

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan klien rawat inap terhadap pelayanan resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo secara keseluruhan dari 20 responden yang diteliti yang memilih kategori sangat puas 15 (75%) orang, kategori puas 5 (25%) orang, kategori cukup puas 0% dan tidak puas 0% (tidak ada), sehingga dapat menggambarkan bahwa klien sangat puas terhadap pelayanan resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo dilihat dari bukti fisik. Indikator kehandalan, yang memilih kategori sangat puas 2 (10%) orang, kategori puas 16 (80%) orang, kategori cukup puas 2 (10%) orang dan kategori tidak puas 0% (tidak ada), sehingga dapat menggambarkan bahwa klien puas terhadap pelayanan resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo dilihat dari kehandalan. Indikator ketanggapan, yang memilih kategori sangat puas 3 (15%) orang, kategori puas 10 (50%) orang dan kategori cukup puas 7 (35%) orang dan kategori tidak puas 0% (tidak ada), sehingga dapat menggambarkan bahwa klien sangat puas terhadap pelayanan resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo dilihat dari daya tanggap. Indikator jaminan, yang memilih kategori sangat puas 4 (20%) orang, kategori puas 13 (65%) orang, kategori cukup puas 3 (15%) orang dan kategori tidak puas 0% (tidak ada), sehingga dapat menggambarkan bahwa klien sangat puas terhadap pelayanan resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo dilihat dari jaminan. Indikator empati, yang memilih kategori sangat puas 3 (15%) orang, kategori puas 14 (70%) orang, kategori cukup puas 3 (15%) orang dan kategori tidak puas 0% (tidak ada), sehingga dapat menggambarkan bahwa klien sangat puas terhadap pelayanan resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo dilihat dari empati.

#### **5.2 SARAN**

##### **1. Pihak Apotek**

Diharapkan kedepannya lebih meningkatkan pelayanan resep terutama dalam hal pemberian informasi obat yang diperlukan oleh pasien baik secara langsung maupun melalui media-media informasi lainnya.

## 2. Peneliti selanjutnya

Agar dapat melakukan penelitian lain mengenai tingkat kepuasan klien rawat inap terhadap pelayanan resep dengan parameter yang berbeda.