

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- A. Karakteristik pelanggan berdasarkan analisis deskriptif di Apotek Rumah Sakit Swasta tersebut menunjukkan bahwa dari 65 responden 38 responden berjenis kelamin perempuan dan 27 responden berjenis kelamin laki-laki dan umur minimum pelanggan yaitu 23 tahun sedangkan umur maksimumnya adalah 63 tahun dengan tingkat pendidikan paling banyak yaitu SMA sebanyak 26 responden.
- B. Hasil Analisis waktu tunggu pada Apotek Rumah Sakit Swasta tersebut menunjukkan bahwa dari 65 responden ada 36 Resep (55,4%) yang sesuai dengan standar pelayanan dan 29 Resep (44,6%) yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.
- C. Hasil Analisis kepuasan pasien pada Apotek Rumah Sakit Swasta tersebut menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan dari dimensi *Reliability, Tangible, Empathy* dan *Responsives* menunjukkan sebagian besar responden puas sedangkan pada dimensi Kepuasan (*Assurance*) menunjukkan sebagian besar responden tidak puas.
- D. Hasil Analisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pada aspek *Reliability, Tangible* dan *Responsives* terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien sedangkan pada aspek *Assurance* dan *Empathy* tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

5.2 Saran

- A. Bagi pihak Rumah Sakit Perlu adanya penambahan petugas di Apotek agar pelayanan lebih maksimal dan pasien terlayani dengan baik.
- B. Bagi Petugas Apotek, sebaiknya petugas lebih memperhatikan lamanya waktu tunggu dengan bekerja lebih cepat dan tepat sesuai SOP agar pasien senantiasa merasa puas, senang terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas
- C. Bagi Peneliti selanjutnya dengan tema sejenis disarankan untuk mencoba meneliti berdasarkan perbedaan jenis pasien misalnya tentang hubungan kepuasan pasien dengan pasien umum dan pasien JKN ataupun yang lain



