

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden sebagian besar termasuk dalam kelompok umur dewasa, dengan mayoritas jenis kelamin perempuan, pendidikan terakhir SMA/Sederajat, dengan mayoritas responden tidak bekerja.
2. Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya. Berdasarkan dimensi *Realibility*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* dalam kategori kurang baik sedangkan pada dimensi *Reability* dalam kategori baik. Rata - rata terendah dari dimensi tersebut yaitu pada dimensi *Tangible*.
3. Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya. Berdasarkan dimensi *Reability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* dalam kategori kurang puas. Rata - rata terendah dari 5 dimensi tersebut yaitu pada dimensi *Tangible*.
4. Berdasarkan uji analisis pengaruh yang dilakukan didapatkan dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *Tangible* dan *Responsiveness*. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang tidak mempengaruhi kepuasan pasien adalah *Reability*, *Assurance*, dan *Empathy*.

6.2 Saran

1. Dengan hasil yang telah diperoleh maka rumah sakit perlu meningkatkan beberapa dimensi kepuasan terkait kualitas pelayanan pasien BPJS di Instalasi Farmasi yaitu pada *Tangible* pada kondisi ruang tunggu yang kurang luas sehingga kursi tunggu hanya ada beberapa saja yang tersedia sehingga rumah sakit perlu menambah jumlah kursi ruang tunggu bagi pasien farmasi BPJS.
2. Sedangkan pada *Responsiveness* ketepatan waktu dalam memberikan obat. Sehingga saran bagi rumah sakit yaitu dengan meningkatkan kesigapan dalam pelayanan atau dengan menyediakan hiburan misalnya televisi di ruang tunggu farmasi BPJS agar pasien tidak bosan .
3. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan menambahkan beberapa variabel tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sehingga diperoleh hasil yang lebih detail.