

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi literatur pada penelitian kali ini didapatkan nilai rata-rata terhadap 5 dimensi tingkat kepuasan pasien adalah kehandalan 74,49% (puas), Ketanggapan 73,89% (puas), keyakinan 77,06% (puas), empati 78,53% (puas), dan bukti langsung 69,18% (puas).

5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah bahwa penelitian lain dapat dilakukan dengan melakukan studi literatur pada beberapa jurnal lain dengan melihat beberapa indikator tingkat kepuasan atau faktor-faktor yang memengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian baik itu dirumah sakit, puskesmas juga apotek.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*. Departemen Republik Indonesia. Jakarta
- Heriani S. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Provinsi Praya Lombok Tengah Pada Bulan Juli 2018*. Universitas Muhammadiyah Mataram : Mataram
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1333/ Menkes/SK/XII/1999 *Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 983/Menkes/SK/XI/1992 *Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1072/ Menkes/IX/2004/ *Tentang Penyaluran Pembekalan Farmasi kepada Masyarakat*
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/IX/2004 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No.806b/Menkes/SK/XII/1987 *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit Swasta*
- Liwun, LL. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUP di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Tahun 2018*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang. Kupang.
- Megawati F. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016*. Akademi Farmasi Saraswati Denpasar : Denpasar

- Rahmawati, Imas. *Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan*. Wonogiri: IJMS, 2016.
- Republik Indonesia. 2013. *Survey Kepuasan Pelanggan 2013 Indeks Kepuasan Masyarakat (Kep. Men PAN No: KEP/26/M.PAN/2/2004)*. Jakarta: Inspektorat BPOM
- Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Departemen Kesehatan, 2009.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan, 2014.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan, 2017.
- Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sireger, C.P.J., 2003. *Farmasi Rumah Sakit (Teori dan Penerapan)*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran. EGC
- Sukanto H, 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Provinsi dr. Wahidin Sudirohusodo di Kota Makassar*. Universitas Islam Negeri Alaudin : Makassar
- Supranto, P, 2009. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Supranto, F. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta. 230,243
- Tjiptono, F. 2004. *Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta