

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan analisis *Customer Satisfaction Index* didapatkan tingkat kepuasan pasien di terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 81,33%. Dengan hasil ini dapat disimpulkan pasien merasa sangat 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 “Petugas apotek memahami keperluan pasien” dan atribut “Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama” termasuk dalam (Kuadran A) sehingga atribu-atribut tersebut harus diprioritaskan utama dalam perbaikan pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### B. Saran

1. Bagi Apotek Pharm 24 Kecamatan Gamping  
Penelitian ini diharapkan sebagai evaluasi apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih tepatnya di apotek dengan melakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan kefarmasian terutama pada item pernyataan dengan kesenjangan harapan dan kinerja yang paling besar,

yaitu pada instrumen tatanan bagian luar dan dalam apotek, kesiapan alat-alat dalam apotek, ketersediaan obat dengan lengkap, keramahan, pengetahuan, dan keterampilan dari petugas apotek.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

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