

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang yaitu 92,92% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah :

5.2.1 Bagi Pihak Apotek Kimia Farma Lawang

- A. Meningkatkan kualitas pelayanan tindakan secara cepat dan tepat dalam pelayanan obat
- B. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana seperti tempat duduk yang mencukupi di ruang tunggu

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat dilakukan penelitian menggunakan analisis yang berbeda seperti: *gap analysis*, *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, serta penelitian ini dapat ditambahkan kedalam penelitian-penelitian

yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang.



DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., & Adliani, N. (2019). *TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN APOTEK TERHADAP*. 2(1), 86–98.
- Al-Arifi, M. N. (2012). Patients' perception, views and satisfaction with pharmacists' role as health care provider in community pharmacy setting at Riyadh, Saudi Arabia. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 20(4), 323–330. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2012.05.007>
- Broto, B. E. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 95–108. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1764>
- Handayani, L. T. (2018). Kajian Etik Penelitian Dalam Bidang Kesehatan Dengan Melibatkan Manusia Sebagai Subyek. *The Indonesian Journal of Health Science*, 10(1), 47–54. <https://doi.org/10.32528/the.v10i1.1454>
- Herdayati, S. (2019). *Desain Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian*. 1–11.
- Latifah, E., Pribadi, P., & Yuliasuti, F. (2019). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Magelang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Morrisan, M.A., dkk. (2012). *Metode Penelitian Survei*.

Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37. <https://doi.org/10.26874/kjif.v5i1.116>

Novita. (2022). *Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari malang. 8.5.2017, 2003–2005.*

Peraturan pemerintah RI. (1980). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1980. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1980*, 1, 1–5.

PerMenKes No 35 Tahun 2014. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Bioinformatics*, 22(7), 874–882.

Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. (2016). *PERMENKES No.73 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. 390–392.

PP RI No. 51 Tahun 2009. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009*, 2, 1–8.

Pramiyati, T., Jayanta, J., & Yulnelly, Y. (2017). Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil). *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 679. <https://doi.org/10.24176/simet.v8i2.1574>

Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu - Ilmu Sosial*, 3(2), 37. <https://doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>

Reza, V., Snapp, P., Dalam, E., Di, I. M. A., Socialization, A., Cadger, O. F., To, M., Cadger, S., Programpadang, R., Hukum, F., Hatta, U. B. U. B., Sipil, F. T., Hatta, U. B. U. B., Danilo Gomes de Arruda, Bustamam, N., Suryani, S., Nasution, M. S., Prayitno, B., Rois, I., ... Rezekiana, L. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas sisir kota batu. *Bussiness Law Binus*, 7(2), 33–48. <http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUSPUSAT.pdf><http://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/><https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results/><https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839>

Rikomah, S. E., Novia, D., & Rahma, S. (2018). Gambaran Penggunaan Antibiotik Pada Pasien Pediatri Infeksi Saluran Pernapasan Akut (Ispa) Di Klinik Sint. Carolus Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.51352/jim.v4i1.134>

Sasanti Handayani, R., Gitawati, R., Sistem dan Kebijakan Kesehatan, P., & Litbangkes, B. (2009). Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. *Juni*, 13(1), 22–26.

Setyono, Y. B., Sulistyawati, R., & Hartini, W. M. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Magetan Tahun 2021. *Indonesian Journal on Medical Science*, 9(2). <https://doi.org/10.55181/ijms.v9i2.381>

Sinaga, C. R., & Leswana, N. F. (2022). *Evaluation of the Level of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services At Apotek X* Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan." 5(1): 94–100. *nt Sat.* 5(1), 94–100.

Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i1.70>

Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek* The Satisfaction of National Health Insurance Program ' s Patients On Pharmaceutical Services in Pharmacy (JKN) adalah program jaminan berupa bentuk pel. 6(1), 39–48.