

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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 1,08 (termasuk dalam kategori puas).
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan di RSUD Pandan Arang Boyolali yang perlu mendapatkan perhatian dan ditingkatkan adalah dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) berdasarkan analisis diagram kartesius yang paling banyak di kuadran I.
3. Analisis kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali adalah puas yang dilihat dari analisis pada diagram kartesius yang menunjukkan paling banyak masing-masing dimensi berada pada kuadran II (harapan pasien sesuai dengan kepuasan pasien), maka baik untuk di pertahankan kedepannya.

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.

