

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan responden di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang terhadap pelayanan swamedikasi masuk dalam kategori sangat puas pada setiap dimensi yaitu dimensi *empathy* dengan persentase tertinggi sebesar 92,6%, dimensi *tangible* dengan persentase tertinggi sebesar 91,04%, dimensi *assurance* dengan persentase tertinggi sebesar 90,2%, dimensi *reability* dengan persentase tertinggi sebesar 84,03%, dan dimensi *responsiveness* dengan persentase tertinggi sebesar 82,16%.
2. Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* mengenai hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan yaitu terdapat hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan kepuasan responden ($p\text{-value} = 0,001$), sebaliknya tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin, usia dan pekerjaan dengan pelayanan swamedikasi di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang.

B. Saran

Saran yang diperoleh setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang perlu ditingkatkan pada persentase yang rendah agar konsumen tetap merasakan kepuasan yang ditinjau dari kelima dimensi tersebut.
2. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan secara periodik setiap enam bulan sekali melalui pembagian kuesioner kepada responden.
3. Dalam rangka meningkatkan kinerja petugas apotek perlu pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai tahapan-tahapan dalam swamedikasi agar lebih terstruktur dalam tindakan swamedikasi.