

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Berdasarkan penelitian tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali yang telah dilakukan, pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali adalah puas hal ini dilihat dari nilai rerata antara kenyataan dan harapan pasien dengan hasil 1,35 (termasuk dalam kategori puas).
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan di RSUD Pandan Arang Boyolali yang perlu mendapatkan perhatian dan ditingkatkan adalah dimensi bukti fisik/berwujud (*Tangible*) dengan nilai GAP 1,19.
3. Analisis kepuasan pasien di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali adalah puas berdasarkan analisis diagram kartesius yang paling banyak ada di kuadran II (direkomendasikan untuk pertahankan prestasi), maka baik untuk di pertahankan maupun yang sudah tinggi tingkat kepuasannya.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali disarankan melakukan tindakan seperti kecepatan pelayanan obat dapat ditingkatkan dengan penambahan tenaga atau mengatur jadwal kerja sehingga cukup tersedia tenaga pada waktu sibuk (*peak hour*). Hal ini akan berdampak pada waktu

menunggu obat oleh pasien tidak terlalu lama. Selain itu ruang tunggu yang nyaman dan tersedia fasilitas seperti tempat duduk yang memadai sangat diperlukan oleh pasien. Untuk itu perlu dilakukan peningkatan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali.

2. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi RSUD Pandan Arang Boyolali dalam meningkatkan kepuasan konsumen rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali.