

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dari hasil analisis karakteristik responden dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia >56 tahun (36%), mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (61%), tingkat pendidikan terakhir responden mayoritas adalah tingkat SMA (44%), sebagian besar responden adalah pegawai swasta (28%) dan pekerjaan lainnya (28%), dan mayoritas status kepesertaan JKN responden adalah JKN non-PBI (79%).
2. Konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah dengan rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan dimensi kehandalan sebesar 87,59%, dimensi daya tanggap 93,99%, dimensi kepastian 96,63%, dimensi empati 94,58%, dan dimensi berwujud 94,28%.
3. Rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan konsumen adalah 93,79% dan secara keseluruhan konsumen sudah merasa puas dengan tingkat kepercayaan atau taraf signifikansi 90%.
4. Dari hasil analisis IPA terdapat 2 item pernyataan atau atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

## **B. Saran**

1. Berdasarkan analisis IPA terdapat 2 item pernyataan atau atribut yang menjadi prioritas utama di pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah dan perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kepuasan pasien, yaitu :
  - a. Item (4), petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat.
  - b. Item (22), tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi.
2. Petugas farmasi harus tetap memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik dan tetap memperhatikan keluhan pasien agar dapat mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih lengkap dengan disertai wawancara yang mendalam.