

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan 174 responden, diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan yaitu 68,4% kategori memuaskan, dimensi ketanggapan yaitu 84,5% kategori sangat memuaskan, dimensi empati yaitu 88,5% kategori sangat memuaskan, dimensi jaminan yaitu 91,4% kategori sangat memuaskan, dimensi bukti fisik yaitu 60,9% kategori memuaskan. Hasil tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian pada instalasi farmasi rawat jalan yaitu 77 responden (44.3%) kategori sangat memuaskan, 96 responden (55,2%) kategori memuaskan dan 1 responden (0.6%) cukup memuaskan.
2. Berdasarkan faktor karakteristik pasien, terdapat hubungan antara variabel umur dan pendapatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, tetapi tidak ada hubungan antara variabel jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

A. Saran

Perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan secara berkala terkait tingkat kepuasan sebagai upaya menjawab perkembangan dan kebutuhan pasien, karena kepuasan pasien setiap saat akan berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pasien tersebut. Pada penelitian ini penilaian terendah adalah dimensi bukti fisik yaitu letak instalasi farmasi tidak mudah dicapai. Hal ini disebabkan karena adanya renovasi pada saat penelitian dilakukan. Pemberian alur yang jelas dapat dilakukan agar pasien lebih mudah menemukan akses menuju Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.