

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Gambaran kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS terhadap pelayanan resep di Apotek G3 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo pada dimensi kehandalan (*reliability*) responden yang menyatakan puas (48%), pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) responden menyatakan puas (60%), pada dimensi jaminan (*assurance*) responden menyatakan puas (82%), pada dimensi empati (*empathy*) responden yang menyatakan kurang puas (85%), dimensi bukti fisik (*tangibles*) responden menyatakan puas (62%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek G3 sudah tergolong baik dilihat dari 5 dimensi tersebut.

5.2 Saran

Adapun saran guna lebih meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek G3 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan resep harus dilakukan oleh petugas farmasi yang berkompeten dan profesional sehingga masyarakat menaruh kepercayaan sepenuhnya untuk pelayanan kefarmasian di Apotek G3 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
2. Petugas apotek harus memperhatikan penataan apotek, penampilan petugas, ketersediaan obat, ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan resep, serta sistem yang digunakan di Apotek G3 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
3. Petugas apotek perlu memberikan informasi yang lebih jelas dan lengkap kepada pasien mengenai indikasi, efek samping, untung rugi serta waktu kadaluarsa obat kepada pasien.
4. Disarankan untuk meneliti lebih lanjut mengenai perbandingan hubungan tentang pelayanan kefarmasian antara pasien dan petugas farmasis.