

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah dilakukan analisis maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi pernyataan model Serqual, yang paling tinggi pada dimensi *responsiveness* yaitu sebesar 57 % pasien yang merasa sangat puas. Parameter yang paling rendah pada dimensi *tangible* yaitu sebesar 48 % pasien sangat puas dan 52% pasien merasa puas.
2. Persentase kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* sebesar 57% pasien yang sangat puas, dimensi *reliability* sebesar 52%, dimensi *assurance* sebesar 55%, dimensi *emphaty* sebesar 56% dan dimensi *tangible* sebesar 48 % pasien sangat puas.

B. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan, penulis memberikan saran kepada Puskesmas Ambal II Kabupaten Kebumen:

1. Petugas farmasi harus lebih disiplin dalam waktu dan bekerja cepat dan tepat sehingga pasien akan merasa terlayani dengan baik.

2. Petugas farmasi harus lebih bersabar dan memberikan tanggapan yang baik dalam melayani pasien ketika pasien mengemukakan keluhannya kepada petugas.
3. Puskesmas Ambal II supaya meningkatkan kebersihan dan kenyamanan serta menyediakan vasilitas tempat duduk yang cukup di ruang tunggu pelayanan farmasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Sasmito, Wiku. (2010). Sistem Kesehatan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
<http://eprint.ung.ac.id/id/eprint/4811>
- Gaspersz, Vincent. 2002. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Gramedia. Jakarta.
- Hidayah N, KTI, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Prof. Dr Margono Soekarjo Purwokerto, Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Departemen Kesehatan Republik Indonesia 2004
- Kotler, P., Amstrong, G., 1997, Prinsip-prinsip Pemasaran, cetakan pertama Jakarta: Erlangga.
- Lubis ND, Astuti SD, 2018, Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. Jurnal Farmasi Indonesia 15:79-87.
- Media Farmasi Vol.XIV.No.1 April 2018. Stevani H, Putri AN, Side S. 2018 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Doi-Doi kecamatan Pujananting kabupaten Barru.
- Menkes RI, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan No.30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
- Pohan, I.S. (2007). Jaminan mutu Layanan Kesehatan; Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan, Jakarta. EGG. Siregar, Charles. JP. 2004. Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan. Cetakan 1, Penerbit EGC, Jakarta.
- Yudiastono T, KTI, Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Banyuwangi Tahun 2018, Program Studi DIII Farmasi RPL Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
- Zamit, Y. 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Universitas Ekonomi UII Yogyakarta.

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



Surakarta, 26 Januari 2019

Nomor : 407/C6-04/26.01.2019

Hal : Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Kepala Kepala UPTD Unit Puskesmas Ambal II Kab. Kebumen
Di Kebumen

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangkaian kurikulum pada Program Studi D3 Farmasi RPL di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, mahasiswa tingkat akhir wajib mengadakan penelitian guna menunjang penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mengajukan permohonan kiranya mahasiswa kami diberikan ijin melakukan Penelitian sebagai penunjang penelitian tersebut diatas, dengan prosedur mengikuti kebijaksanaan yang ada bagi mahasiswa kami :

Nama : MUJI RAHAYU
Nim : RPL02180045B.
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Ambal II

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Dekan,

Prof. Dr. H. Setiadi, S.U, M.M., M.Sc., Apt

Jl. Let. Jend. Sutoyo – Solo 57127 Telp. 0271-852518, Fax. 0271-853275

Homepage : www.setiabudi.ac.id, e-mail : usbsolo@yahoo.com.

Lampiran 2. Surat Keterangan Pemberian Ijin Penelitian

	<p>PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN DINAS KESEHATAN UPTD UNIT PUSKESMAS AMBAL II Desa Sinungrejo Ambal Kebumen Telp. (0287) 6651712; 08112681972 Kode pos 54392 Email: puskesmasambaldua@yahoo.com</p>	
<p>Nomor : 800/033/2019 Lampiran : - Hal : <u>Ijin Penelitian</u></p>	<p>Kepada Yth. Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Jl. Letjend Sutoyo Solo <u>di Solo</u></p>	
<p>Menindak lanjuti Surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Solo Nomor: 407/C6-04/26.01.2019 tertanggal 26 Januari 2019, perihal sebagaimana tersebut diatas, bersama ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan untuk memberikan ijin penelitian kepada ;</p> <p>Nama : Muji Rahayu NIM : RPL. 0218045 B Status : Mahasiswa Program Studi D.3 Farmasi Universitas Setia Budi Solo</p> <p>Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.</p>		
<p>Ambal, 01 Februari 2019</p>		
<p>Kepala UPTD Unit Puskesmas Ambal II</p> <div style="text-align: center;">   </div> <p>Herdianto, S.KM NIP. 196502161986031008</p>		

Lampiran 3. Informed Consent**PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**
(INFORMED CONSENT)**Saya yang bertandatangan dibawah ini**

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Alamat :

Setelah mendapat penjelasan tentang penelitian **EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS AMBAL II TAHUN 2019** maka dengan ini menyatakan bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini, tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Saya akan menjawab seluruh pertanyaan yang diberikan oleh peneliti dengan jujur dan apa adanya.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat digunakan sebaik-baiknya

Ambal, 2019

(.....)

Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan Pasien

KUESIONER KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS AMBAL II

A. Petunjuk Pengisian

1. Bapak/ibu/saudara/i diharapkan bersedia menjawab semua pertanyaan yang ada.
2. Beri tanda (√) pada pilihan yang sesuai
3. Jika ada hal yang kurang jelas silahkan bertanya kepada peneliti

B. Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (√) pada kolom yang sesuai

Skala tingkat kepuasan

Keterangan :

- SP = Sangat puas (4)
 P = Puas (3)
 TP = Tidak Puas (2)
 STP = Sangat Tidak Puas (1)

No	Pernyataan	KEPUASAN			
		4	3	2	1
A	Daya Tanggap				
1.	Pelayanan resep dilakukan oleh petugas kefarmasian				
2.	Tenaga kefarmasian memberikan informasi obat secara proaktif (tanpa diminta oleh pasien)				
B	KEHANDALAN				
3.	Tenaga kefarmasian memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti				
4.	Pelayanan di Ruang Farmasi dimulai tepat waktu				
5.	Pasien dilayani dengan baik				
6.	Ketepatan dan kecepatan pelayanan obat				
C	JAMINAN (ASSURANCE)				
7.	Obat yang diberikan sesuai dengan kondisi penyakit				
8.	Pasien merasa aman ketika menebus obat (obat dalam kondisi baik dan tidak Kadaluarsa)				
D	EMPATI (EMPHATY)				
9.	Tenaga kefarmasian memperhatikan semua pasien tanpa membedakan status social				
10.	Tenaga kefarmasian bersedia mendengarkan keluhan pasien				
E	BUKTI FISIK				
11.	Ruang tunggu bersih, nyaman dan tempat duduk mencukupi				
12.	Kemasan dan etiket rapi, jelas dan lengkap				
13.	Kebersihan dan kerapihan petugas kefarmasian				
14.	Kelengkapan obat di instalasi farmasi				

Lampiran 5. Dokumentasi Pengambilan Data







Lampiran 6.