

BAB 7 PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari uji statistik dan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Responden dari pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan mayoritas wanita, berusia sekitar 21-30 tahun, pendidikan terakhir SMA dengan menggunakan pembiayaan umum, serta mendapatkan jenis obat jadi dan racikan.
2. Dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan hasil tingkat kepuasan responden berada pada tingkat *borderline* atau perbatasan.
3. Dari hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan hasil pada kuadran I yang harus diprioritaskan yaitu pada atribut (X5) Kenyamanan ruang tunggu farmasi dan (X7) Kebersihan toilet farmasi. Kuadran II yang telah memuaskan responden dan telah dilaksanakan dengan baik oleh rumah sakit yaitu pada atribut, (X1) Keramahan petugas farmasi (X2) Kelengkapan informasi terkait obat, (X3) Perlakuan setara terhadap pasien, (X8) Obat-obatan dalam kondisi baik, (X9) Obat yang diterima sesuai resep, (X10) Waktu pelayanan sesuai SOP. Pada kuadran III yang dianggap penting oleh responden namun pelaksanaannya biasa-biasa saja oleh rumah sakit yaitu pada atribut (X4) Penampilan petugas farmasi. pada kuadran IV yang dianggap kurang penting oleh responden namun pelaksanaannya berlebihan oleh rumah sakit yaitu (X6) Penampilan farmasi rapi dan bersih.
4. Pada analisis hubungan faktor pelayanan internal instalasi farmasi rumah sakit dengan kepuasan pasien didapatkan hasil terdapat hubungan yang signifikan. Faktor pelayanan internal kefarmasian yang memiliki nilai paling tinggi dan berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu sarana

5. prasarana. Sedangkan pada faktor lain seperti sumber daya manusia dan proses tidak terdapat hubungan.

7.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, rata-rata pasien puas terhadap keseluruhan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo. Faktor internal yang berupa sarana prasarana perlu diperhatikan dan ditindak lanjuti oleh pihak rumah sakit agar pasien semakin puas. perlu penelitian kepuasan pasien secara berkala, Karena kepuasan pasien akan berubah setiap waktunya.

Dan untuk peneliti selanjutnya dalam meneliti kepuasan diharapkan mengambil data dengan menggunakan kuesioner sekaligus wawancara kepada responden. Hal ini dapat menguatkan hipotesa hasil penelitian.

