

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan, dapat disimpulkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berada pada kategori sangat puas dengan persentase sebesar 82,07%. Ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL, seluruh aspek pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Dimensi kehandalan memperoleh skor tertinggi sebesar 83,47% (sangat puas), dimensi empati mencapai 82,70% (sangat puas), dimensi jaminan memperoleh 81,70% (sangat puas), dimensi bukti langsung mencapai 81,47% (sangat puas), dimensi ketanggapan memperoleh 81,00% (sangat puas). Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan telah memenuhi harapan pasien pada semua aspek pelayanan dengan dimensi kehandalan menjadi kekuatan utama dan dimensi ketanggapan, khususnya dalam aspek penyelesaian masalah, menjadi area yang perlu ditingkatkan untuk memperkuat mutu layanan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Saran Peningkatan Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan:

- 1) Pelatihan petugas dengan rutin mengadakan pelatihan teknis dan non-teknis, meliputi komunikasi interpersonal, penanganan keluhan, dan penguatan empati terhadap pasien.
- 2) Perbaiki sistem layanan dengan menyusun ulang alur kerja, meningkatkan efisiensi waktu, serta memperbarui SOP agar respons petugas lebih cepat dan tepat.
- 3) Peningkatan fasilitas fisik yaitu dengan menjaga kebersihan apotek, memperbaiki kenyamanan ruang tunggu, dan menata tampilan lingkungan agar lebih profesional.
- 4) Kolaborasi eksternal dengan membangun kerja sama dengan institusi pendidikan, organisasi profesi, atau komunitas kesehatan untuk pengembangan kapasitas petugas dan edukasi pasien.
- 5) Evaluasi berkala dengan melakukan survei kepuasan pasien secara periodik dengan instrumen yang valid sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.