

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terkait kepuasan pasien terhadap layanan farmasi di Puskesmas Panyileukan, yang dianalisis menggunakan metode *Service Quality*, dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien secara keseluruhan mengindikasikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang disediakan. Hal ini dibuktikan dengan persentase persepsi pasien rata-rata (kenyataan) sebesar 90,7%, yang secara signifikan lebih tinggi daripada persentase ekspektasi rata-rata sebesar 84,2%. Dengan demikian, tingkat kepuasan yang dirasakan pasien berada pada klasifikasi "Sangat Puas", selaras dengan rentang skor 81–100%. Hasil ini diperkuat oleh analisis selisih antara skor kenyataan dan harapan untuk setiap dimensi *SERVQUAL*, yang menunjukkan bahwa skor kenyataan rata-rata untuk layanan farmasi di Puskesmas Panyileukan adalah 4,53 dan skor harapan pasien rata-rata adalah 4,21, menghasilkan selisih positif sebesar 0,32 poin. Nilai selisih positif ini secara jelas menunjukkan bahwa layanan farmasi yang diberikan oleh staf Puskesmas telah berhasil melampaui harapan pasien.

#### **5.2 Saran**

Disarankan Puskesmas Panyileukan untuk memperbanyak media edukasi seperti brosur dan poster terkait obat dan kesehatan. Selain itu, petugas farmasi perlu terus mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal agar pelayanan yang diberikan dapat lebih responsif dan empatik. Untuk menjaga mutu pelayanan kefarmasian, evaluasi dan pengawasan terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkala. Penelitian lanjutan juga dianjurkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai berbagai aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien terhadap layanan kefarmasian di fasilitas pelayanan kesehatan primer.