

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RS Ibu dan Anak Al Islam Bandung secara umum berada pada kategori "sangat puas". Hal ini ditunjukkan melalui hasil rata-rata skor yang tinggi pada semua dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan skor berada di atas 4 pada skala Likert 1–5.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi aspek kejelasan informasi obat, ketepatan pelayanan, profesionalisme petugas, dan kecepatan dalam merespons keluhan. Dimensi *assurance* dan *responsiveness* memperoleh skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai komunikasi yang jelas dan sikap responsif dari petugas farmasi. Sementara itu, *tangibles* dan *reliability* juga memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Aspek pelayanan kefarmasian yang perlu ditingkatkan untuk lebih memenuhi harapan pasien adalah waktu tunggu pelayanan, edukasi terkait efek samping obat, serta ketersediaan obat. Ketiga indikator tersebut memiliki skor relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya, meskipun masih termasuk kategori “sangat puas”. Perbaikan pada aspek-aspek ini diharapkan dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan kefarmasian secara menyeluruh.

5.2. Saran

1. Selain kuesioner kuantitatif, penelitian selanjutnya dapat memperkaya data dengan wawancara mendalam atau diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*) untuk menggali secara lebih mendalam persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

2. Selain analisis deskriptif, disarankan untuk menggunakan uji statistik inferensial seperti regresi linier atau *structural equation modeling (SEM)* untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pasien secara lebih objektif dan terukur.