

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Tasya Mukarramah didapatkan nilai 3,18 dengan kategori puas, terbagi dalam 5 dimensi dengan hasil terbanyak pada dimensi kehandalan kategori sangat puas (3,3), dimensi keramahan (3,29) kategori sangat puas, dimensi jaminan (3,27) kategori sangat puas, dimensi ketanggapan (3,21) kategori puas, dan dimensi bukti nyata (2,86) kategori puas.

#### **5.2 Saran**

Apotek Tasya Mukarramah Banjarmasin perlu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian pada beberapa dimensi agar kepuasan pasien semakin meningkat. Adapun dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi ketanggapan (memberikan peragaan obat tanpa harus diminta), dimensi kehandalan (memberi tahu tentang nama obat), dan dimensi bukti nyata (disediakan informasi obat dalam bentuk brosur, lebih menjaga kebersihan ruang tunggu, luas ruang tunggu, disediakan fasilitas toilet dan lebih banyak tempat pembuangan sampah).