

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai persepsi dan harapan konsumen apotek terhadap peran farmasis di Apotek Kota Gorontalo dapat disimpulkan bahwa sebanyak (50,85%) konsumen memiliki persepsi yang baik yang disebabkan karena konsumen merasa kebutuhan mereka selama datang ke apotek dapat dilayani dengan baik dan sebanyak (59%) konsumen memilih sangat penting terhadap peran farmasis yang mereka harapkan salah satunya pada aspek pemberian informasi yang perlu diperjelas mengenai kandungan obat-obatan atau pun efek samping kepada konsumen.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diiberikan adalah:

1. Untuk pihak apotek, diharapkan dapat meningkatkan kinerja apoteker dan juga tenaga teknis kefarmasian terutama dalam memberikan penjelasan yang lebih tentang obat-obatan kepada konsumen, selama mereka membeli di apotek.
2. Diharapkan juga untuk tenaga kefarmasian agar dapat meningkatkan pengetahuan konsumen tentang penggunaan obat yang baik dan benar.
3. Untuk masyarakat diharapkan agar lebih aktif dalam berkonsultasi mengenai obat-obatan yang mereka dapatkan saat berada di apotek
4. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan sampel atau wilayah sebaran yang lebih luas lagi, sehingga mendapatkan hasil yang lebih baik dan bisa dijadikan perbandingan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, G., 2009. *Sediaan Farmasi Steril (SFI-4)*. Penerbit ITB. Bandung
- Anisah, Z., Moeslich, H., dan Didik, S. 2010. *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Di Wilayah Purwokerto*. Jurnal Farmasi Indonesia.
- Ardillah, M. 2016. *Persepsi Konsumen Terhadap Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan*.
- Aurelia, 2013, *Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada di Wilayah Surabaya Barat*, Jurnal Caliptra, Vol.2. No.1.
- Azwar, S. 2015. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bimo, Walgito. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi
- Bogadenta, Aryo. 2012. *Manajemen Pengelolaan Apotek*. Yogyakarta: D-Medika.
- Chalidyanto, D., Ade Nurma Ruditya. 2015. *Hubungan karakteristik individu terhadap penilaian kualitas produk apotek rawat jalan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya
- Cheah Meng Fei. 2018. *Public Perception Of The Role Of Pharmacists And Willingness To Pay For Pharmacist –Provided Dispensing Services: A Cross-Sectional Pilot Study In The State Of Sabah, Malaysia*. Malaysian Journal Of Pahramceutical Sciences. Vol. 16.
- Daniel NA Ankrah, Charles N. Ofei-Palme, Mary Nordor, Frimpomaa Nelson, Denise Ocansey dan Elizabeth Bruce. 2014. *Persespsi Pasien Dan Harapan Layanan Yang Diberikan Oleh Apoteker Di Rumah Sakit Ghana*. African Journal of Pharmacy and Pharmacology. Vol. 8
- Das, M., Angeli, F., Krumeich, A.J.S.M., & Van Schayck, O.C.P. 2018. *The gendered experience with respect to health-seeking behaviour in an urban slum of Kolkata, India*. International Journal for Equity in Health.
- Depkes RI, 2006, *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di Sarana Kesehatan*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Depkes RI. (2008). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

- Depkes RI, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Depkes RI. 2002. *Keputusan Menkes RI No. 228/MENKES/SK/III/2002 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Yang Wajib Dilaksanakan Daerah*.
- Depkes RI. 2009. *Kategori Usia*. Jakarta: Depkes
- Dewi, R. S., Retno, G., Muktiningsih, S.R., Raharni., 2013. *Eksplorasi Pelayanan Informasi yang Dibutuhkan Konsumen Apotek dan Kesiapan Apoteker Memberi Informasi Terutama Untuk Penyakit Kronik dan Degeneratif*. *Majalah Ilmu Farmasi*, 3 (1), 38-46.
- Dwi Priyatno, 2008, *Mandiri Belajar SPSS - Bagi Mahasiswa dan Umum*., Yogyakarta: MediaKom.
- Efendi dan Makhfludi. 2015. *Keperawatan Kesehatan Komunitas*. Jakarta : Salemba Medika.
- Erlin Aurelia. 2013. *Harapan Dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada Di Wilayah Surabaya Barat*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol. 2
- Erlina. 2011. *Metodologi Penelitian*. Medan: USU Press. Halaman 55-57
- Eva Sartika Dasopang dan Intan Purnama Sari. 2018. *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kecamatan Binjai Kota*. *Journal Of Pharmaceutical And Sciences*. Vol. 1
- Fandy Tjiptono. 2014. *Strategi Pemasaran, Edisi IV*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup*. Yogyakarta. Andi.
- Febriantoro, I., 2008. *Persepsi Dokter, Apoteker, dan pasien mengenai kelengkapan resep dan kemudahan pembacaan tulisan dalam resep (Legibility) di Kota Yogyakarta periode Februari-Mei 2007 [skripsi]*. Yogyakarta. Fakultas Farmasi Universitas Sanata Dharma
- Hening Pratiwi, Nur Amalia Choironi, Warsinah. 2017. *Pengaruh edukasi apoteker terhadap pengetahuan dan sikap masyarakat terkait teknik penggunaan obat*. Kartika: *Jurnal Ilmiah Farmasi*.

