

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Farmarin Bekasi, diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori tinggi, dengan 61,3% responden menyatakan sangat puas dan 38,7% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima.
2. Berdasarkan analisis dimensi diperoleh kehandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, di mana mayoritas responden merasa puas dan sangat puas. Lalu untuk dimensi bukti langsung juga dinilai baik oleh responden, meskipun terdapat sebagian kecil (7,3%) yang merasa cukup puas.
3. Faktor responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan jenis penjamin tidak mempengaruhi kepuasan pasien, berdasarkan hasil uji korelasi Pearson dengan nilai $p > 0.05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan itu sendiri, bukan oleh perbedaan karakteristik pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, terutama dalam aspek kehandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati, agar kepuasan pasien tetap terjaga.
2. Meningkatkan aspek bukti langsung seperti kenyamanan ruang tunggu, tampilan pegawai, dan kebersihan fasilitas, mengingat masih ada sebagian kecil pasien yang merasa cukup puas pada dimensi ini.

3. Mengadakan evaluasi berkala terhadap pelayanan apotek untuk mengetahui perubahan kebutuhan dan harapan pasien dari waktu ke waktu.
4. Pelatihan rutin bagi staf apotek agar terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan, khususnya dalam memberikan informasi obat secara jelas dan ramah.
5. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar mempertimbangkan variabel lain seperti tingkat pendidikan, frekuensi kunjungan, dan jenis obat yang dibeli, guna melihat faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien.