

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien farmasi sebagai berikut:

1. Gambaran kepuasan pasien pada dimensi mutu *reliability* menunjukkan bahwa dari 8 jurnal terdapat tingkat kepuasan pasien sebagian besar menilai puas karena petugas instalasi konsisten terhadap waktu dan jadwal pelayanan, dan keteraturan terhadap kondisi atau alur pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi antrian pasien untuk mengambil obat
2. Gambaran kepuasan pasien pada dimensi mutu *assurance* menunjukkan bahwa dari 8 jurnal terdapat tingkat kepuasan pasien yang sebagian besar menilai puas karena sikap, pengetahuan petugas, serta ketelitian petugas instalasi farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien dinilai sudah baik
3. Gambaran kepuasan pasien pada dimensi mutu *tangible* menunjukkan bahwa dari 8 jurnal terdapat tingkat kepuasan pasien yang sebagian besar menilai puas karena pasien merasa senang dengan penataan pelayanan yang mana jarak antara ruangan dokter dengan instalasi farmasi sangat dekat sehingga memudahkan pasien dalam pengambilan obat dengan kondisi pasien yang sedang hamil.
4. Gambaran kepuasan pasien pada dimensi mutu *emphaty* menunjukkan bahwa dari 8 jurnal terdapat tingkat kepuasan pasien yang sebagian besar

menilai puas karena petugas selalu memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada pasien

5. Gambaran kepuasan pasien pada dimensi mutu *responsiveness* menunjukkan bahwa dari 8 jurnal terdapat tingkat kepuasan pasien yang sebagian besar menilai puas karena petugas instalasi farmasi selalu tanggap kepada pasien ketika pasien datang membawa resep dokter
6. Berdasarkan 2 jurnal lainnya menyatakan bahwa kepuasan pasien terdiri dari 5 faktor yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya.

## **5.2 Saran**

1. Perlu adanya kebijakan tertulis yang dikeluarkan dalam bentuk prosedur tetap/ SPO (Standar Operating Procedure) terkait pelayanan di farmasi rumah sakit khususnya menetapkan akan standar pelayanan terhadap waktu tunggu pasien yang diberlakukan, sehingga adanya pedoman dan target/sasaran bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan dan perlu adanya pembenahan akan waktu pelayanan yang harus pasien rasakan dengan meminimalkan waktu tunggu pasien salah satunya kedisiplinan petugas dalam yang perlu ditingkatkan kembali agar dapat terciptanya kerjasama dan meningkatkan kesadaran satu sama lain dan untuk lebih saling lebih saling memperhatikan akan pentingnya akan waktu pelayanan di farmasi rumah sakit kepada pasiennya.