BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa mayoritas dari pasien merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di tiga apotek wilayah kecamatan Turen. Penilaian tersebut berdasarkan kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah baik. Responden merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang mereka terima dari 5 dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di tiga Apotek Wilayah Kecamatan Turen sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi keandalan (*reability*) yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di Apotek 1 presentasenya sebesar 68,75% dengan kategori puas, di Apotek 2 presentasenya sebesar 66,85% dengan kategori puas dan di Apotek 3 presentasenya 66,4% dengan kategori puas.
2. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap *(responsiveness)* yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di Apotek 1 presentasenya 92,9% dengan kategori sangat

puas, di Apotek 2 presentasenya 86,35% dengan kategori sangat puas dan di Apotek 3 presentasenya 86,25% dengan kategori sangat puas.

3. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan *(assurance)* yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di Apotek1 presentasenya sebesar 87,7% dengan kategori sangat puas, di Apotek 2 presentasenya 83,95% dengan kategori sangat puas dan Apotek 3 presentasenya 82,25% dengan kategori sangat puas.
4. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati *(empaty)* yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di Apotek 1 presentasenya 89,66% dengan kategori sangat puas, di Apotek 2 presentasenya 81,8% dengan kategori sangat puas dan di Apotek 3 presentasenya 85,44% dengan kategori sangat puas.
5. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti langsung *(tangible)* yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di Apotek 1 presentasenya 88,55% dengan kategori sangat puas, di Apotek 2 presentasenya 88,1% dengan kategori sangat puas dan di Apotek 3 presentasenya 85,25% dengan kategori sangat puas.

5.2 Saran

Disarankan untuk pihak Apotek agar mempertahankan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien serta terus meningkatkan mutu kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Farmita Farma, Apotek Razka dan Apotek Tanggung Farma Kecamatan Turen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Meningkatkan mutu kualitas pelayanan kefarmasian dari petugas sehingga pasien merasa puas terhadap elayanan yang ada di Apotek.
2. Menjelaskan kembali cara pemberian obat kepada pasien walaupun tanpa diminta, karena beberapa responden mengeluhkan petugas terkadang belum menjelaskan pemberian obat jika pasien tidak bertanya/ meminta

DAFTAR PUSTAKA

Akhmad A.D., Dirga, K S.M., Adliano N. and Sukrasno, 2019, Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarme, *Jurnal Farmasi Malahayati:* ejurnalmalahayati.ac.id, 86-98.

Astuti, S. (2021) *Kecamatan Turen dalam Angka*. Edited by BPS Kabupaten Malang. Malang: BPS Kabupaten Malang.

Utami S.A. and Cholisoh Z., 2017, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kabupaten Rembang Patients '*Satisfaction with Pharmaceutical Care in Community Pharmacies in The District of Rembang'*, 14 (2), 54-61.

Dianita, P. S. and Latifah, E. (2017) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang', *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 3(2), pp. 19–23. doi: 10.31603/pharmacy.v3i2.1727.

Fandy Tjiptono, G. C. (2012) *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hadari Nawawi, M. M. H. (1992) *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University.

Hastono, S. P. (2001) 'Analisis Data SUTANTO PRIYO HASTONO ANALISIS DATA'.

Hatmawan, S. R. & A. A. (2020) *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. CV BUDI UTAMA.

Hulu Trismajaya Victor, dan S. R. T. (2019) *Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal*. Edited by S. Janner. Yayasan Kita Menulis.

KEMENKES, R. (2013) 'Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotik', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.

KEMENKES, R. K. E. dan P. K. N. (2017) 'Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional', *Kementerian Kesehatan RI*, pp. 1–158.

Kusumah. W., dan Dwitagama, D. (2011) *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT. Indeks.

Mohyi, W. H. R. dan A. (2020) *METODOLOGI PENELITIAN EKONOMI*. 1st edn. Malang. Available at: http://ummpress.umm.ac.id.

Novaryatiin, S., Ardhany, S. D. and Aliyah, S. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), pp. 22–26. doi: 10.33084/bjop.v1i1.239.

Permenkes (2016) 'Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek', *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), pp. 2071–2079.

Prabandari, S. (2017) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan

Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal', *2nd Seminar nasional IPTEK Terapan(SENIT)2017*, (2), pp. 224–228.

Putri, D. R. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek', *Indonesian Journal for Health Sciences*, 1(1), p. 23. doi: 10.24269/ijhs.v1i1.381.

Rani, R. (2020) 'EvaluasI Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Tiga Apotek Wilayah Surakarta Periode Juli-September 2019', 2507(February), pp. 1–9.

Riyanto Slamet, H. A. A. (2020) *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.

Sugiyono (2014) *Metodologi Penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Supriadi (2015) 'Lanjut Usia Dan Permasalahannya', *Jurnal PPKn & Hukum*, 10(2), pp. 84–94.

Supranto, 2006, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen,* Rineka Cipta, Jakarta.