

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dengan dimensi ServQual (*Service Quality*) di Apotek Mulia Kota Gorontalo pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang telah diberikan oleh pihak Apotek Mulia berdasarkan hasil yang diperoleh. Pada tiap dimensi memiliki hasil yang berbeda-beda. Hal ini disimpulkan dari data yang diperoleh dari kelima dimensi didapatkan sebanyak 77 responden merasa sangat puas atau sebesar 98,72% responden merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang telah diberikan oleh Apotek Mulia Kota Gorontalo.

5.2 Saran

Saran ini berfungsi sebagai masukan untuk lebih dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mulia Kota Gorontalo. Beberapa saran yang ingin disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Apotek Mulia

Pelayanan di Apotek Mulia harus dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Mulia baik dari aspek *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati/Perhatian). Sehingga kualitas yang terdapat di Apotek Mulia dapat terjaga dengan baik dan pasien yang datang akan selalu merasa puas dengan pelayanan di Apotek Mulia Kota Gorontalo.

2. Penelitian yang akan datang

Penelitian yang akan datang diharapkan dapat menggunakan kelima dimensi ServQual (*Service Quality*) pada pelayanan kefarmasian atau pelayanan kesehatan pada suatu instansi kesehatan lainnya dengan menggunakan lebih banyak sampel sehingga membuat hasil penelitian lebih akurat dan di Kota Gorontalo masih terdapat banyak apotek lainnya yang dapat dijadikan tempat penelitian sehingga hasil dari

penelitian tersebut dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti namun dapat bermanfaat pula bagi apotek yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2002. *Tabel Kriteria Kinerja Dan Pemberian Skor*. Jakarta.
- Astuti, 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. Universitas Islam, Batik, Surakarta
- Azwar, Azrul, 1994, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta.
- Azwar, S. 2005. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Budiastuti, 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Yang Diterima*. Jakarta
- Blank, G. 1999. *Measuring And Enhancing patient Satisfaction In Ophthalmometry Practice*.
- Depkes RI, 2002. *Pedoman Pemantauan Berkala Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas*, Jakarta.
- Depkes RI, 2004. Keputusan Menkes RI No.1197/MENKES/SK/X/2004. *Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Depkes RI. Jakarta.
- Depkes RI, 2009. UU No. 44 tahun 2009 *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Gerson, R.F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta
- Helni, 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi, Jambi.
- Husien, Umar. 2003. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Cetakan ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Indriani, 2016, *The Analysis Of Patient Satisfaction Impact Towards The Quality Of Prescription Service In Dispensary Of Pharmacy Installation In Public Hospital Of Luwuk, Banggai Regency*. Universitas Tadulako, Palu, Indonesia.
- Kotler, Philip. 1994. *Mengukur Kepuasan*. Prenhallindo, Jakarta

Kotler, Philip, 2003. *Marketing Management : Analysis Planning, Implementation, and Control 9th Ed*, Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, Inc.

Kurti, 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Poltekes Kemenkes Malang. Malang

Pasaruraman, Berry and Zeithaml, 1991. *Perceived Service Quality As A Customer Based Performance Measure: An Empirical Examination Of Organizational Barriers Using An Extended Service Quality Model*. Human Resource Management.

PERMENKES, 2004. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta

Puspita, 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Universitas Muhammadiyah Magelang. Magelang.

Saulis, 2015. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian TPPRJ RSUD Kayen-Pati*. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang

Stefanus, 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado*. Universitas Sam Ratulangi. Manado

Suparato, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Mengungkap Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.

Tjiptono, Fandi, dan Gregorius Candra. 2005, *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta