

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai gambaran pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mantuil, Kota Banjarmasin, kepuasan pasien dinilai dari beberapa dimensi. Dimensi *Reliability* (kehandalan) memperoleh skor rata-rata 3,87, *Responsiveness* (ketanggapan) mendapat skor rata-rata 3,87, *Assurance* (jaminan dan kepastian) mendapat skor rata-rata 3,77, *Emphaty* (empati) memperoleh skor rata-rata 3,75, dan *Tangible* (bukti fisik) mendapat skor rata-rata 3,77.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran yang bisa menjadi masukan yaitu,

1. Puskesmas Mantuil harus mampu mengelola beban kerja agar lebih seimbang dengan menambah jumlah tenaga kefarmasian, terutama Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Pembagian tugas dan rotasi tugas yang baik dapat membantu mengurangi stres dan kelelahan, sehingga tenaga kefarmasian dapat memberikan perhatian dan empati yang lebih baik kepada pasien, meningkatkan empati dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas sangat penting untuk memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan dipahami
2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas dengan pendekatan metodologi yang berbeda.