

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Standar pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul pada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai memperoleh persentase 80,55% (cukup), pelayanan farmasi klinik dengan persentase 64,00% (cukup), sumber daya kefarmasian dengan persentase 78,84% (cukup) dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian dengan persentase 39,28% (kurang), secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan kefarmasian memperoleh persentase 69,04% (cukup).
2. Tingkat kepuasan konsumen yang diukur dari 5 dimensi *SERVQUAL* yaitu kehandalan (*reliability*) 70,17% yang termasuk dalam kriteria cukup, daya tanggap (*responsiveness*) 72,08% yang termasuk dalam kriteria cukup, jaminan (*assurance*) 69,25% yang termasuk dalam kriteria cukup, empati (*empathy*) 71,65% yang termasuk dalam kriteria cukup, dan berwujud (*tangible*) 59,81% yang termasuk dalam kriteria kurang. Hasil total penelitian analisis kepuasan konsumen menunjukkan diperoleh hasil rata-rata skor 68,90% yaitu sudah cukup terkait kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek.

## **B. Saran**

### **1. Bagi peneliti selanjutnya**

- a. Melakukan wawancara kepada apoteker yang menjadi subjek penelitian agar mendapatkan inti masalah atau harapan-harapan yang menjadi keinginan responden.
- b. Melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hambatan-hambatan yang menyebabkan pelayanan kefarmasian di apotek belum terlaksana.
- c. Melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien dihubungkan dengan pelayanan kefarmasian di apotek.

### **2. Bagi Pemerintah Kabupaten Bantul**

Melakukan pengkajian terhadap Peraturan Bupati No 22 Tahun 2018 terkait penyelenggaraan pembangunan apotek di Kabupaten Bantul berdasarkan informasi persebaran apotek.

### **3. Bagi IAI (Ikatan Apoteker Indonesia) & Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul**

Melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 73 Tahun 2016 di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul sehingga lebih meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian.