

BAB V

KESIMPULAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Brimob diidentifikasi menggunakan pendekatan SERVQUAL dengan hasil rata-rata: kehandalan (63,8%), ketanggapan (80,95%), jaminan (75,9%), empati (69,55%), dan bukti langsung (65,13%). Secara keseluruhan, sebanyak (72,7%) responden menilai pelayanannya cukup baik, meskipun (6,4%) responden menilai kurang baik.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, maka dapat diketahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Unit Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Brimob yaitu sebanyak (65,5%) responden menyatakan puas. Namun, masih terdapat (34,5%) responden yang menyatakan belum puas.
3. Hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien terbukti secara statistik signifikan, dengan hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,229 dan nilai signifikansi sebesar 0,016 ($p < 0,05$) yang artinya semakin baik pelayanan informasi obat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

V.2 Saran

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang belum dikaji secara mendalam agar evaluasi pelayanan informasi obat menjadi lebih komprehensif. Pendekatan kualitatif juga disarankan untuk menggali pemahaman terkait informasi obat seperti interaksi, indikasi, kontraindikasi, stabilitas, jenis sediaan. Selain itu aspek waktu

pelayanan, karena kecepatan dan ketepatan informasi yang diberikan dapat memengaruhi pemahaman dan kepuasan pasien.

2. Karena penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, maka metode pengumpulan data pada penelitian berikutnya sebaiknya dilengkapi dengan diskusi atau wawancara mendalam. Hal tersebut memiliki untuk memperoleh data yang lebih detail dan kontekstual dalam memahami pengalaman pasien terhadap pelayanan informasi obat.
3. Jumlah responden dalam riset ini masih cukup terbatas. Oleh karena itu, untuk riset selanjutnya, disarankan untuk melibatkan responden yang lebih banyak dan beragam. Tujuannya agar hasil yang diperoleh dapat lebih representatif terhadap populasi pasien rawat jalan pengguna BPJS. Diharapkan, pendekatan ini akan memberikan gambaran yang lebih luas dan menjadi acuan yang lebih kuat dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan informasi obat di rumah sakit.