

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit umum aisyiyah padang, dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik pasien terbanyak yaitu berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 256 orang (56,1%), berdasarkan pendidikan terakhir yaitu perguruan tinggi sebanyak 175 orang (45,5%).
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan 5 indikator meliputi *tangible* didapatkan hasil 78,3% (sangat puas), *reability* didapatkan hasil 76,8% (sangat puas), *responsiveness* didapatkan hasil 75,5% (puas), *assurance* didapatkan hasil 78,0% (sangat puas), dan *empaty* didapatkan hasil 75,8% (puas).
3. Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* terdapat beberapa hubungan signifikan antara karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi pelayanan. Karakteristik jenis kelamin memiliki hubungan yang signifikan terhadap dimensi *Reability* dan *Empaty*, karakteristik pendidikan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan seluruh dimensi kepuasan pelayanan, dengan seluruh nilai *p value* > 0,05.

6.2. Saran

1. Untuk Rumah Sakit
 - a. Rumah sakit diharapkan terus meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, khususnya pada dimensi *Reability* dan *Empaty*, karena dimensi ini terbukti memiliki hubungan signifikan dengan karakteristik pasien seperti jenis kelamin.
 - b. Mengingat dimensi *Responsiveness* memiliki nilai kepuasan paling rendah 75,5%, disarankan agar rumah sakit meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam merespon kebutuhan pasien.
2. Untuk Penelitian Selanjutnya:
 - a. Disarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif) agar dapat menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.
 - b. Penelitian berikutnya dapat memperluas cakupan karakteristik responden seperti status pekerjaan, penghasilan, atau lama rawat jalan, untuk mengetahui variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pasien.