- Hening Pratiwi, Ika Mustikaningtias, Fajri R. Widyartika, Didik Setiawan, Khafidz Nasrudin dan Leony Julietta. 2020. *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng*. Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research. Vol. 01.
- Hutami, S. T., dan Rokhman, M. R. 2013. *Persepsi dan Harapan Konsumen Apotek terhadap Apoteker Farmasi Komunitas*. Indonesian Journal of Clinical Pharmacy.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : Aditama
- Jacqueline Apreyeculia Tjong. 2013. *Harapan Dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada Di Wilayah Surabaya Timur*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol. 2
- Jimmy Jose, Marwa Nasser Al Shukili, Beena Jimmy. 2015. *Public's perception and satisfaction on the roles and services provided by pharmacists – Cross sectional survey in Sultanate of Oman*. Saudi Pharmaceutical Journal. Vol. 23
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2002. *Nomor 1332/Menkes/SK/2002 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 992/Menkes/Per/X/1993 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek*, Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Kurniawan, D., Chabib, L. 2010. *Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Maria Florentina Wula. 2019. *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Apotek Di Kelurahan Oesapa*. Kupang: Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
- Maufiroh Ardillah M. 2016. *Persepsi Konsumen Terhadap Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat Di Kecamatan Ketapang Madura*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Menkes Republik Indonesia, 2017, *Peraturan Menteri Kesehatan RI. Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*, Jakarta

- Mulyani, Y., Hasanmihardja, M., dan Siswanto, A. 2013. *Persepsi Pasien Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Kabupaten Wonosobo*. Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia), 10(1): pp. 55-64.
- NACA (National Asthma Council Australia)., 2006, *Asthma Management Handbook 2006, National Asthma Council Australia*, Australia.
- Netty Thamaria, MH. 2016. *Ilmu Perilaku Dan Etika Farmasi*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nita, Y. 2008. *Kinerja Apotek dan Harapan Pasien terhadap Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Swamedikasi di beberapa apotek di Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Notoatmodjo, S .2012. *Metode penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2017. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed)*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pratama, F.I. 2014. *Hubungan karakteristik pasien jamkesmas dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poli penyakit dalam rsud Palembang bari tahun 2013*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Peraturan Menteri Kesehatan. 2002. *Keputusan Menteri Kesehatan RI tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek. Kepmenkes Nomor 1332/MENKES/SK/X/2002*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Permenkes, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Permenkes. 2009. *Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Putu Eka Arimbawa And I Putu Gede Adi Purwa Hita. 2019. *Patient Perceptions On The Role Of A Pharmacist And The Understanding Of The Rational Use Of Medicines (Rum)*. Journal Of Sustainability And Management. Vol. 14 Number 6.
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.

- Rini Sasanti Handayani, Yuyun Yuniar. 2016. *Kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek*. Jurnal Kefarmasian Indonesia.
- Ruditya, AN, Chalidyanto, D. 2015. *Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.
- Sani, A. N, Manurung, J. 2010. *Komunikasi Apoteker–Pasien*. Edisi 2. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. Halaman 1.
- Sarlito W Sarwono . 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sekar T. Hutami dan Muhammad R. Rokhman, 2013. *Persepsi Dan Harapan Konsumen Apotek Terhadap Apoteker Farmasi Komunitas*. Jurnal Farmasi Klinik Indonesia. Vol. 2
- Shinta Purnamasari N. 2011. *Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Sinulingga, Asna. 2010. *Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidikalang Tahun 2010*. Skripsi. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Sinurat, S.D.F. 2021. *Harapan dan kepercayaan konsumen apotek terhadap peran apoteker di wilayah kelurahan teladan timur*. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Sinaga, S.P. 2020. *Persepsi Masyarakat Tentang Peranapoteker Dan Apotek Di Beberapa Apotek Di Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Sucianna Dwi Setyawati. 2016. *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Apoteker Farmasi Komunitas Apotek Wilayah Kecamatan Banjarnegara Jawa Tengah*. Yogyakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Sukamto. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar*. Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan.
- Sukmaningsih, I. 2002. *Menjalin Hubungan Sinergis Antara Dokter Dan Farmasis Demi Tercapainya Pelayanan Kesehatan Yang Rasional*

*Kepada Pasien, Diskusi Panel Program Profesi Apoteker 30 November 2002.* Yogyakarta: Fakultas Farmasi. Universitas Sanata Dharma.

Suryani, T. 2003. *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Utomo, R.D & Latofah, Elmawati. 2013. *Profil Pengelolaan Obat Di Puskesmas Pembantu Wates Pinggirejo Magelang Juli 2013*. Jurnal Fakultas Ilmu Kesehatan.

Weil, C.M. 2000. *Exploring Hope in Patients With End Stage Renal Disease on Chronic Hemodialysis*. ANNA Journal, 27, 219-223.

Widodo, S. T., dan Albertus, Y.Y. 2012. *Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Kefarmasian di Apotek*. Jurnal Penelitian.

World Health Organization. 2009. *Improving Health System And Service For Mental Health*. WHO. Library Cataloguing in Publication Data.

Yusup, F. (2018). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan