

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 76 responden, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep PRB di Apotek Guci Medika dengan skor tertinggi berada pada dimensi kehandalan dengan persentase 83,654% dan empati dengan persentase 83,22%. Mayoritas pasien merasa puas dan sangat puas terhadap pelayanan resep PRB di Apotek Guci Medika dari semua dimensi.

5.2 SARAN

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

A. Bagi Perusahaan

1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan
Apotek Guci Medika perlu mempertahankan standar pelayanan yang sudah berjalan baik, khususnya pada aspek empati dan kemampuan, serta terus meningkatkan pelatihan SDM secara berkala.
2. Evaluasi berkala melalui survei kepuasan pasien
Disarankan untuk melakukan evaluasi rutin dalam bentuk survei kepuasan pasien agar kualitas pelayanan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan dan ekspektasi pasien
3. Perluasan edukasi tentang PRB kepada pasien lansia
Mengingat mayoritas responden berusia 56-65 tahun, maka sosialisasi PRB secara sederhana dan empatik sangat diperlukan agar program dapat berjalan optimal.

B. Bagi Peneliti Lanjutan

Hasil dan temuan dari penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian lanjutan, terutama bagi mahasiswa yang ingin mengkaji lebih dalam hubungan antar variabel demografis (seperti usia, pendidikan, atau penghasilan) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan

C. Bagi Almamater atau Akademik

Penelitian ini bisa dijadikan tambahan pustaka atau referensi bagi akademik untuk materi atau bahan operasional dalam proses perkuliahan.