

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Dari penelitian ini diketahui bahwa gambaran demografi Pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi farmasi rumah sakit berjenis kelamin laki- laki (48,1%) dan perempuan (51,9%). Dari dari demografi usia, yang berusia 17- 25 tahun (30,2% ),berusia 26- 35 tahun (25,5%), berusia berusia 36-45 tahun (19,8%), berusia >45tahun (24,5%). Mayoritas berpendidikan perguruan tinggi yaitu sebanyak (36,8%), serta mayoritas berprofesi sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak (26,4%).
2. Nilai gap yang di hasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : pada dimensi tangible sebesar (-0,9467) nilai gap bertanda negatif yang berarti pelayanan belum memenuhi harapan pasien dengan persentase kepuasan sebesar (76, 49%). Pada dimensi Reliability nilai gap yang dihasilkan sebesar (-0, 2867) nilai gap bertanda negatif yang berarti pelayanan belum memenuhi harapan pasien dengan persentase kepuasan sebesar (92, 80%). Pada dimensi Responsiveness nilai gap yang dihasilkan sebesar (-1, 1667) nilai gap bertanda negatif yang berarti pelayanan belum memenuhi harapan pasien dengan persentase kepuasan sebesar (72, 31%). Pada dimensi assurance nilai gap yang dihasilkan sebesar (- 0, 5667) nilai gap bertanda negatif yang berarti pelayanan belum memenuhi harapan pasien dengan persentase kepuasan sebesar (86, 16%). Pada dimensi empati nilai gap yang dihasilkan sebesar (-0, 8933) nilai gap yang dihasilkan bertanda negatif yang berarti pelayanan belum memenuhi harapan pasien dengan persentase kepuasan sebesar (78,10%).

## **5. 2. Saran**

1. Rumah sakit X diharapkan meningkatkan pelayanan terhadap pasien khususnya dalam kecepatan dalam melayani pasien. Lalu diharapkan untuk menambah fasilitas di ruang tunggu untuk menghadapi banyaknya pasien yang berkunjung.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dengan pendekatan kualitatif.