas terutama ruang tunggu yang seharusnya jumlah kursi ditambah, menyediakan hiburan kepada pasien misalnya buku, koran ataupun televisi sehingga pasien dapat merasa nyaman saat berobat ataupun menunggu resep.
3. Peningkatan pelayanan pada saat resep masuk hingga obat sampai ditangan pasien, hal yang perlu diperhatikan terutama waktu *dispensing time* dan cara pemberian informasi obat kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, F; Utami, R; Fitria. 2015. *Evaluasi Mutu Pelayanan Kategori Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat disalah Satu Puskesmas di Kecamatan Tampan Pekanbaru*. Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi: Riau
- BPOM RI, 2012. *Pedoman Monitoring Efek Samping Obat (MESO) Bagi Tenaga Kesehatan*. Direktorat Pengawasan Distribusi Produk Terapeutik dan PKRT BADAN POM RI: Jakarta
- Darlina, Devi. 2016. *Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Upaya Penerapan Patient Safety DI Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zainoel Abidin Banda Aceh*. Universitas Muhammadiyah Aceh: Banda Aceh.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Departemen Kesehatan Indonesia: Jakarta
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Rumah (Home Care)*. Dirjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan: Jakarta
- Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat kesehatan; Kementrian Kesehatan RI; Ikatan Apoteker Indonesia. *Cara Pelayanan Kefarmasian yang Baik (CPFB) Good Pharmacy Practice (GPP)*. Dirjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan: Jakarta
- Hanggara, Shinta; Gibran, Nabial; Kusuma, Anjar; Gustiani, Githa. 2017. *Pengaruh Keberadaan Apoteker terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Banyumas*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto: Jawa tengah
- Helni. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi*. Universitas Jambi: Jambi
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta
- Kurniawati, H; Hapsari, I; Arum, M; Aurora, A; Wahyono, N. 2016. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga*. Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta
- Mamo, M; Writh, F; Azzopardi L; Inglott, A. 2009. *Evaluation Of the Satisfaction Level of Patients Attended by a Pharmaceutical Care Program in a Private Communitarian Pharmacy in Victoria (Es, Brazil)*. University Center of Vila Velha: Brazil

- Mathew, B; Gadde, R; Natukki, P; Doddayya, H. 2013. *Assesment Of Drug Dispensing Practices Using WHO Patient Care and Health Facility Indicators in A Private Tertiary Care Teaching Hospital*. NET Pharmacy College: India
- Menteri Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta
- Menteri Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta
- Nasution. 2009. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan Prima di ruang Rawat Inap RS Umum Pusat Haji Adam Malik Medan*. Universitas Sumatera Utara: Medan
- Prastika C, Erviana R. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017*. Universitas Muhamadiyah Yogyakarta: Yogyakarta
- Rusdiana, N; Wijayanti, R; Wahyuni, S. *Kualitas Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Waktu Pelayanan Resep di Rumah Sakit*. Sekolah Tinggi Farmasi Muhammadiyah Tangerang: Tangerang
- Samosir, M. 2009. *Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Pemanfaatan Instalasi RS Umum Daerah Pandan Tahun 2008*. Universitas Sumatera Utara: Medan
- Setiawan A, Budiyono A, Boenasir. 2013. *Perangkat Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap proses pembelajaran di jurusan teknik mesin Universitas Negeri Semarang*. Universitas Negeri Semarang: Semarang
- Siringoringo. 2016. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cempaka putih Jakarta Pusat Tahun 2016*. Universitas 17 Agustus 1945: Jakarta
- Suharjanti, 2014. *Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen*. AMIK BSI Jakarta: Jakarta
- Susanti. 2013. *Identifikasi Medication Error pada Fase Prescribing, Transcribing, dan Dispensing di Depo Farmasi Rawat Inap Penyakit Dalam Gedung Teratai, Instalasi Farmasi RSUD Fatmawati*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Jakarta

Syamsuni. 2006. *Ilmu Resep*. Buku Kedokteran EGC: Jakarta

Wibowo, M; Munawaroh, S; Purnama, C; Suryawati, S. *Pengaruh Sistem Manajemen ISO 9001:2008 Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Sleman*. Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta

Yuliasuti, L. 2016. *Evaluasi Pelayanan Apotek Berdasarkan Indikator Pelayanan Kefarmasian Prima di Kota Magelang*. Universitas Muhamadiyah Magelang : Magelang