

BAB 7

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

- a) Berdasarkan penelitian ini, pasien rawat jalan telah merasa puas terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Kota Malang.
- b) Dimensi tangibles (3.208) mempunyai rata-rata skor paling tinggi, reliability (3,147), responsiveness (3.105), assurance (3,16), dan empathy (2,995) memiliki rata-rata skor paling rendah.
- c) Rata-rata skor tertinggi (3,34) indikator bersikap ramah dan sopan; memberikan obat dalam kondisi tertutup rapat dan bersih; kondisi obat yang diterima dalam kondisi baik dan baru, sedangkan indikator memperkenalkan diri atau menunjukkan identitas diri memiliki rata-rata skor terendah sebesar 2,84.
- d) Kategori “B” untuk mutu pelayanan, dan kategori “Baik” untuk kinerja pelayanan.

7.2 Saran

A. Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Mengangkat Apoteker dengan uraian Apoteker bertanggung jawab di pelayanan farmasi, karena asisten apoteker memiliki tugas untuk membantu Apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian.
2. Apoteker bertanggung jawab dalam pelayanan kepada pasien secara langsung di apotek atau kamar obat di Puskesmas, sedangkan tugas di

gudang obat dapat dilimpahkan tanggung jawabnya kepada asisten apoteker.

B. Sarana dan Prasarana

1. Perlunya melengkapi sarana dan prasarana pelayanan farmasi seperti adanya pengeras suara (loudspeaker), kotak saran, ruang konsultasi obat yang memadai, serta sarana komunikatif dalam menunjang penyuluhan dan edukasi mengenai kesehatan khususnya dalam bidang kefarmasian.

C. Sistem

1. Sistem informasi secara komputerisasi dalam pelayanan dengan jaringan komputer yang *online*.
2. Mengadakan evaluasi secara periodik dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan kefarmasian.
3. Pemberian informasi obat yang lengkap kepada pasien yakni nama obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, interaksi obat,serta makanan atau minuman yang harus dihindari dan disertai dengan etiket obat sebagai informasi obat.
4. Jika diperlukan, Apoteker atau asisten apoteker dapat memberikan catatan khusus yang memuat informasi obat yang diterima pasien.
5. Perlu perhatian lebih kepada pasien lansia (*geriatri*), karena suasana yang ramai karena kunjungan pasien dapat menyebabkan kondisi pasien lansia semakin lemah.

- #### D. Perlunya penelitian lebih lanjut dalam mengukur kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas Kota Malang.