

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik sosiodemografi pasien rawat jalan di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro diambil 100 responden berdasarkan usia terbanyak yaitu pada kelompok umur 46-55 tahun dengan persentase (30%). Responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan dengan persentase (71,9%). Responden terbanyak berdasarkan pekerjaan yaitu tidak bekerja dengan persentase (51%). Responden terbanyak berdasarkan Pendidikan terakhir yaitu SMA dengan persentase (53%).
2. Persentase kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*reability*) didapat hasil 81,971% dengan kategori sangat puas.
3. Persentase kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap (*responsive*) didapat hasil 80,6% dengan kategori puas.
4. Persentase kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) didapat hasil 83,275% dengan kategori sangat puas.
5. Persentase kepuasan pasien pada dimensi empati (*empathy*) didapat hasil 82,075% dengan kategori sangat puas.
6. Persentase kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangible*) didapat hasil 84,475% dengan kategori puas.
7. Rata-rata hasil dari 5 dimensi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro ialah 82,48% masuk dalam kategori sangat puas.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis menyarankan kepada:

1. Bagi RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro
  - a. Untuk fasilitas pelayanan baik gedung, tempat duduk, tempat parkir sudah baik tetapi perlu di tambahkan untuk tempat duduk pasien di ruang tunggu obat.

- b. Untuk RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro disarankan untuk mempertahankan ketepatan dan keramahan pelayanan, meningkatkan kecepatan saat antrean ramai, memperjelas informasi obat kepada pasien, serta menjaga kenyamanan dan kebersihan fasilitas yang digunakan.
- 2. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan di tempat lain, agar hasilnya bisa dibandingkan dan diketahui apakah kepuasan pasien di rumah sakit lain juga sama.
  - b. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan menggunakan dua variabel, yaitu waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien BPJS, agar dapat diketahui apakah lama waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
  - c. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan memperkuat kembali dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) terkait dengan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat dengan baik.