

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat pada pasien umum dan BPJS di Apotek Sejati, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat meliputi lima dimensi yaitu, *tangible*, *reliability* dan *responsiveness*, *assurance* dan dimensi *empathy* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,32, dengan katagori puas. Hal ini terlihat dari penilaian responden pada setiap dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, yang secara umum menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Dengan demikian, pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Apotek Sejati telah mampu memenuhi harapan pasien baik dari pasien umum maupun pasien BPJS.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran:

1. Apotek Sejati
 - a. Meningkatkan jumlah tenaga farmasi pada jam sibuk di shift siang sampai malam guna mengurangi waktu tunggu pasien.
 - b. Meningkatkan kualitas komunikasi tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat secara jelas dan mudah dipahami.
 - c. Memberikan perhatian khusus kepada pasien agar pelayanan yang diberikan lebih optimal.
2. Penelitian Selanjutnya
 - a. Melakukan penelitian dengan metode analitik untuk mengetahui hubungan variabel.
 - b. Menambahkan jumlah sampel dan lokasi penelitian agar hasil lebih representatif.