

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil penelitian dari 110 responden tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan pelayanan digital di Apotek Kimia Farma 260 UB Semarang dapat disimpulkan

1. Pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian menggunakan layanan digital. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil yang memuaskan pada dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata yang diberikan oleh petugas apotek maupun apoteker.
2. Tingkat kepuasan pasien di apotek kimia farma 260 UB Semarang termasuk dalam kategori sangat puas dengan nilai presentase dimensi kehandalan 88.1%, dimensi ketanggapan 89.4% dimensi jaminan 87.3%, dan dimensi bukti fisik 88.5%.

B. Saran

Adanya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma 260 UB Semarang, maka saran pada peneliti ini adalah :

1. Bagi instansi Apotek Kimia Farma 260 UB Semarang

Diharapkan instansi kimia farma dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai pertimbangan untuk mengembangkan dan meningkatkan

kualitas pelayanan terutama pelayanan kefarmasian. Seperti pegawai yang pelayanan berjaga ada sendiri dan apoteker melayani pasien yang akan berkonsultasi menggunakan via whatsapp, via telfon jadi pasien dengan baik menerima pelayanan menggunakan layanan digital sehingga pasien merasa puas.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya agar bisa lebih fokus ke permasalahan-masalah yang ada di Apotek Kimia Farma 260 UB Semarang dan lebih memperhatikan pernyataan dalam kuesioner.