

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan analisis *Customer Satisfaction Index* didapatkan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu sebesar 74,75%. Dengan hasil ini dapat disimpulkan pasien merasa puas dengan pelayanan farmasi yang diberikan.
2. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* yang dibagi ke dalam 4 kuadran. Diketahui persepsi pasien ada 2 atribut yaitu atribut “Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit” dan atribut “Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien” termasuk dalam (Kuadran A) sehingga atribu-atribut tersebut harus diprioritaskan utama dalam perbaikan pelayanan kefarmasian di RSUD dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu.

B. Saran

1. Bagi RSUD DR. M .Yunus Provinsi Bengkulu:
 - a. Walaupun tingkat kepuasan pasien sebesar 74,75% pelayanan kefarmasian yang diberikan harus terus ditingkatkan guna untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelayanan yang pasien rasakan.

- b. Perbaiki pelayanan kefarmasian pada atribut yang diprioritaskan karena dengan itu dapat menunjang kepuasan pasien dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.
 - c. Pertahankan prestasi 13 atribut Kuadran B, karena atribut-atribut pada kuadran ini yang menjadi penunjang kepuasan dalam pelayanan kefarmasian.
 - d. Perhatikan kinerja dari 17 atribut dalam Kuadran C, karena walaupun sebagai prioritas rendah tetap harus diperhatikan kinerjanya untuk mendulang rasa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.
2. Bagi Program Studi Farmasi:
- a. Untuk setiap mahasiswa yang melakukan penelitian diluar regional D.I.Yogyakarta agar kiranya disertakan kuasa untuk adanya dosen pembimbing lapangan selama masa penelitian atau pengambilan data.
 - b. Pesan dari kepala Instalasi Farmasi RSUD DR M.Yunus Provinsi Bengkulu agar kedepan dapat bekerja sama dengan para peneliti dari prodi Farmasi UMY terkhususnya mahasiswa Bengkulu untuk terus melakukan penelitian sejenis di RSUD DR M.Yunus Provinsi Bengkulu guna untuk terus meningkatkan standar pelayanan farmasi di RSUD DR M. Yunus Provinsi Bengkulu.

3. Bagi Segenap Mahasiswa:

- a. Terkhususnya mahasiswa farmasi yang ingin melanjutkan atau meneliti penelitian serupa sangat dianjurkan namun dengan melihat kembali lokasi Rumah Sakit yang akan diteliti. Sangat dianjurkan untuk meneliti rumah sakit daerah guna untuk meningkatkan derajat pelayanan kesehatan terkhususnya pelayanan kefarmasian disetiap daerah dibelahan bumi khatulistiwa.