

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan terhadap Evaluasi mutu pelayanan di IFRS Tani dan Nelayan berdasarkan standar pelayanan minimal, diperoleh bahwa :

1. Pengukuran tingkat kepuasan pasien di IFRS Tani dan Nelayan mencapai 82,5%.
2. Dimensi rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk obat non racik terlama yaitu 7,62 menit, sedangkan untuk obat racik yaitu 18,72 menit.
3. Kesalahan pemberian obat di IFRS rumah sakit Tani dan Nelayan adalah tidak terjadi kesalahan sebesar 96 % dan terjadi kesalahan sebesar 4%.
4. Pengukuran tingkat kepatuhan penulisan resep sesuai formularium rumah sakit di IFRS Tani dan Nelayan rata-rata mencapai 94%.

1.2 Saran

Saran yang bisa meningkatkan Evaluasi mutu pelayanan di IFRS Rumah Sakit Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo adalah :

1. Kepatuhan penulisan resep sesuai formularium rumah harus ditingkatkan dan perlu adanya revisi secara terus menerus dengan mempertimbangkan kebutuhan di IFRS rumah sakit Tani dan Nelayan
2. Diharapkan pihak Rumah Sakit Tani dan Nelayan Boalemo agar dapat fokus pada perbaikan mutu pelayanan kefarmasian serta menjadikan prioritas utama permasalahan yang penting bagi pasien
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. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mendalami mengenai faktor lain yang berhubungan dengan penilaian kualitas produk, sehingga dapat mengetahui faktor lain yang berhubungan dengan

penilaian dimensi kualitas prodek seperti faktor sarana dan prasarana penunjang di IFRSTN Kabupaten Boalemo

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Yoga Tjandra. 2004. *Pelayanan dalam manajemen administrasi rumah sakit*. Jakarta: UI-Press
- Ala'Eddin MA, MS, OA & HA.2016. *Factors Influencing Patient Satisfaction With Pharmacy Services*. Faculty Of Economics and Administration, King AbdulAziz University. Saudi Arabia: International journal of Business and Management Vol 11 no 9
- 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
- Anief, 2004. *Ilmu Meracik Obat dan Praktik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Aryani F, Husnawati, Muharni S, Liasari M, Afrianti R, 2014. *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di IFRS Islam Ibnu Sina*. Pekanbaru. Pharmacy 12(1)
- Azwar dan Asrul. 2010. *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Calisir, Cigdem Altin Gumussoy, Ayse Byraktaloglu and Burcu Kaaya. 2012. *Effects of service quality dimensions on customer satisfaction and return intention in different hospital*. Types pp 518-522
- Depkes RI, 2004. *Standar pelayanan farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Depkes RI, 2008. *Pelayanan pengelolaan perbekalan farmasi*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Depkes RI. 2009. *Peraturan Pemerintah No. 51 tentang Pekerjaan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan
- Depkes RI, 2014. *Pelayanan pengelolaan perbekalan farmasi*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Dewi, P.R dan S. Ketut Arta. 2014. *Analisis Harapan dan Persepsi Pasien Kerjasama (PKS) Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Puri Raharja Tahun 2013*. Denpasar. Artikel Penelitian, Vol 11 (1)
- Fitriani S, Trisnawati R. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya

- Gaspersz, V. 2000. *ISO 9001 :2000 and Continual Quality Improvement. Cetakan keempat.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Faisal, Abung, Henny Medyawati. 2013. *Analisis Strategi Pemasaran Produk Asuransi Jiwa pada Bumiputera Syariah Cabang Depok.* Jurnal Asuransi dan Menejemen Resiko, V, 1, No.2
- Hamid, E. 2018. *Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Limboto.* Gorontalo :Universitas Negeri Gorontalo
- 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: UniversitasBrawijaya
- Ihsan, S, Putri, R dan NurIlliyin, 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
- Karuniawati H, IH, MA, Ad, NW. 2016. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga.*Surakarta: UniversitasMuhammadiyah Surakarta. Vol 4 (1)
- Kawahe, Mandagi dan Kawatu. 2015. *Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado.* Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi-Unsrat Vol 4 No 4 November 2015 ISSN : 2302-2493.
- Kemenkes RI, 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi dirumah sakit.* Jakarta: Depkes RI
- Krisnadewi AS, PS, W. 2014.*Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.* Jember: UniversitasJember. Vol 2, no 2
- Kurniasih, Amalia dan Anggraini.2014. Analisis Mutu Pelayanan Farmasi di unit Rawat Jalan Rumah Sakit X di Bogor.Social Clinical Pharmacy Indonesia Journal Vol 1, No 1, 2016. Issn Online : 2502-8413
- Mahfudhoh dan Rohmah. 2016. *Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penulisan Resep Sesuai Formularium.*Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume Nomor 1 Januari-Juni 2015

