

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Tengah dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persepsi responden terhadap mutu pelayanan dengan kategori rendah sebanyak 38%, sedang sebanyak 54% dan kategori tinggi sebanyak 8% responden.
2. Kepuasan pasien di Puskesmas Kota Tengah sudah 82% puas, 17% sangat puas dan 1% kurang puas.
3. Terdapat hubungan di Puskesmas Kota Tengah antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien menggunakan uji Chi Square dengan program SPSS dengan nilai ( $P < 0,1$ )

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data, maka dapat penulis sarankan sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak puskesmas khususnya pihak apotek untuk lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan kefarmasian. Serta menjadi prioritas utama permasalahan yang penting bagi pasien
2. Memberikan kuisener secara berkala kepada pasien untuk mendapatkan masukan dari pasien untuk menyediakan kotak saran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Azwar. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* (Jakarta:pustaka sinar harapan)
- Al-Arifi M. N. 2012.*Persepsi pasien, pandangan dan kepuasan dengan peran apoteker sebagai penyedia layanan kesehatan dalam pengaturan farmasi masyarakat* di Riyadh, arab Saudi. *Journal Pharmaceutical Saudia*.
- Aman Bakhtiar dan Faisal Abbas, 2016, *Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan*Rumah Sakit Umum di Kabupaten Kohat, Vol. 66
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S., 2009.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2010. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Departemen Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5*.Jakarta : Depkes RI, p441-448
- Depkes RI. 1991. *Pedoman Teknis Penyediaan, Pengolahan, dan Penyaluran Makanan Rumah Sakit*, Jakarta: DepKes RI.
- Departemen Kesehatan RI, 1992. *Pedoman Kerja Puskesmas Jilid I. Penerbit Depkes RI*. Jakarta.
- Hufron, A, dan Supratman, 2008, *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping Kota Surakarta*.*Jurnal Ilmu Keperawatan* Vol.1 No.3. September
- Herdiansyah, Akbar.2005.*Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serpong Kabupaten Tangerang tahun 2004*. Skripsi FKMUMJ. Jakarta : 2005
- Imas, N.R dan Wahyuningsih, S.2016.*Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasie Di Pelayanan Kesehatan*.*IJMS – Indonesia Journal On Medical scence*. Volume 3, No.1
- Junaidi, Iskandar., 2010. *Hipertensi Pengenalan, Pencegahan, dan Pengobatan*.Jakarta : PT Bhuana Ilmu Populer
- Justriani. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmaspuriala Kecamatan Puridakabupaten Konawe*. Universitas Hulu Oleo.

- Kolter, Amstrong. 2004. *Prinsip – prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran 1*, Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo. Hal. 83
- Kartono, K. 2007. *Psikologi*. Bandung : Mandar Maju
- Kawahe, M. Chreisy, Paul Kawantu. 2015, *Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rppawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*. Volume 4, No. 4.
- Kiyai A, A. Rattu, A.J.M., Maramis F. Panggemaan Jane. 2013, *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam sitti maryam kota Manado*
- Krech, D, Crutchfield. 1997. *Individual In Society*. London: McGraw-Hill Book Ltd.
- Lemeshow, Stanley., 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Leavitt, Harold J. 1978. *Managerial Psychology*. Dalam Alex Sobur. Psikologi Umum. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Lumenta, Benjamin. 1989. *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.
- Mulyana D. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Monika, K.; Chereisy, K F.; Mandangi; Paul, A.T dan Kawantu. 2015. *Hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*. Volume 4, No. 4.
- Maqsood M, Humeran, Kousar R, Jabeen C, Waqas A, Gillani Prof.Dr., Syed A. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan perilaku dokter dan perawat*. Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences Vol. 3
- Mulyono, Teguh. 2002. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat Inap Di Rumah Sakit Budi Rahayu Pekalongan*, masters thesis, program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*, Jakarta : EGC
- Notoatmodjo, S. 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta

- Notoatmodjo S. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S.Sarwono, Solita. 1985. *Pengantar Ilmu Perilaku Kesehatan*. BPKM FKM UI.Jakarta .
- Nursalam. 2011. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta :Salembah Medika
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Ed. 4. Jakarta: Salemba Medika
- Notoatmojo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2005.
- Niti, Sri. 2009. *Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab.Brebes tahun 2009*.Tesis.Semarang : UNDIP
- Octavia, A ,Suswiranto dan Anwar, A. 2012. Analisi kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi, *Jurnal Manajemen*.Jambi : Universitas Jambi.
- Republik Indonesia, 2014, *Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 735 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.Jakarta
- Republik Indonesia, 2016, *Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.Jakarta
- Republik Indonesia, 2014, *Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.Jakarta
- Rakhmat, J., 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- 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.
- Respati, A. 2015.*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Tingkat Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Universitas Semarang.
- Riyanto, Agus. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha. Medika Yogyakarta.

- Sunaryo, 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Sugianto. 2010. *Metode-model pembelajaran Inovatif*, Sukarta :Panitia Sertifikasi Guru (PSG) Raayon 13 Surakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syaifuddin. 2011. *Anatomi Fisiologi: Kurikulum Berbasis Kompetensi untuk Keperawatan dan Kebidanan Edisi 4*. Jakarta: EGC.
- Surajadjaja.1998. *Peranan Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Cermin Dunia Kedokteran. Edisi Khusus
- Sudarni, Dwi. 2009. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan terhadap Mutu Layanan Rawat Inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon*. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia Depok 2009.
- Sinaga, Natalia Sarma Eko. 2018. *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Misi Lembak*. Jurnal keperawatan komprehensif Vol. 4 No. 1, Januari 2018.
- Stevani, Hendra. Ayu Nabila Putri, Syarifuddin Side. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi*.Makassar. Media Farmasi Vol. XIV No.1 April 2018
- Trimurthy.2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*.Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro
- Tjiptono, F., dan Anastasia., 2001. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. Hal. 17.
- Warda A. Junaid. Fachlevy, A. 2016, *hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien puskesmas perumnas di kota kendari tahun 2016*
- Widayati, S., Zairina, N., 1996, *Peran Farmasi dalam Pelayanan Informasi Obat untuk Pasien*, Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI, 3-6 juli 1996. Jawa Tengah.
- 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.
- Wahdi, Nirsetyo. 2006.*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien* (Studi empiris

pada Rumah Sakit Panti Wilasa “Citarum” Semarang). Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.

Yunevy, E dan Haksama, S. 2013. *Analisi Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Surabaya

Yohana, Antin. 2009. *Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang: 2009.

Zeithaml, V., Berry, L., and Parasuraman, A. 1993. *The nature and determinants of customer expectations of service*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1(21):1–12.