

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Melia didapatkan nilai 3,25 dengan kategori puas, terbagi dalam 5 dimensi dengan hasil terbanyak pada dimensi keramahan kategori sangat puas (3,38), jaminan kategori sangat puas (3,31), ketanggapan kategori puas (3,25), kehandalan kategori puas (3,16), bukti nyata kategori puas (3,15).

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian baik resep maupun non-resep (swamedikasi) sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Melia Banjarmasin.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Apotek Melia Banjarmasin

Apotek Melia Banjarmasin perlu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian pada beberapa dimensi agar kepuasan pasien semakin meningkat. Adapun dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi ketanggapan (peragaan obat diberikan tanpa harus diminta), kehandalan (menyampaikan efek samping dan cara penyimpanan obat kepada pasien serta menyediakan obat yang lebih lengkap) dan dimensi bukti nyata (disediakkannya fasilitas toilet untuk pasien, tempat sampah yang lebih banyak dan papan nama apotek yang harus diletakkan ditempat yang lebih strategis).

5.2.2 Saran Bagi Pasien

Pasien harus selalu aktif dalam bertanya mengenai obat-obatan ataupun informasi yang belum mereka pahami kepada petugas Apotek Melia Banjarmasin.