

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan periode Mei 2019, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi sarana prasarana di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan dengan nilai IKM sebesar 1,98 dan nilai mutu pelayanan adalah C.
2. Pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan dengan nilai IKM sebesar 2,39 dan nilai mutu pelayanan adalah C.
3. Pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kecepatan pelayanan di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan dengan nilai IKM sebesar 2,43 dan nilai mutu pelayanan adalah C.
4. Pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi keramahan petugas di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan dengan nilai IKM sebesar 2,77 dan mutu pelayanan adalah B.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan adalah:

1. Bagi instalasi farmasi rumah sakit agar dapat mempertahankan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai puas, dan bisa lebih berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi.

2. Bagi penulis selanjutnya diharapkan dapat mengkaji terkait faktor dan dampak yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian

