

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang dapat diambil simpulan bahwa untuk tingkat kepuasan responden keseluruhan dimensi didapatkan hasil paling tinggi dengan kriteria puas dengan skor 55 orang, kriteria sangat puas dengan skor 42 orang, kriteria cukup puas dengan skor 3 orang, sedangkan pada kriteria kurang puas dan tidak puas dengan skor 0 orang. Dan tingkat kepuasan responden keseluruhan dimensi: pada dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan kriteria sangat puas (83.04%), sedangkan untuk dimensi *Reliability* (keandalan) dengan kriteria sangat puas (82.95%), *Responsiveness* (ketanggapan) dengan kriteria sangat puas (82.68%), *Assurance* (Jaminan) dengan dengan kriteria sangat puas (84.27%), *Empathy* (Perhatian) dengan kategori kriteria sangat puas (83.40%). Dengan rata-rata persentase interpretasi skor 83.17% masuk dalam kategori kriteria sangat puas.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang ingin di sampaikan penulis setelah melakukan penelitian dan pembahasan agar lebih bermanfaat bagi masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Bagi tempat penelitian

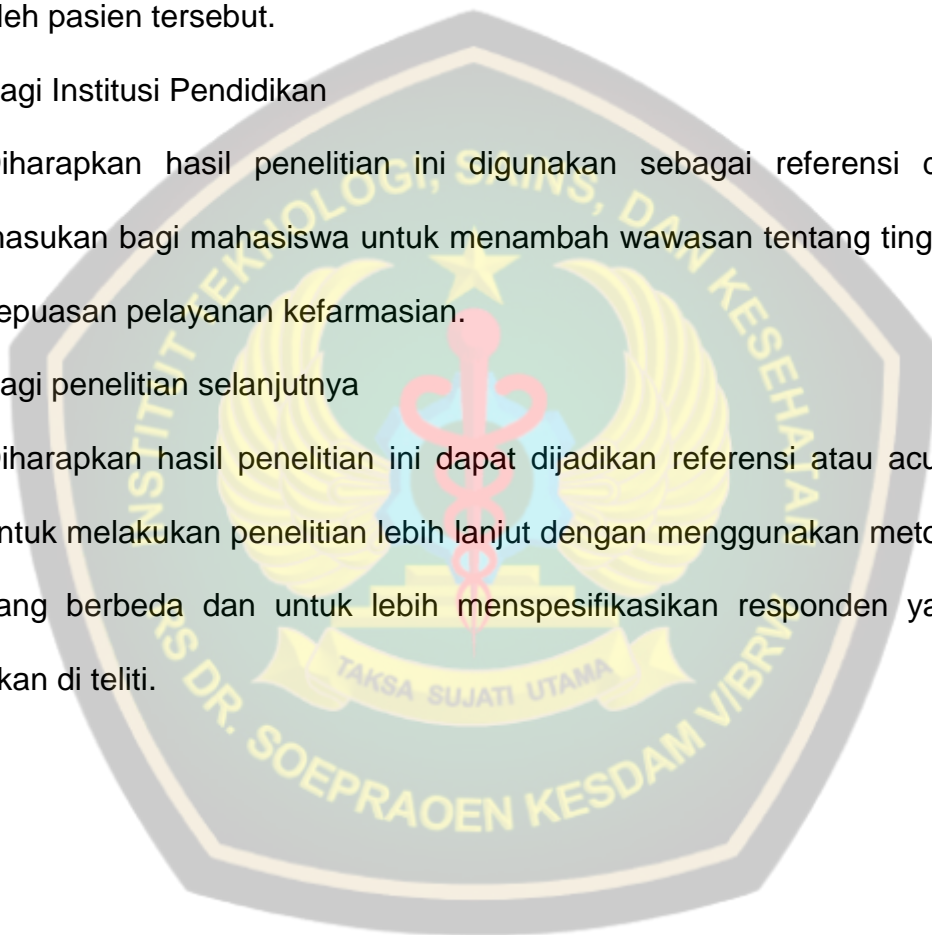
Perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan secara berkala untuk perkembangan dan kemajuan pelayanan di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang, karena kepuasan pasien setiap saat akan berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pasien tersebut.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini digunakan sebagai referensi dan masukan bagi mahasiswa untuk menambah wawasan tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan metode yang berbeda dan untuk lebih menspesifikasikan responden yang akan di teliti.



DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde, Muninjaya, 2014. *Manajemen Buku Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta.
- Amir, A. 2015. *Studi tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Watampone Kota Bone*. KTI. Akademi Farmasi Yamasi, Makassar.
- Angga Adie Permana, 2018. *Evaluasi Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Loekomo Hadi Kudus Periode Februari – April 2018, Tugas Akhir, Program Studi Strata I Jurusan Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah, Surakarta*.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2015.
- Claudia Ella Prastika. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Departemen Kesehatan RI, 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Depkes RI, Jakarta
- Desta Kurniawan, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Banyumas*. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kementerian Kesehatan RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI, 2019. *tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 2011. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future*. *Journal of Marketing, Service Quality*.
- Pennebaker, J. W., & Chung, C. K. (in press). 2017. *Expressive writing and its links to mental and physical health*. *Oxford Handbook of Health Psychology*. New York, NY: Oxford University Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9. 2014. *Tentang Klinik*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Raising, Rahmati, dan Susanti Erikania. 2019. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit dan Apotek*. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, Vol.5 No.1 Juni 2019.
- Siregar, C.J.P, 2013. *Farmasi Rumah Sakit Teori & Penerapan*. Jakarta : EGC
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan 25. Bandung: CV.Afabeta
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.