

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan yang dilakukan di salah satu RSUD di Kabupaten Bandung secara umum menunjukan bahwa pasien merasa sangat puas, dengan skor rata-rata kepuasan sebesar 86,72%. Tingkat kepuasan yang sangat tinggi ini terlihat pada semua aspek pelayanan yang diteliti, yaitu kehandalan (89%), empati (88,4%), ketanggapan (86%), jaminan (85,2%), dan berwujud (85%).

5.2 Saran

5.1.1 Bagi Rumah Sakit

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Bandung disarankan untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan informasi obat yang sudah sangat memuaskan pasien BPJS Kesehatan. Peningkatan kualitas harus dilakukan secara berkala karena kepuasan pasien dapat berubah seiring kebutuhan dan harapan mereka. Pelayanan yang pada saat ini sudah sesuai standar mungkin tidak relevan di masa depan tanpa penyesuaian terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, dan regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, perlu ada evaluasi dan peningkatan kualitas secara berkala untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian.

5.1.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh peneliti lain yang tertarik meneliti kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian, khususnya informasi obat. Penelitian selanjutnya diharapkan memperluas cakupan dan pendekatan yang digunakan, baik dari segi populasi, metode, maupun fokus dimensi pelayanan. Hal ini bertujuan guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait faktor-faktor yang berdampak pada kepuasan pasien. Dengan begitu, hasil penelitian di masa depan dapat berkontribusi lebih luas terhadap peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan.