

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang mengakses layanan kefarmasian berjenis kelamin perempuan, berada pada rentang usia 26–45 tahun, memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA/SMK, tidak bekerja (berprofesi sebagai ibu rumah tangga), dan memiliki penghasilan antara Rp ≤ 1 juta.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Gondomanan, berdasarkan lima dimensi kualitas layanan menurut SERVQUAL, menunjukkan hasil sebagai berikut: kehandalan (*reliability*) sebesar 87,19%, ketanggapan (*responsiveness*) 85,02%, jaminan (*assurance*) 85,21%, empati (*empathy*) 85,15%, dan bukti fisik (*tangible*) 84,31%. Rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan tercatat sebesar 85,51%, yang dikategorikan sangat puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka:

1. Bagi Puskesmas, diharapkan dapat mempertahankan standar pelayanan kefarmasian yang telah berjalan baik, serta meningkatkan kualitas pada beberapa aspek khususnya dalam aspek kenyamanan fasilitas dan penyampaian informasi obat yang lebih jelas serta empatik kepada pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat mengembangkan desain, variabel serta instrument penelitian dengan menyesuaikan atau memodifikasi koesioner yang digunakan, agar memperoleh data yang lebih luas dalam pelayanan kefarmasian.