

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, penulis memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pebayuran. Hal ini terlihat dari tingginya nilai rata-rata kepuasan, yang mencerminkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan mereka.
2. Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi juga dinilai cukup baik oleh pasien. Hal ini dibuktikan dari hasil penilaian yang menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan dan kenyataan pelayanan (nilai gap) tergolong kecil. Ini berarti pelayanan yang diberikan sudah mendekati harapan pasien.
3. Terdapat korelasi positif antara tingkat kepuasan pasien dengan tingkat kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pebayuran.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pebayuran, penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, sebagai berikut:

1. Bagi pihak puskesmas pebayuran diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, terutama pada aspek yang memperoleh skor tinggi seperti pengetahuan petugas dan ketepatan pemberian obat..
2. Bagi masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Puskesmas Pebayuran dengan baik, serta memberikan masukan agar pelayanan dapat terus ditingkatkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kualitas pelayanan farmasi.