

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien BPJS puas sebesar 67,89 % terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, yang dilihat dari *aspek tangible* puas sebanyak 49,54%, *aspek reliability* puas sebanyak 54,13%, *aspek assurance* puas sebanyak 62,39%, *aspek responsiveness* puas sebanyak 61,47%, dan *aspek empathy* puas sebanyak 57,80%.

#### B. Saran

Berkaitan dengan kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan, yaitu:

1. Bagi kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, diharapkan perlu secara rutin mengamati pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian dan membenahi kekurangan-kekurangannya.
2. Bagi pasien/ keluarga pasien  
Pasien / keluarga pasien memberikan saran dan kritik kepada rumah sakit tentang kualitas pelayanan kefarmasian apabila belum sesuai dengan apa yang diharapkan sebagai masukan bagi instalasi farmasi rumah sakit.

3. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mempertimbangkan waktu dan teknik sampling penelitian sehingga proses penelitian lebih maksimal.
  - b. Peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel penelitian, dalam rangka memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Selain itu dapat melakukan penelitian berdasar waktu tunggu obat.