

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan terhadap Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Tiga Puskesmas Kecamatan Popayato Grup, diperoleh bahwa :

1. Tingkat Kepuasan pasien di Puskesmas Popayato Barat adalah 66% puas, Puskesmas Popayato 68% puas dan Puskesmas Popayato Timur adalah sebesar 66% puas.
2. Dimensi waktu tunggu pelayanan resep di Tiga Puskesmas Popayato Grup telah memenuhi standar menurut Depkes tahun 2008 dimana obat non racik  $\leq$  20 menit dan obat racikan  $\leq$  40 menit.
3. Ketiga Puskesmas tersebut sudah tersedia prosedur tetap namun belum dijalankan semuanya.

#### **5.2 Saran**

Saran yang bisa meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di tiga Puskesmas Kecamatan Popayato Grup Kabupaten Pohuwato adalah :

1. Perlu adanya penambahan tenaga kerja kefarmasian di apotek, agar bisa meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Alangkah lebih baik jika ditambah dengan kehadiran apoteker di tiap Puskesmas, agar bisa dilakukan konseling saat proses penyerahan obat, dan lain-lain
2. Perlu menambahkan alat-alat seperti kulkas agar obat-obat yang tempatnya memang harus pada suhu kulkas, bisa terjamin kualitasnya dan tidak menjadi rugi
3. Perlu adanya komunikasi yang diberikan saat penyerahan obat, agar pasien lebih mengetahui dengan jelas perihal obat yang diberikan
4. Petugas apotek lebih memperhatikan obat yang tersedia di lemari/rak penyimpanan obat sehingga tidak terjadi kekosongan obat pada saat proses penyiapan obat nanti

5. Perlu adanya kesadaran pada tiap staf yang ada di Puskesmas tersebut dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur tetap yang sudah ditetapkan, sehingga mutu dari Puskesmas tersebut bisa meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmoro, J. 2014. *Studi Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS terhadap Pelayanan Resep di Apotek G3RSUD Prof. Aloe Saboe Kota Gorontalo. Skripsi.* Gorontalo : UNG Press
- Anggraeni, R. 2018. *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Medan Denai Kota Medan.* Medan : Stikes Imelda Medan
- Arikunto, s. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik.* Jakarta : Rineka Cipta
- Astuti & Eny, K. 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen.* Surakarta : Universitas Islam Batik Surakarta.
- Azwar Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.* Edisi kedua Jakarta: Penerbit CV Muliasari
- Azwar, S. 2004. *Metode Penelitian.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Binfar. 2006. *Pharmaceutical Care Untuk Penyakit Hipertensi.* Jakarta : Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik Dirjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan
- BPOM RI. 2011. *Peraturan Kepala BPOM RI tentang Penerapan Farmakoviglans bagi Industri Farmasi.* Jakarta : BPOM
- Depkes RI. 2004. *Keputusan menteri kesehatan RI No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek.* Jakarta : DEPKES RI
- Depkes. 2006. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.* Jakarta : Departemen kesehatan Republic Indonesia
- Depkes. 2008. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.* Jakarta : DEPKES RI
- Deva, Y. R. 2015. *Laporan Praktek Kerja Profesi Apoteker di Apotek Kimia Farma No. 119 Delta Sari Jl. Raya Deltasari Indah Blok AN-11 Waru-Sidoarjo.* Sidoarjo :Universitas Katolik Widya Mandala
- Dewi, P.R dan S. KetutArta. 2014. *Analisis Harapan dan Persepsi Pasien Kerjasama (PKS) terhadap Mutu Pelayanan Rawat jalan Rumah Sakit Umum Puri Raharja Tahun 2013.* Artikel Penelitian, Volume 11 (1) Denpasar
- Dirjen Binfar dan Alkes RI. 2011. *Pedoman Pelayanan Perizinan Industri farmasi.* Jakarta: Binfar dan Alkes Kementrian Kesehatan RI
- Efendi, R, Alwy, A dan Darmawansyah. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar.* Makassar: Universitas Hasanuddin

- Gasperzs, V. 2006. *ISO 9001:2000 and continual quality improvement. Cetakan keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hamid, E. 2018. *Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Limboto*. Gorontalo :Universitas Negeri Gorontalo
- Hanggara, S, Nabial, C. G, Anjar, M. K, danGitha, F. G. 2017. *Pengaruh keberadaan apoteker terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas wilayah Banyumas*. Jawa tengah : UMP press
- Harnilawati. 2013. *Pengantar ilmu keperawatan komunitas*, Pustaka As Salam, Sulawesi Selatan
- Herdiansyah, Akbar. 2005. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Serpong Kabupaten Tangerang Tahun 2004. Skripsi*. Jakarta :FKMUMJ
- Hidayana, V dan Susilawati, M. 2016. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok*. Akademi farmasi Imam Bonjol
- Hubung, H. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman
- Ibrahim, F. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Blud RSUD Dr. MM Dunda Kabupaten Gorontalo. Skripsi*. Gorontalo : UNG Press
- Ihsan, M, Ratna, K. I. dan Hananditia, R. P. 2018. *Hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS terhadap pelayanan resep (Penelitian dilakukan di Instalasi farmasi Rumah sakit Universitas Muhammadiyah malang)*. Malang :Universitas Brawijaya
- Ihsan, S, Putri, R dan NurIlliyyin, A. 2014. *Evaluasi mutu pelayanan dan hubungan antara kepuasan dan pelaksanaan pelayanan kefarmasian oleh apoteker pengelola apotek di apotek-apotek kota kendari*. Fakultas farmasi Universitas Halu oleo
- Jacobalis. 2000. *Kumpulan Tulisan tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta : Yayasan Penerbit IDI
- Jaelani, A. K dan Hindratni, F. 2017. *Gambaran Skrining Resep Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kota Yogyakarta Tahun 2015*. Akademi Kebidanan Indagiri
- Kawahe, M, Chreisy, K. F. M dan Paul, A. T. K. 2015. *Hubungan antara mutu pelayanan farmasi dengan kepausan pasien rawat jalan di Puskesmas Telling Atas Kota Manado*. Manado : Universitas Sam Ratulangi

