

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Persentase hasil profil pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan Kasihan sudah sesuai sebesar 69,40% terhadap Permenkes Nomor 73 tahun 2016 atau tergolong cukup baik, dengan perolehan persentase pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai sebesar 88% atau sudah baik, pelayanan farmasi klinik sebesar 55% atau masih kurang, pada indikator sumber daya kefarmasian 85,2% atau sudah baik, dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian sebesar 43% yang tergolong masih kurang dan perlu adanya peningkatan.
2. Persentase kepuasan konsumen di apotek kecamatan Kasihan didapatkan sebesar 80,2% konsumen puas akan pelayanan yang diberikan di apotek dengan persentase 82,5% konsumen puas akan dimensi *reability*, 85,5% konsumen puas terhadap dimensi *responsiveness*, 85,8% konsumen puas terhadap dimensi *assurance*, 76,3% konsumen puas terhadap dimensi *empathy* serta sebesar 70,9% konsumen merasa puas terhadap dimensi *tangible*.

#### B. Saran

1. Dapat dilakukan penelitian lanjutan terkait kepuasan konsumen dengan menghubungkan antara harapan dan kenyataan kinerja suatu apotek.
2. Perlu adanya peningkatan terkait pelayanan kefarmasian di apotek pada standar farmasi klinik dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian.

3. Dapat dilakukan penelitian dan analisis lebih lanjut dengan menghubungkan antar dimensi serta menghubungkan antar karakteristik dengan pelayanan dan kepuasan konsumen.
4. Perlu adanya pengkajian lebih lanjut terkait dengan peraturan pelayanan kefarmasian di apotek yang sudah ada.