BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 90 orang responden tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Alalak Tengah” dengan 5 dimensi pelayanan kefarmasian yaitu:

1. Tingkat daya tanggap terdapat dua pertanyaan yaitu 1 dan 3, No. 1 diperoleh Tingkat daya tanggap dengan persentase Sangat puas 22,22%, Puas 75,56% dan Tidak puas 2,22%, dan No. 3 Sangat puas 25,26%, Puas 72,22%, dan tidak puas 2,22%.
2. Tingkat empati dengan persentase sangat puas 25,56%, Puas 74,44% dan tidak puas tidak ada.
3. Tingkat kehandalan dengan persentase sangat puas 17,78%, Puas 78,89% dan tidak puas 3,33%.
4. Tingkat jaminan dengan persentase sangat puas 22,22%, Puas 72,22% dan tidak puas 5,56%.
5. Tingkat ketampakan fisik terdapat tiga pertanyaan (6, 7, dan 8), No. 6 diperoleh Tingkat ketampakan fisik dengan persentase Sangat puas 15,56%, Puas 72,22% dan tidak puas 12,22%. Pada pertanyaan No. 7 dengan persentase sangat puas 16,67%, Puas 75,55%, dan Tidak puas 7,78%. Terakhir pertanyaan No. 8 dengan persentase sangat puas 14,44%, Puas 77,78%, dan Tidak puas 7,78%.

Sehingga disimpulkan bahwa rata-rata persentase tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 8 pertanyaan dengan 5 dimensi pelayanan kefarmasian dengan kategori sangat puas diperoleh dengan persentase 20%, kategori puas dengan persentase 74,86%, dan kategori tidak puas dengan persentase 5,14%

5.2 Saran

- 1 Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan tingkatkan kualitas pelayanan yang masih kurang sehingga pasien dapat memperoleh pelayanan yang maksimal sesuai harapannya. Adapun tiga hal yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil penelitian ini yakni kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu, dan ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan.
- 2 Sehubungan dengan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien yang berobat ke Puskesmas Alalak Tengah, maka penelitian yang berhubungan dengan kualitas jasa/pelayanan terhadap kepuasan pasien sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi ruang farmasi untuk menjadikan pasien lebih puas.
- 3 Melengkapi tempat penyerahan obat dengan kursi pasien agar pasien lebih mudah dan leluasa berkonsultasi tentang obat-obatan yang digunakan.
- 4 Bagi peneliti selanjutnya agar meneliti lebih lanjut tindakan atau sikap yang diberikan petugas kefarmasian dalam melayani masyarakat agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan kefarmasian.