

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari analisis *mean gap*, dinyatakan pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan pada dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud.
2. Hasil analisis *Importance and Performance Matrix* menunjukkan bahwa item pada dimensi keandalan, ketanggapan, dan jaminan layak untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Sedangkan untuk dimensi empati dan berwujud perlu dilakukan perbaikan dan sosialisasi terhadap pasien maupun apoteker di instalasi farmasi RSUD Bangka Selatan.

B. Saran

1. Bagi pihak RSUD Bangka Selatan
 - a. Melakukan perbaikan pelayanan terutama diprioritaskan pada dimensi berwujud dan empati.
 - b. Menambahkan fasilitas tempat duduk diruang tunggu pasien di instalasi farmasi rawat jalan.
 - c. Melakukan penambahan pada tempat pengambilan obat sehingga pasien tidak mengantri lama untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi rawat jalan.

- d. Melengkapi semua obat yang di resepkan dokter di RSUD Bangka Selatan sehingga pasien tidak perlu mengambil obat di apotek luar rumah sakit.
 - e. Meningkatkan perhatian khusus yang maksimal kepada pasien.
 - f. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai penyimpanan obat dan makanan yang harus dihindari saat pengobatan berlangsung.
2. Bagi peneliti berikutnya
- a. Dilakukan wawancara terhadap apoteker dan konsumen agar tergalikan akar permasalahan dan harapan-harapan lain yang menjadi keinginan pasien.
 - b. Dilakukan penelitian selanjutnya untuk mengetahui hambatan-hambatan dari petugas farmasi maupun pihak rumah sakit yang menyebabkan pelayanan kefarmasian kurang maksimal.