

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Pada penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan membandingkan harapan dan kenyataan, didapatkan rata-rata persentase kesesuaian antara harapan dan kenyataan sebesar 79,7% termasuk kategori sesuai. Terdiri dari dimensi *Reliability* 76,5% (sesuai), *Responsiveness* 80,4% (sangat sesuai), *Assurance* 84,1% (sangat sesuai), *Emphaty* 76,7% (sesuai), dan *Tangible* 80,85% (sangat sesuai).

#### 5.2 Saran

1. Dengan jumlah pasien yang meningkat diperlukan tambahan petugas farmasi untuk mengatasi jumlah pasien yang meningkat.
2. Ketika pasien datang bersamaan, kursi ruang tunggu tidak memenuhi jumlah pasien, sehingga perlu di tambahkan jumlah tempat duduk diruang tunggu, karena mempengaruhi kenyamanan pasien.
3. Keramahan petugas perlu ditingkatkan di instalasi farmasi rawat jalan karena keramahan petugas salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.
4. Pada saat pemberian informasi obat, diharapkan petugas lebih komunikatif dan bersikap sabar dalam memberikan penjelasan pada pasien.
5. Mempertahankan unsur-unsur dalam pelayanan kefarmasian yang sudah dinilai baik oleh pasien, antara lain keterampilan dan kemampuan petugas

dalam memberikan pelayanan. Sehingga diharapkan pasien tetap percaya terhadap pelayanan di RSUD Karsa Husada Batu.