

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Sudah tercapainya sebagian besar harapan pasien akan pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta dengan rata-rata nilai kesenjangan antara harapan dan kinerja yang sangat kecil yaitu -0,06.
2. Berdasarkan standar persentase kepuasan pasien, persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta adalah 98,15% dan berada pada kriteria puas.
3. Berdasarkan matriks kesesuaian harapan dan kinerja, semua item pada 5 dimensi pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta berada pada kuadran II yang berarti bahwa pelayanan sudah baik dan perlu dipertahankan.

B. Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya :
 - a. Melakukan wawancara lebih mendalam dengan pasien untuk menggali informasi terkait harapan mereka tentang suatu pelayanan kefarmasian. Seperti bagaimana persepsi dan pandangan pasien terhadap pengetahuan petugas, bagaimana pandangan pasien tentang pelayanan kefarmasian yang seharusnya diberikan, dsb.

- b. Melakukan penelitian untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien di apotek yang menebus resep dokter dan pasien yang membeli obat OTC (*Over The Counter*).
- c. Melakukan penelitian evaluasi kesesuaian pelayanan kefarmasian di apotek dengan regulasi yang berlaku.
- d. Melakukan analisis mengenai faktor internal dan faktor eksternal apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Apotek :

Melakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan kefarmasian terutama pada item pernyataan dengan kesenjangan harapan dan kinerja yang paling besar, yaitu pada instrumen tatanan bagian luar dan dalam apotek, kesiapan alat-alat dalam apotek, ketersediaan obat dengan lengkap, keramahan, pengetahuan, dan keterampilan dari petugas apotek.