

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan  $> 75\%$ .
2. Berdasarkan analisis IPA terdapat ada 8 atribut dari 40 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak Instalasi Farmasi Rawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

#### **B. SARAN**

1. Berdasarkan analisis IPA ada 8 atribut yang menjadi prioritas utama di Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Bantul yang perlu diperhatikan guna meningkatkan kepuasan pasien yaitu :
  - a. Petugas Kegiatan administrasi tampak lebih teratur (atribut 6)
  - b. Tahap kedisiplin petugas farmasi memuaskan (atribut 16)
  - c. Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien (atribut 11)
  - d. Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien (atribut 13)
  - e. Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal (atribut 15)
  - f. Layanan yang diberikan cepat dan tepat (atribut 21)

- g. Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat (atribut 22)
  - h. Petugas farmasi memahami keperluan pasien (atribut 24)
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambah metode analisis dengan menghitung *GAP* dan *Customer Satisfaction Index*.