

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur dengan menggunakan 5 indikator yaitu dimensi *reliability* didapatkan hasil 80,2% (puas), *responsiveness* didapatkan hasil 77,05% (puas), *assurance* didapatkan hasil 85,2% (sangat puas), *empathy* didapatkan hasil 77,93% (puas), dan *tangible* didapatkan hasil 80,35% (puas). Secara keseluruhan rata-rata 5 indikator diperoleh hasil sebesar 80,146%, maka dapat disimpulkan pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur.

5.2 Saran

1. Bagi Puskesmas

- a. Bagi Puskesmas diharapkan tetap dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya yang baik agar pasien tetap puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien.
- b. Dimensi kehandalan (*reliability*) pada indikator obat tersedia dengan lengkap, tenaga farmasi perlu sering mengecek ketersediaan obat yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Banjarbaru ataupun obat yang dibeli menggunakan anggaran puskesmas agar tidak kehabisan stok obat.

- c. Dimensi bukti fisik (*tangible*) pada indikator adanya ruangan khusus untuk konsultasi obat, disarankan membuat ruangan untuk konsultasi obat agar pasien mudah berkomunikasi tentang obat dengan apoteker.
- d. Bagi apoteker di Puskesmas Landasan Ulin Timur, diharapkan selalu mengawasi TTK saat melayani pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat mengembangkan kepuasan pasien terhadap unsur pelayanan yang lain.

3. Bagi Akademik

Bagi akademik Karya Tulis Ilmiah ini bisa dijadikan sebagai bahan tambahan pengetahuan, informasi dan masukan yang bermanfaat bagi seluruh mahasiswa atau mahasiswi Universitas Borneo Lestari.

