

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pengolahan data maka dapat disimpulkan sebagai berikut

Pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibels*) pasien merasa **Sangat Puas** dengan persentase 50% terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota Gorontalo,

Pada dimensi Keandalan (*Realibility*) pasien merasa **Puas** dengan persentase 52% terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota Gorontalo

Pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) pasien merasa **Puas** dengan persentase 48% terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota Gorontalo,

Pada dimensi Jaminan (*Assurance*) pasien merasa **Sangat Puas** dengan persentase 52% terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota Gorontalo

Pada dimensi Empati (*Empathy*) pasien merasa **Sangat Puas** dengan persentase 50% terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota Gorontalo

5.2 Saran

1. Untuk Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siti Khadijah Kota Gorontalo harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat suatu proses perencanaan pengadaan obat yang lebih baik agar tidak akan terjadi kekosongan obat yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien
2. Dalam pemeberian informasi obat sebaiknya tenaga kefarmasian harus lebih lengkap lagi dalam memberikan informasi mengenai obat
3. Perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah

Kota Gorontalo, guna mengembangkan penelitian ini, dan dapat menunjang untuk peneliti-peneliti selanjutnya agar lebih baik kedepannya

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul, M.P.H. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga*
Bina rupa Aksara: Jakarta
- Aprilia H, Endang, 2008. *Skripsi Tingkat Kepuasanpasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta: Sragen
- AA.Muninjaya. 2004. *ManajemenKesehatan*. EGC : Jakarta
- Departement Kesehatan Republik Indonesia, 2004. *Pedoman Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit*. Jakarta
- Departement Kesehatan Republik Indonesia, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta
- J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta :RinekaCipta
- Moenir, Drs, H, A, S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung
- Riduwan, 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Siregar, J, P, Charles Dr, Prof, 2003. *Farmasi Rumah Sakit*. EGC : Jakarta.
- Siregar, C, P, LiaAmalia. 2004. *FarmasiRumahSakit*. EGC : Jakarta.
- Tengker, Freddy, Drs, SH, CN. 2007. *Hak Pasien*.Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2004. *ManajemenJasa C.V AndiOffset* : Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *ManajemenPemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta
- Wolper, L.F, & Pena, J.J. 1997. *Health Services Administration*. Hospital Administration : Aspen Publisher