

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di instalasi farmasi Puskesmas Bergas sebesar (79,79%) dengan kategori puas.
2. Dilihat berdasarkan kelima dimensi, analisis tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi jaminan (*Assurance*) dengan rata-rata persentasae sebesar 83.8%.). Hal ini harus tetap dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan lagi karena berkenaan dengan perilaku petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut, saran untuk Puskesmas Bergas harus meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi empathy, karena pada dimensi ini berkaitan dengan sejauh mana perhatian dan kepedulian petugas instalasi Farmasi.