

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi Klinik Cidatar secara umum berada pada kategori sangat puas. Hal ini tercermin dari kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), penampilan fisik (*tangibles*), dan jaminan (*assurance*). Kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan yang konsisten, cepat, peduli, ramah, serta didukung oleh sarana yang memadai dan sikap profesional. Dengan demikian, pelayanan kefarmasian di Klinik Cidatar telah mampu memenuhi harapan pasien dan menciptakan pengalaman layanan yang positif.

5.2 Saran

1. Mempertahankan tingkat kepuasan pasien pada pemberian informasi obat
2. Mengembangkan sistem antrean yang efisien dan transparan, seperti penggunaan nomor antrean digital atau aplikasi antrean online, untuk meminimalkan waktu tunggu pasien.
3. Melibatkan pasien dalam evaluasi layanan melalui survei kepuasan secara rutin atau kotak saran, guna mendapatkan masukan langsung yang dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan.
4. Meningkatkan koordinasi dengan tenaga medis lainnya, seperti dokter dan perawat, untuk memastikan pelayanan farmasi selaras dengan kebutuhan klinis pasien dan mendukung proses pengobatan secara menyeluruh.