

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah diungkapkan pada pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Persamaan 12 artikel pada literatur review ini adalah sasaran penelitian atau obyek penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi dan teori yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien farmasi rawat jalan adalah teori Rater (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty
2. perbedaan yakni cara menganalisa, 5 jurnal menganalisa kepuasan pasien farmasi dengan mencari GAP antara harapan dan kenyataan, dan 7 diantaranya menganalisa kepuasan pasien farmasi hanya dengan mengukur tingkat kepuasan pada tiap dimensi
3. Hasil penelitian menunjukkan hanya 5 artikel yang secara umum kepuasan pasien pada farmasi rawat jalan di rumah sakit yang diukur dengan menggunakan 5 dimensi RATER menyatakan puas dengan pelayanan farmasi rawat jalan, namun 7 artikel lainnya meyakini tidak puas dengan pelayanan farmasi rawat jalan, perbandingan antara harapan dan kenyataan yang memiliki kesenjangan yang cukup signifikan.
4. pada artikel yang direview menunjukkan tingkat kepuasan terendah terdapat pada dimensi reability (6 jurnal menunjukkan demikian) dan tangible (4 jurnal menunjukkan demikian), .

## 5.2 Saran.

Dari hasil kajian terhadap literatur review pada pembahasan dan kesimpulan diatas maka sebaiknya rumah sakit lebih meningkatkan penerapan pelayanan prima sebagai strategi rumah sakit misalnya, dengan cara penambahan jumlah petugas serta memberikan pelatihan guna meningkatkan kualitas SDM farmasi rawat jalan khususnya. Sehingga dengan demikian diharapkan pelayanan prima dapat memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa lebih dipentingkan, sehingga akan menaikan rasa puas dihati pelanggan.