

BAB 7 PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas pelayanan farmasi pada pelayanan resep oleh apoteker memerlukan perbaikan dan peningkatan. Penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan untuk seluruh dimensi kualitas pelayanan diperoleh nilai layanan yang diharapkan sebesar 6,55 dan kenyataan yang dirasakan sebesar 5,76. Nilai kualitas pelayanan untuk seluruh dimensi kualitas pelayanan sebesar -0,79. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan masih belum dapat memenuhi harapan seluruh pasien.
- b. Kualitas pelayanan farmasi untuk tiap dimensi masih belum sesuai harapan pasien sehingga memerlukan perbaikan dan peningkatan. Dimensi kualitas pelayanan bukti fisik mendapat penilaian kualitas pelayanan dari pasien sebesar -1,04. Dimensi kualitas pelayanan reliabilitas mendapat penilaian kualitas pelayanan dari pasien sebesar -0,7. Dimensi kualitas pelayanan daya tanggap mendapat penilaian kualitas pelayanan dari pasien sebesar -0,74. Dimensi kualitas pelayanan jaminan mendapat penilaian kualitas pelayanan dari pasien sebesar -0,63. Dimensi kualitas pelayanan empati mendapat penilaian kualitas pelayanan dari pasien sebesar -0,83.

7.2 Saran

Saran yang dapat diberikan setelah dilakukan penelitian ini antara lain:

- a. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan resep oleh apoteker di apotek dengan melakukan evaluasi melalui hasil penilaian kualitas pelayanan farmasi pada pelayanan resep oleh apoteker.
- b. Perlu adanya evaluasi yang terstandar terhadap pelayanan resep oleh apoteker di Indonesia agar pelayanan resep oleh apoteker dapat berjalan dengan lebih baik
- c. Perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan farmasi pada pelayanan resep oleh apoteker sekota Malang.
- d. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan farmasi pada pelayanan resep oleh apoteker yang ada di dalam rumah sakit, puskesmas dan klinik.

