

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- Untuk dimensi kehandalan diperoleh persentase sebesar 72,79%.
- Untuk dimensi daya tanggap diperoleh persentase sebesar 70,07%.
- Untuk dimensi jaminan diperoleh persentase sebesar 78,33%.
- Untuk dimensi keramahan diperoleh persentase sebesar 78,33 %.
- Untuk dimensi berwujud diperoleh persentase sebesar 71,47%.
- Dimensi jaminan dan keramahan memperoleh persentase paling tinggi yaitu sebesar 78,33%, dan dimensi daya tanggap memperoleh persentase paling rendah yaitu sebesar 70,07%.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Apotek Palasari.

#### **6.2 Saran**

- Diharapkan Apotek Palasari menambah jumlah sumber daya manusia agar pelayanan terhadap pasien bisa lebih maksimal.
- Perlu penambahan sarana tempat duduk agar pasien merasa lebih nyaman.
- Perlu diadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam melayani pasien.
- Karena di Apotek Palasari terdapat banyak dokter yang praktik diharapkan ke depannya Apotek Palasari dapat menjadi sebuah klinik.