

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan resep pasien rawat jalan RSUD Selong, dapat diambil kesimpulan bahwa acuan pelayanan dimensi keandalan (Reability) dapat dilihat dari tenaga farmasi memberikan penjelasan kepada pasien mengenai kegunaan dan cara pemakaian obat, tenaga farmasi memberikan informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien. Persentase sangat puas (15%) atau 8 orang, dan persentase puas (70%) atau 24 orang, dan persentase cukup puas (15%) atau 8 orang. Dimensi daya tangkap (Responsivens) persentase sangat puas (68,51%) atau 25 orang dan persentase puas (31,49%) atau 15 orang. Kemudian dimensi wujud nyata dapat dilihat persentasenya sangat puas (81,25%) atau 31 orang dan persentase puas (19,75%) atau 9 orang. Kemudian segi empati (Emphaty), persentasenya sangat puas (85,40%) atau 35 orang, persentase puas (14,60%) atau 5 orang. Jadi tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi terdapat pada dimensi empati dimana tingkat kepuasan pasien mencapai (85,40%) sangat puas.

5.1 Saran

1. Perlunya memberikan edukasi kepada pasien dan keluarganya sehingga di dapatkan persaan persepsi antara pasien dan keluarga.
2. Perlunya pelayanan di rumah sakit lebih di tingkatkan lagi supaya pasien yang berobat kesana bisa puas dengan pelayanan yang ada di sana
3. Bagi peneliti berikutnya, saya sarankan untuk bias membandingkan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas ini diantara dua rumah sakit yang berbeda, sehingga bias terlihat rumah sakit mana yang banyak keunggulan dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.



DAFTAR PUSTAKA

- Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep pasien JKM. Universitas Muhamadiyah Mataram, Jurusan D3 Farmasi*
- Suharsimi, Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian, Rineka Cipta, Yogyakarta*
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta.*
- Susatyo H, Arita, 2012, *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit, Gosyen Publishing, Yogyakarta.*
- Thabrany H, 2014, *Jaminan Kesehatan Nasional, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta*
- Tjiptono, F, 2000, *Manajemen Jasa, Penerbit Adi, Yogyakarta.*
- Triwibowo, C, 2012 *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit, Sebuah Kajian Hukum Kesehatan, Nuha Medika, Yogyakarta.*
- Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.*
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).*
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.*
- Undang-Undang Republik Indonesia No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan*
- Wike, Diah, 2009, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang, Tesis, S2 UNDIP, Semarang.*