

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun menunjukkan bahwa pada dimensi Keandalan, Ketanggapan, Empati, Bukti Langsung, dan Jaminan responden memberikan nilai Puas berturut-turut 74,86%, 65,12%, 72,55%, 65,56%, 70,32%. Dengan rata-rata persentase kepuasan yaitu 69,68% atau responden merasa Puas dengan pelayanan kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun.

B. Saran

1. Disarankan peneliti selanjutnya untuk meneliti waktu tunggu atau ketepatan waktu pemberian obat dilihat dari hasil penelitian ini mendapatkan nilai tidak puas.
2. Kepada pihak Instalasi Farmasi RSUD Kota Madiun agar melakukan survei terkait kepuasan pasien secara rutin dan berkala serta mengimprovisasi sistem manajemen pelayanan dan mutu pelayanan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit* Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes RI. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Feldstein, S. Martin., Chair, 2004. *General Discussion: The Fiscal Challenges of Population Aging: International Perspective*.
- Kotler, P. 2007. *Management Pemasaran*, PT Indeks., New Jersey.
- Kusumapraja. 1997. *Quality Assurance dalam Keperawatan*, Jakarta.
- Liwun L. 2018, *Tingkat Kepuasan pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasiandi Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka tahun 2018*, Politeknik Kesehatan Kemenkes, Kupang.
- Megawati F dan N Putu. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung*. Akademi Farmasi Saraswati, Denpasar.
- Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit*. *Borneo Jurnal Of Pharmacy*, Volume 1 Issue 1, May 2018, Page 22 – 26.
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Permenkes RI No. 72 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*
- Rahmayanti, S.N. dan A. Tri. 2017. *Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015*. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol. 06 No. 01.

- Rizqi, A.W.M. 2020.*Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu*.Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Sabarguna B, S. 2004.*Quality Assurance* Pelayanan Rumah sakit edisi kedua, Yogyakarta.
- Sugiono. 2012.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supranto,J. 1997.*Pengukuran Tingka tKepuasan Pelanggan*.Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.