

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Abepantai Kota Jayapura diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian dimensi Keandalan (*Reability*) di peroleh skors 44,4% (tidak puas).
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) di peroleh skors 42,9% (tidak puas).
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian dimensi Jaminan (*Assurance*) di peroleh skors 79,5% (puas).
4. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian dimensi Empati (*Emphaty*) di peroleh skors 78,9% (puas).
5. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian dimensi Fasilitas Berwujud (*Tangible*) di peroleh skors 58,1% (tidak puas).

B. Saran

1. Saran Bagi Puskesmas

- a. Menjaga selalu kebersihan gedung, melengkapi persediaan obat kurang sesuai dengan permintaan pasien , dan menambahkan fasilitas seperti kursi agar pasien merasa nyaman saat berobat di Puskesmas Abepantai Kota Jayapura
- b. Mempercepat pelayanan pemberian obat , karena banyak responden yang mengeluh lama pelayanan
- c. Sikap simpatik dari petugas sehingga pasien merasa lebih senang dalam memanfaatkan fasilitas berobat di Puskesmas Abepantai Kota Jayapura
- d. Diberikan informasi yang jelas kepada pasien/keluarga pasien tentang semua obat yang diserahkan seperti cara pemakaian, efek samping, dan cara penyimpanan.
- e. Menambah jumlah pegawai, karena jumlah orang yang mengantri dalam satu hari lumayan banyak.

2. Saran Peneliti

- a. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan tentang pelayanan kefarmasian, lebih kusus di puskesmas.
- b. Perlu ada peningkatan pelayanan kefarmasian di puskesmas, misalnya penambahan petugas puskesmas.
- c. Perlu di teliti lebih lanjut khususnya pelayanan peningkatan kualitas, ketetapan waktu, serta memperhatikan aspirasi dan harapan pasien dalam memberikan pelayanan.
- d. Peneliti selanjutnya agar menambah variabel asal daerah, dan jarak tempuh ke puskesmas dan di hubungkan dengan kepuasan pasien.
- e. Perlu dilakukan penelitian lanjut terkait pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian tetapi dengan cara mewancarai responden untuk

mengetahui latar belakang belum dan sesudah melaksanakan standar pelayanan kefarmasian.

3. Bagi Dinas Kesehatan

Melakukan pembinaan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 73 Tahun 2016 di Puskesmas Abepantai Kota Jayapura sehingga lebih meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian.

4. Bagi Pasien (Masyarakat)

Diharapkan untuk merekomendasikan kepada pasien lain yang berobat di Puskesmas Abepantai Kota Jayapura untuk memberikan saran perbaikan di kotak kepuasan pelayanan , karena sebagai saran kepada pihak puskesmas agar memberikan mutu pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien.