

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan antara lain :

1. Dimensi *reliability* di Puskesmas Kotagede II memiliki tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 100% dan dimensi *tangible* di Puskesmas Umbulharjo I memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai 96%. Dimensi *tangible* di Puskesmas Kotagede II memiliki tingkat kepuasan terendah, yaitu 96% dan dimensi *empathy* di Puskesmas Umbulharjo I memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 91%.
2. Secara keseluruhan, Puskesmas Kotagede II memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan Puskesmas Umbulharjo I. Terdapat perbedaan bermakna antara Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I, yaitu pada dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien.
3. Terdapat hubungan karakteristik sosiodemografi pasien terhadap tingkat kepuasan di pelayanan farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I, yaitu terdapat hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan dengan nilai korelasi 0,259 dan hubungan yang sangat rendah antara frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai korelasi 0,382. Semakin bertambah usia dan semakin sering frekuensi berkunjung ke puskesmas, maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi.

5.2 Saran

Saran yang diberikan untuk penelitian ini antara lain :

1. Disarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I, seperti penambahan petugas farmasi supaya pasien bisa terlayani dengan cepat dan apoteker bisa menyampaikan informasi yang cukup untuk menunjang pengobatan.

2. Disarankan untuk meningkatkan fasilitas dan mengatur tata ruang tunggu di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I agar pasien bisa menunggu dengan nyaman saat pelayanan berlangsung.
3. Disarankan untuk memberikan kuisioner kepada pasien secara rutin terkait pelayanan farmasi yang ada di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian sesuai harapan pasien.

