

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil karakteristik dari 97 responden diperoleh hasil bahwa jenis kelamin responden di dominasi oleh perempuan sebanyak 64 responden (65,98%). Usia responden lebih banyak pada rentang usia 36 sampai dengan 45 tahun sebanyak 26 responden (26,80%). Responden mayoritas bekerja sebanyak 69 responden (71,43%). Responden didominasi pendidikan SMA sebanyak 61 responden (62,89%). Responden mayoritas berpenghasilan Rp. 1.000.000,- sampai dengan Rp. 3.000.000,- sebanyak 55 responden (56,70%).
2. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker dapat digambarkan dengan hasil persentase tertinggi sebesar 81,79% untuk dimensi kehandalan (*reliability*), 80,67% untuk dimensi ketanggapan (*responsiveness*), 80,61% untuk dimensi jaminan (*assurance*), 80,28% untuk dimensi bukti fisik (*tangible*), dan persentase terkecil 80,41% untuk dimensi kepedulian (*empathy*). Tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas pada setiap dimensi. Untuk rata-rata keseluruhan dimensi sebesar 80,83% masuk dalam kategori sangat puas.
3. Analisis antara karakteristik pasien yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dengan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian menghasilkan *p-value* > 0.05 yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik tersebut dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Seyegan Sleman.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas

Peneliti berharap agar Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terkait pengetahuan apoteker, kecepatan dalam menyiapkan obat, pemberian informasi yang akurat, pengemasan obat yang baik, sikap ramah dan sopan, dan kebersihan ruang tunggu untuk meminimalisir rasa tidak puas pada pasien ketika memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang memengaruhi kepuasan pelayanan kefarmasian serta menggunakan metode wawancara mendalam dengan responden dan petugas agar hasilnya lebih komprehensif dan menggambarkan kondisi sebenarnya.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA