

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil pengamatan tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSI Nashrul Ummah Lamongan maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kehandalan dinyatakan puas (79,05%), dimensi ketanggapan dinyatakan puas (80,04%), dimensi keyakinan dinyatakan puas (80,98%), dimensi penampilan dinyatakan puas (72,04%), dimensi empati dinyatakan sangat puas (81,58%), sehingga dapat disimpulkan dari kelima dimensi tersebut kepuasannya diklasifikasikan puas (78,74%).

5.2 Saran

Diharapkan untuk tetap mempertahankan pihak Instalasi Farmasi RSI Nashrul Ummah Lamongan sehingga melakukan survey terhadap tingkat kepuasan pasien secara periodik dan meningkatkan sistem manajemen pelayanan dengan menambah tempat duduk dan memperluas ruang tunggu agar pasien merasa nyaman, dan juga ditambah ada majalah agar pasien bisa membaca sambil menunggu obat yang disiapkan.