

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Kemampuan responden dalam mengenali apoteker di apotek relatif tinggi. Sebanyak 74% menyatakan mampu membedakan apoteker dengan petugas lain. Sebanyak 87% responden mengetahui bahwa mereka bisa melakukan konsultasi obat dengan apoteker, sehingga dapat disimpulkan responden mampu mengidentifikasi apoteker di apotek dan mengetahui salah satu peran apoteker.
2. Tingkat kepercayaan responden terhadap apoteker dalam melakukan konsultasi masalah kesehatan dan obat.  
  
Lebih banyak responden berkonsultasi masalah kesehatan dengan dokter (29%) dibandingkan dengan apoteker (14%) dikarenakan pasien yang berkonsultasi ke dokter merupakan pasien dengan diagnosis tertentu dan penyakit berat, sedangkan yang berkonsultasi ke apoteker adalah pasien dengan penyakit ringan atau swamedikasi. Konsultasi obat, responden lebih memilih berkonsultasi dengan dokter dan apoteker dibandingkan tenaga kesehatan lainnya.
3. Persepsi responden terhadap peran apoteker dalam memberikan informasi tentang obat masuk dalam katagori puas (38%) dan sangat puas (28%).

4. Kepuasan responden terhadap karakter apoteker yang meliputi bahasa yang digunakan oleh apoteker, apoteker memenuhi permintaan khusus dari pasien seperti pemilihan alternative obat yang lebih murah, kelengkapan informasi penggunaan obat, dan keamanan privasi pasien selama pelayanan termasuk dalam kategori puas, dengan hasil penilaian rata-rata kepuasan terhadap karakter apoteker sebesar 61%.
5. Harapan responden terhadap pengembangan pelayanan apoteker dan apotek. Sebagian besar responden (85%) setuju dengan proses pengembangan pelayanan apoteker di Kecamatan Banjarnegara.

## B. Saran

### 1. Apoteker

Apoteker diharapkan tetap mempertahankan karakter profesionalisme sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 dalam melakukan asuhan kefarmasian. Apoteker mampu meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat dan mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik dan mampu mempertahankan kesantunan, identitas diri, nilai kesopanan, dan lain sebagainya dalam memberikan asuhan kefarmasian.

## 2. Apotek

Pelayanan farmasi di apotek harus memiliki kebijakan kendali mutu terhadap proses layanan farmasi yang diberikan dengan pelayanan apotek sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO).

## 3. Ikatan Apoteker Indonesia

IAI memiliki peranan yang sangat penting dalam pengembangan proses layanan farmasi yang berorientasi pada kepuasan konsumen dengan cara meningkatkan kompetensi anggota profesi apoteker dimasa mendatang dengan mengadakan seminar dan workshop berorientasi pada kepuasan pelanggan.

## 4. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menganalisa setiap hubungan antara variabel.