

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Gambaran demografi pasien rawat jalan yang menebus resep dokter di Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa berdasarkan jenis kelamin terbesar adalah pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51%, berdasarkan umur yang paling besar adalah umur 41-50 tahun sebanyak 32%, berdasarkan pekerjaan paling besar adalah yang bekerja selain swasta/wiraswasta atau PNS sebanyak 61%, dan berdasarkan pendidikan terbesar adalah pasien yang pendidikan SMU sebanyak 67%.
2. Tingkat kepuasan Pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi (*tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan emphaty*) memiliki hasil persentase rata – rata sebesar 83,44%, ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa.

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 Bagi Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa**

Sebaiknya Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi melalui instalasi farmasi mudah dijangkau, prosedur pelayanan mudah dimengerti, tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan, kelengkapan peralatan penunjang dalam pelayanan, kerahasiaan status pasien, dan kepedulian petugas farmasi.

##### **5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Disarankan agar penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan diteruskan untuk menguji secara dua variabel dan melihat pengaruhnya dengan bantuan SPSS.