

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Tingkat kepuasan pasien TBC peserta BPJS terhadap pelayanan Instansi Farmasi di RSUD Toto Kabila adalah penelitian deskriptif yang menggunakan variabel kehandalan, ketanggapan, empati, berwujud yaitu :

1. Pada indikator kehandalan yang menyatakan sangat puas (30,46%) pada pertanyaan terbanyak yaitu “Petugas memberikan informasi tentang dosis obat”
2. Pada indikator ketanggapan yang menyatakan cukup puas (33,00%) pada pertanyaan terbanyak yaitu “Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien”
3. Pada indikator empati yang menyatakan cukup puas (45,51%) pada pertanyaan terbanyak yaitu “Petugas menggunakan tanda pengenal yang jelas”
4. Pada indikator berwujud yang menyatakan tidak puas (36,75%) pada pertanyaan terbanyak yaitu “ Petugas mmeberikan pedampingan kepada pasien pada saat mereka tidak memiliki infomasi tentang lokasi pengerusan administrasi tersebut dan petugas memberikan informasi kepada pasien/ keluarga pasien mengenai tata cara prosedur pengurusan administrasi BPJS sesuai aturan yang berlaku”.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran :

1. Pihak Menejemen RSUD Toto Kabila
RSUD Toto Kabila perlu meningkatkan dan mempertahankan aspek kehandalan, ketanggapan, empati, dan berwujud dalam melakukan pemeriksaan sarana dan porasarana di Rumah Sakit terutama di apotek. Untuk meningkatkan pelayanan bukan hanya dilihat dari bagus nya fasilitas yang ada, tetapi fokus pada para pasien agar pasien merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas terhadap RSUD Toto Kabila.

2. Penelitian yang akan data

Diharapkan peneltian yang akan datang, Sampel yang digunakan lebih banyak lagi sehingga hasil dari analisis penelitian yang diharapkan akan lebih akurat dan melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut aspek tersebut.