

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Gambaran kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Masbagik Baru secara keseluruhan sebesar 73,48% memiliki kategori puas. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan yaitu sebesar 73,32% dengan kategori pasien merasa puas, pada dimensi ketanggapan sebesar 72,58% dengan kategori pasien merasa puas, pada dimensi Empati sebesar 75,64% dengan kategori pasien merasa puas, pada dimensi berwujud yaitu sebesar 73,19% dengan kategori pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Masbagik Baru pada tahun 2021.

#### **5.2 Saran**

##### **1. Bagi puskesmas**

Diharapkan menyediakan brosur informasi obat kepada pasien, dan menyediakan kotak saran agar pasien dapat menuliskan keluhan apresiasi, maupun sarannya bagi peningkatan keluhan pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Masbagik Baru.

##### **2. Bagi masyarakat**

Diharapkan masyarakat lebih aktif bertanya tentang informasi obat kepada petugas di Apotek Puskesmas Masbagik sehingga dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Memperbaiki dan memprediksi semua kelemahan yang tersisa dalam penelitian ini, dan berharap peneliti lain dapat mengembangkan, menggunakan metode yang berbeda seperti ukuran sampel dan menggunakan metode lain secara bersama-sama.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2010). *sistem kesehatan* ,PT. raja grafindo persada. jakarta.
- Amir. (1997). *bunga rampai hukum kesehatan*. jakarta: widya medika.
- Anonim. (2004). *Standar pelayanan farmasi indonesia*. Ikatan serjana farmasi indonesia, jakarta.
- Anonim. (2005). *parmacutical care untuk penyakit diabetes melitus* ,defkes RI jakarta .
- Anonim. (2009). *kapita selekta kedokteran klinik*, bina rupa aksara publiksher tanggerang .
- Azwar.AH. (1996). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan* .jakarta :pustaka sinar harapan.
- Chandra.g. (2005). *kualitas pelayanan atau kualitas jasa. service , quality, satisfaction*.penerbit andi, yogyakarta.
- Depkes RI, (2004), kepuasan mentri kesehatan republik indonesia tentang standar pelayanan farmasi di rumah sakit ,Jakarta
- Depkes RI. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial,Nasional Kementrian Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta.
- Depkes RI, (2006). Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik Ditjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
- Depkes RI, (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Depkes RI. (2016). gambara penerapan fungsi menejemen puskesmas terhadap pelayanan di wilayah kerja puskesmas.
- Diana, Irene.,(2009). Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Dikes, (2019). Propil kesehatan kabupaten lombok timur
- Halin Sibarani,2019 *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan*.Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi 2019
- Irine, D. (2009). *kepuasan pelayanan kefarmasian menejemen pemasaran usaha kesehatan*; yogyakarta; nuha medika.
- Kotler. (2002). *menejemen pemasaran. jilid kedua (10 th ed)*.jakarta:prenhalindo.
- Kotlet (2007).*Dasar - Dasar Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler. (2009). *menejemen pemasaran I*. edisi ketiga belas jakarta;erlangga.
- Kurnia. (2013). *Analisis Pengaruh Harga, Brand Image, dan Atribut Produk keputusan pembelian*.
- Mamik, (2010).*Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*.Surabaya : Prins Media.
- Nursalam, (2011).*Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.

- Permeknes. (2016). Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016*, Jakarta: Kementerian Republik Indonesia.
- Permenkes. (2016). *standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit jakarta ;kementrian kesehatan republik indonesia*. peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 72
- Pohan. 2013. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: *dasar-dasar pengetahuan dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Sari, I. D., 2010. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sugiyono.(2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*. Bandung:ALFABETA .
- Suryawati,C.,2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapan Pada Penelitian). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Tjiptono, F., 2006. Manajemen Jasa Edisi Pertama. Yogyakarta; penerbit Andi
- Umar, h. (2003). riset pemasaran dan prilaku konsumen. jakarta;gramedika pustaka utama.
- Witjaksono,w.d.(1999). menejerial mutu pelayanan kesehatan . *teori, startegi dan aplikasi*. surabaya:erlangga.
- Zaithaml. (1996). the behavioral consequences of service quality. *journal of marketing*, 40;31-46

