

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit termasuk dalam kategori pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap rumah sakit pada pasien Rawat Jalan hendaknya rumah sakit meningkatkan Keandalan (*reliability*), dengan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan serta meningkatkan Jaminan (*assurance*), dengan memperbaiki kualitas pelayanan dari sisi kemampuan petugas dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Seperti pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Empati (*empathy*), juga hendaknya diperhatikan seperti kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan dan bantuan khusus petugas selama proses pelayanan berlangsung. Karena tingkat kepuasan dinyatakan oleh responden merupakan suatu pernyataan yang bersifat relatif dan belum mencerminkan pencapaian standar kualifikasi pelayanan dan dapat selalu berubah-ubah setiap saat sehingga harus disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan lain sebagainya.