

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta karakteristik responden yang paling dominan adalah usia mayoritas responden berasal dari kelompok usia 21-35 tahun sebanyak 57% atau 57 orang menunjukkan bahwa kelompok usia produktif lebih dominan dalam mengakses layanan farmasi. Jenis Kelamin responden didominasi oleh perempuan sebanyak 59% sedangkan laki-laki hanya 41% menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif dalam mengakses layanan farmasi. Pendidikan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 58% menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki tingkat pendidikan menengah. Pekerjaan kelompok terbanyak adalah tidak bekerja sebanyak 45% yang mencakup mahasiswa pengangguran atau individu yang tidak memiliki pekerjaan tetap. Frekuensi Kunjungan mayoritas responden telah berkunjung 2-5 kali sebanyak 54% menunjukkan bahwa sebagian besar pasien sudah pernah mengakses layanan farmasi sebelumnya.
2. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta, tingkat kepuasan yang paling dominan berada pada kategori cukup puas di berbagai dimensi mutu pelayanan farmasi. Pada dimensi Assurance (Jaminan), sebanyak 60% responden merasa cukup puas, sementara 40% merasa puas. Untuk dimensi Empathy (Empati), 78% responden menyatakan cukup puas, sedangkan 22% merasa puas. Sementara itu, pada dimensi Tangible (Bukti Fisik), 90% responden merasa cukup puas dan hanya 10% yang merasa puas. Secara keseluruhan, mayoritas pasien merasa cukup puas dengan pelayanan farmasi di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta. Namun, hasil

ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan mutu layanan agar tingkat kepuasan pasien dapat meningkat lebih optimal.

## **B. Saran**

### 1. Bagi Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta

Perlu meningkatkan manajemen stok obat dengan memperbaiki sistem distribusi dan memperkuat koordinasi dengan pemasok agar pasien selalu mendapatkan obat yang mereka butuhkan, Mempercepat Proses Pelayanan Farmasi, petugas farmasi dapat lebih aktif dalam menjelaskan aturan pakai, efek samping, serta pentingnya kepatuhan dalam mengonsumsi obat agar pasien merasa lebih percaya dan paham tentang pengobatan mereka.

### 2. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian terkait gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pada pelayanan farmasi.