

BAB 7

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang di depo farmasi 3 yang khusus melayani pasien BPJS Kesehatan tentang kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan terhadap pelayanan resep, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan metode *importance-performance analysis* dan indeks kepuasan pelanggan responden merasa puas dengan pelayanan resep BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang dalam dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) dengan nilai IKP sebesar 0,84.

7.2 Saran

1. Rumah Sakit Tk.II dr. Soepraoen Malang diharapkan melakukan perbaikan pada poin waktu pelayanan selama jam kerja dengan menambah sumber daya manusia di instalasi farmasi agar dapat mengimbangi jumlah resep pasien rawat jalan BPJS kesehatan yang masuk.
2. Rumah Sakit Tk.II dr. Soepraoen Malang diharapkan memperbaiki kelengkapan obat dengan cara menyediakan stok pengaman, dan sudah

melakukan pemesanan kembali obat-obat yang akan habis sebelum mengambil stok pengaman.

3. Dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai penelitian ini untuk memperbaiki kekurangan dan memberikan hasil yang lebih baik dalam bidang pelayanan resep.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

