

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di RSUD Dr. Gondo Suwarno mengenai Hubungan waktu tunggu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Dari hasil yang didapatkan terdapat 5 resep racikan dengan persentase 7,5 yang waktu tunggu nya sesuai dengan standar, dengan rata-rata waktu tunggu 39,01 menit sementara itu terdapat 1 resep racikan yang tidak memenuhi standar. Dan ada 16 resep non dengan persentase 23,8 racikan yang memenuhi standar dengan rata-rata waktu tunggu 27,19 menit. Namun masih ada resep non racikan yang belum memenuhi standar sebanyak 46 resep dengan rata-rata waktu tunggu 42,88.
2. Berdasarkan kelima dimensi hasil koesioner SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) kualitas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi tergolong dalam katagori sangat puas dengan hasil nilai rata-rata sebesar 87,5 dengan nilai indeks tinggi
3. Waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien karena berdasarkan hasil uji chi-square, diperoleh nilai p-value 0.021 yang artinya lebih kecil dari 0.05 yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan farmasi berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien.

## **B. Saran**

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya, agar menggunakan metode wawancara langsung kepada pasien saat pengisian koesioner. Cara ini dapat membantu peneliti mendapatkan informasi yang lebih jelas, lengkap dan akurat guna mendapatkan data yang lebih rinci terkait tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, dengan harapan dapat memperoleh hasil yang lebih optimal.
2. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memperbaiki dan menyempurnakan pertanyaan-pertanyaan dalam koesioner, agar pertanyaan lebih mudah dipahami dan benar-benar bisa menggambarkan pendapat pasien. hal ini penting untuk mendapatkan data yang lebih valid dan sesuai dengan tujuan penelitian.