

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 KESIMPULAN

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa:

- A. Berdasarkan metode *Servqual* secara keseluruhan pasien tidak puas terhadap pelayanan BPJS rujuk balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo. Penilaian kepuasan untuk setiap dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) tidak puas terhadap pelayanan BPJS rujuk balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo.
1. Kinerja pelayanan BPJS Rujuk Balik di Apotek Kimia Farma Dinoyo yang harus diperbaiki untuk memenuhi harapan pasien. Berdasarkan Customer Window, pada kuadran A, indikator mutu pelayanan BPJS Rujuk Balik yang belum sesuai dengan harapan pasien adalah kepedulian petugas untuk menanyakan riwayat penyakit pasien dan penggunaan bahasa oleh petugas agar mudah dimengerti saat memberikan informasi kepada pasien.

1.2 SARAN

1. Edukasi kepada petugas Apotek Kimia Farma Dinoyo mengenai penggunaan bahasa yang digunakan saat berinteraksi dengan pasien supaya pasien bisa lebih mudah memahami informasi yang diberikan petugas dan juga meningkatkan kepedulian terhadap riwayat penyakit pasien.
2. Perbaiki sistem pelayanan BPJS Rujuk Balik dilakukan dengan mempertimbangkan hasil dari Customer Window dan urgensi item.

3. Mempertahankan kinerja sesuai indikator mutu dengan harapan pasien.