

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil *Pearson correlation* dapat diketahui bahwa seluruh dimensi kualitas layanan memiliki nilai realibilitas yang lebih besar daripada R tabel sehingga berkorelasi dengan kepuasan pasien dan dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak
2. Variabel kualitas pelayanan kesehatan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu adalah variabel Jaminan.

#### 5.2 Saran

Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang berorientasi pada kepuasan pasien rawat jalan Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu perlu melakukan upaya perbaikan yang berkesinambungan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Variabel jaminan adalah faktor yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien, maka disarankan kepada seluruh petugas kefarmasian di Poli BPJS RS. Hermina

Tangkubanprahu untuk lebih memperhatikan ketersediaan obat serta ketepatan dosis obat dan pasien, sehingga pasien dapat merasa terjamin dengan obat yang diberikan.

2. Pihak rumah sakit sebaiknya memperhatikan rasio jumlah petugas instalasi farmasi dan jumlah pasien di Poli BPJS sehingga pasien dapat dilayani lebih cepat dan sesuai dengan target pelayanan yang telah ditentukan
3. Pihak rumah sakit sebaiknya memperhatikan kelengkapan fasilitas, utamanya ketersediaan kursi tunggu sehingga pasien dapat menerima layanan dengan nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam M. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Amin M, Juniati D. 2017. Klasifikasi kelompok umur usia manusia berdasarkan analisis dimensi fractal, box counting dari citra wajah dengan deteksi tepi canny. *Jurnal Ilmiah Matematika Vol 2 No. 6*
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. 2017. Peranan BPJS Kesehatan Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan. BPJS Kesehatan, Jakarta. Bustani, dkk. 2015. Analisa lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balik kesehatan mata masyarakat provinsi Sumatera Utara Universitas Samratulangi. *Journal E-biomedika*. Vol. 3
- Dwi N, Satabi, Ayu Diah. 2015, Analisis pengaruh pelaksanaan standard pelaksanaan kefarmasian terhadap kepuasan pasien pada program rujuk balik di Kota Yogyakarta, *Journal of Pharmacy* Vol.4 No 1
- Jayanti I. P. 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang*. Palembang: Fakultas Ekonomi dan Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang
- Martina. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsud Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. Skripsi. Universitas Sumatera Utara: Medan

- Moloeng.L. 2016 (*Metode Penelitian kualitatif*) Edivi Revisi.  
Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya offset
- Nasir A., Muhith A., Putri I. 2011 *Metodologi Penelitian Kesehatan*.  
Yogyakarta: Mulia Medika
- Peraturan BPJS No.1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan jaminan kesehatan. Jakarta Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Bentuk Rumah Sakit
- Pertiwi, Asmita, Yunila. 2017. Analisa implementasi program rujuk balik peserta jaminan kesehatan nasional di rumahsakit umum daerah Tidar Kota Magelang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* Vol 5. No. 3 Juli 2017
- Presiden Republik Indonesia,2004. *Undang-undang Republik Indonesia No. 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN)*. Lembaran Negara Republik Indonesian tahun 2004 No. 150. Jakarta
- Presiden Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan pemanfaatan dana kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional pada fasilitas Kesehatan tingkat pertama milik pemerintah daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 NO 81. Jakarta
- Priansa D J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rensiner, Azwar VY, Putra AS. 2018. Analisis faktor kualitas

pelayanan terhadap pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*.

Sandu Siyoto. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Peneliiian pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni. 2015. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Supranto J. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Sutriyono. 2016. Uji Validitas dan Realibilitas kupuasan konsumen pengujian sampel laboratorium terpadu fakultas sains dan tekhnologi UIN Sunan Kalijaga. *Integrated Lab. Journal Vol.04 No.01April 2016*

Tjiptono F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.

Yogyakarta: CV Andi Offset Yulianto A D. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan KFC*. Surabaya: Vol. 3 No. 1