

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan pada pelayanan instalasi farmasi rumah sakit pada tiap dimensi berturut-turut antara lain: *realibility* didapatkan 4 jurnal dari 6 jurnal menyatakan puas (puas), *responsiveness* didapatkan 3 jurnal dari 6 jurnal menyatakan puas (cukup puas), *assurance* didapatkan 3 jurnal dari 6 jurnal menyatakan puas (cukup puas), *empathy* didapatkan 3 jurnal dari 6 jurnal menyatakan puas (cukup puas), dan *tangibles* didapatkan 3 jurnal dari 6 jurnal menyatakan puas (cukup puas). Dilihat dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien JKN rawat jalan sudah merasa cukup puas dengan pelayanan instalasi farmasi rumah sakit.

1.2 Saran

1.2.1 Rumah sakit

Bagi pihak rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kualitas dan memperbaiki kinerja pada pelayanan di instalasi farmasi khususnya pada dimensi *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

1.2.2 BPJS Kesehatan

Bagi pihak BPJS Kesehatan disarankan untuk meningkatkan pengawasan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rumah sakit.

1.2.3 Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.