- Kotler. 1996. *Principles of marketing. Seventh edition* (Hendra Teguh, Romydan Benjamin Molan Penerjemah). New Jersey : Practice-hall inc
- Lee, Sunkyung, Onyeka, P. G, Kyungah, K dan Euni, L. 2015. *Predictive factors of patient satisfaction with pharmacy service in South Korea : a cross sectional study of national Level data*. Seoul, South Korea
- Lomenta, Benjamin. 1989. *Pelayanan Medis citra, Konflik, dan harapan*. Yogyakarta : Kanisius
- Lutfiyati, H, Fitriani, Y dan Puspita, S. D. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wilayah Kabupaten Magelang*. Bagian Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Maharani, A. E. 2015. *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan BPJS Pada Peak Hours di Depo Farmasi Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Tahun 2015*. Skripsi. Depok : UI
- Majid, M. A. 2014. *tudi Pelaksanaan Konseling Obat Berdasarkan Penilaian Konsumen pada Apotek di Wilayah Kota Gorontalo Tahun 2014*. Skripsi. Gorontalo : UNG Press
- Mas'ud. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek)*. Majalah Ilmu Kefarmasian. (Online).
- Mashuda, A. 2011. *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian yang Baik*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Meilani, D. dan Sinuraya, R.K. 2018. *Pharmacovigilance dalam Aspek Penanganan Reaksi Obat yang Tidak Diinginkan : Sebuah Artikel Review*. Bandung : Universitas Padjajaran
- Megawati, Tating, H dan Asih, T. R. 2015. *Hubungan dimensi mutu pelayanan farmasi rawat jalan dengan kepuasan pasien di RS Baptis Batu : Peran kepesertaan asuransi*. Malang : Universitas Brawijaya
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Moha, S. M. 2017. *Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo*. Skripsi. Gorontalo : UNG
- Muninjaya, A. A. G. 2004. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta : EGC
- Notoadmojo, S. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

- Nuryanti. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*. Makassar :Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Parasuraman, B and Zeithmal. 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.
- Parasuraman, L. H. 1998. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Peraturan Menteri kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit
- Peraturan Menteri kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
- Permana, A. A. 2018. *Evaluasi waktu tunggu dan kepuasan pelayanan pada pasien rawat jalan di rsud dr. Loekmono hadi kodus periode februari – april 2018*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Pohan, I, S. 2007. *Hasil Studi Kepuasan Pasien, Unsur Mutu dalam Akreditasi Puskesmas*. Jakarta
- Purnomo, I. 2017. *Standarisasi Stok Obat dan Alat Kesehatan emergensi di Unit Perawatan RS PKU Muhammdiyah Gamping*. Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah
- Purwanto, H, Indiatidan Taufiq, H. 2015. *Factor penyebab waktu tunggu lama di pelayanan instansi rawatjalan RSUD Blambangan*. Malang :Universitas Brawijaya
- Republik Indonesia. 2009. *Peraturan pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian*. Jakarta : DEPKES RI
- Rusdiana, N, Rahayu, W dan Sri Wahyuni. 2015. *Kualitas pelayanan farmasi berdasarkan waktu penyelesaian resep di rumah sakit*. Tangerang : Sekolah tinggi farmasi Muhammadiyah
- Sabarguna BS. 2008 *Manajemen pelayanan rumah sakit berbasis sistem informasi*. Jakarta: Sagung Seto,.
- Sabarudin, Suryani, dan Reni, A. N. 2016. *Evaluasi Mutu Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Buton Utara berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Kefarmasian*. Kendari :Universitas Halu Oleo
- Sartianingrum, M, V. 2014. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kelengkapan Informasi External Causes Pasien Instalasi Gawat Darurat Kasus Kecelakaan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta*. Surakarta :Universitas Muhammadiyah Surakarta

- Sugiharti, E. 2018. *Pengembangan alternatif standard operating procedure (sop) serta studi hubungannya dengan mutu pelayanan rawat jalan poli umum di klinik dian nuswantoro*. Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro
- Sulistiyorini, E. 2009. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kefarmasian di puskesmas Kedung Kandang Kota Malang*. Malang :Akademi farmasi putra indonesia malang
- Supriyanto, MS. dkk. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta : Andi Offset
- Syamsu, A.S.I dan Farida. 2015. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar*. SekolahTinggi Ilmu Kesehatan Mega Rezky Makassar
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. *Service, quality and satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi offset
- Wongkar, L. 2000. *Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan obat di apotek Kimia farma kota Pontianak*. Depok : Universitas Indonesia
- Yan, Seungwon, Kim, D, HyeJoung, C, dan Min Jung, C. 2016. *A comparison of patient and pharmacist satisfaction with medication counseling provided by community pharmacies: a cross sectional survey*
- Yatim, S. 2014. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dengan Metode Servqual di Puskesmas Plus Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan*. Skripsi. Gorontalo : UNG Press