

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pasien yang berobat ke puskesmas Karang Anyar sudah puas terhadap Pelayanan dan pengkajian resep yang dilakukan oleh petugas farmasi dengan total nilai 7.966 dengan persentase rata-rata 79,6% dari 100 responden yang dilihat dari 5 dimensi, meliputi:

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*) 79,8%.
2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) 78,8%.
3. Dimensi Jaminan (*Assurance*) 79,8%.
4. Dimensi Empati (*Emphaty*) sebanyak 79,8%.
5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebanyak 80,0%.

Dimensi yang mendapat persentase paling rendah yaitu dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan persentase sebesar 78,8%. Hal ini dikarenakan pada bagian pertanyaan terbuka, banyak pasien yang mengeluhkan kurangnya kecepatan dan kesiapan petugas dalam melayani pasien, terutama pada bagian administrasi.

B. Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan:

1. Pihak Puskesmas Karang Anyar perlu melakukan evaluasi terkait pelayanan, terutama pelayanan dibagian administrasi karena banyak pasien yang mengeluhkan lama nya pelayanan serta kurang sigapnya petugas pada bagian administrasi.
2. Pihak Puskesmas Karang Anyar perlu mengevaluasi ruang tunggu pada bagian pelayanan informasi obat, agar pasien semakin nyaman ketika menunggu antrian obat.
3. Pihak Puskesmas Karang Anyar perlu mengevaluasi terkait sikap petugas dalam melayani pasien