- 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
- Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Akasara
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo S. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Novartiin, Ard hany dan Aliyah. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit*. Borneo Journal of Pharmacy Volume 1 Issue 1, May 2018.
- Nurul Faradillah, Alwiyah Mukaddas, Khusnul Diana. 2017. *Kesesuaian Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Undata Palu*. Palu: Universitas Tadulako. Vol 6 (2)
- Prachayaporn and KY, Member, IACSIT.2017. International journal of innovation. Management in technology.vol 5 no 4
- Permenkes. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tentang standar Pelayanan Minimal rumah sakit*. Jakarta : Kemenkes RI
- Permenkes. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 tentang standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit*. Jakarta : Kemenkes RI
- Permenkes. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 tentang standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes RI
- Perwitasari, 2010. *Medication Errors in Outpatients of Government Hospital in Yogyakarta Indonesia*. International Journal of Pharmaceutical Sciences Review and Research Page 8 Volume 1, Issue 1, Article 002
- Peter OA, EJ and EN.2017. *Assessment Of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Community Pharmacies*. Niger delta University. Nigeria: International journal of innovation. Management in technology.vol 5 no 4
- Pohan, I, S. 2007. *Hasil Studi Kepuasan Pasien, Unsur Mutu dalam Akreditasi Puskesmas*. Jakarta
- Ramadhani, Susi. 2008. *Analisa Kinerja Pelayanan dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Kelas Satu (VVIP Dan VIP) Sanatorium Dharmawangsa Tahun 2008*. Tesis

Program Studi Administrasi Rumah Sakit Pasca Sarjana Fakultas
Kesehatan Masyarakat Universitas Respati Indonesia

- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang No. 44 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Sekretariat Negara
- Riyanto, Agus. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha. Medika Yogyakarta
- Sabarudin, Suryani, Reni Amaliani Nazir. 2015. *Evaluasi Mutu Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Buton Utara berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Kefarmasian*. Kendari: Pharmauho vol 1,no 2
- Shera OP, TM, G. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pemangkat*. Pharmaceutical journal of Indonesia 2017: 16 – 26
- Sibagariang, 2010.*Buku Saku Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Diploma Kesehatan*. Jakarta: Cv. Trans Info Media
- Siregar, C, dan A.L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit. Teori dan Penerapan Buku Kedokteran*. Jakarta : EGC.
- Soraya, Eva. 2011. *Analisis Kualitas Provider Jasa terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Muhammadiyah Semarang. Manajemen, Fakultas Ekonomi. Skripsi
- Sururl AS, FS, G, EM, MT.2015.*Satisfaction Of clients with the services of an outpatient pharmacy*.University of gondar. Ethiopia: International journal of Pharmaceutical
- Sulistiyorini. 2009. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kefarmasian di puskesmas Kedung Kandang Kota Malang*.Malang: Akademi farmasi putra indonesia malang
- Syaifuddin. 2011. *Anatomi Fisiologi: Kurikulum Berbasis Kompetensi untuk Keperawatan dan Kebidanan Edisi 4*. Jakarta: EGC
- Tannerl,A., L. Rantil. 2015. *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Resep Obat Generik pada pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. Kandow Manado Periode Januari-Juni 2014*.Pharmacon, 4 (4), 58-64
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011.*Service, Quality & Satisfaction*.Yogyakarta : Andi

- Wardhana, Arif. 2011. *Analisa Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Paviliun Kartika Jakarta Pusat Periode November 2011*. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia. Depok: 2011
- Wijaya. 2012. *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tutu Ibu Tahun 2012*. Tesis. Magister Administrasi Rumah Sakit. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Wongkar, L. 2000. *Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan obat di apotek Kimia Farma kota*
- Yulyuswarni, Y. 2014. *Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta*. Jurnal Keperawatan
- Yulianthy. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan (Tesis)*. Jakarta: Universitas Indonesia

