

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL didapatkan kesimpulan bahwa pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang yang dilihat dari dimensi pelayanan yaitu *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai Gap 1,24 dan termasuk kategori puas, *reliability* (kehandalan) dengan nilai Gap 1,27 dan termasuk kategori puas, *assurance* (jaminan kepastian) dengan nilai Gap 0,80 dan termasuk dalam kategori cukup puas, *tangible* (wujud nyata) dengan nilai Gap 1,38 dan termasuk dalam kategori puas dan *emphaty* (perhatian) dengan nilai Gap 1,21 dan termasuk dalam kategori puas.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Bagi Rumah Sakit

- 1) Perlu meningkatkan pemberian jaminan pelayanan kepada semua pasien atau kepada keluarga pasien dengan cara menumbuhkan kepercayaan pasien, bersikap sopan, menguasai pengetahuan tentang bidang ilmu ke farmasian, memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang dihadapi pasien tentang obat-obat yang mereka butuhkan.

2) Perlu meningkatkan pemberian perhatian kepada semua pasien atau keluarga pasien dengan menunjukkan suatu kemampuan untuk memberi perhatian kepada pasien mengenai permasalahan atau keperluan yang diperlukan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan penelitian saat ini dengan melakukan pengembangan metode untuk mengetahui hubungan antara variabel.