

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mandiri Adiwerna, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien berdasarkan usia pada usia 46 – 60 tahun (33,34%). Dengan jenis kelamin perempuan (22,2%). Pekerjaan IRT (14,4%) dan pendidikan tamat SMA (53,33%).
2. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari semua dimensi adalah 78,34% sedangkan pada masing-masing dimensi tingkat kepuasan pasien pada dimensi Ketanggapan (60%), Keandalan (86,7%), Jaminan (78,3%), Empati (81,7%) dan Bukti Fisik (85%).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai masukan konstruktif bagi pihak-pihak terkait:

1. Untuk Apotek Mandiri Adiwerna:
 - a. Disarankan untuk meningkatkan kapasitas tenaga kefarmasian melalui pelatihan berkelanjutan, khususnya dalam aspek komunikasi interpersonal serta kemampuan menyampaikan informasi obat secara jelas dan akurat, guna memperkuat dimensi ketanggapan pelayanan.

- b. Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap sistem manajemen stok serta kondisi fasilitas fisik apotek untuk memastikan mutu pelayanan tetap optimal.
2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan apotek-apotek lainnya atau menerapkan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik, sehingga hubungan antara dimensi pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dapat dianalisis secara lebih komprehensif.