

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Hasil penelitian mengungkapkan adanya kesenjangan negatif pada seluruh dimensi *SERVQUAL*, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang diterima oleh pasien belum sepenuhnya selaras dengan harapan mereka. Artinya, masih terdapat ruang untuk peningkatan agar pengalaman pasien lebih memuaskan. Secara statistik, nilai rata-rata persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima adalah 3,20, sedangkan nilai rata-rata harapan pasien berada pada rentang 4,26–4,31, sehingga menunjukkan adanya gap negatif antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.
2. Pada dimensi *Tangibles*, pasien menaruh harapan terhadap fasilitas fisik yang lebih memadai, ruang tunggu yang lebih nyaman, serta penampilan petugas yang lebih rapi dan profesional dibandingkan dengan kondisi aktual yang mereka alami saat ini. Hal ini terlihat dari nilai persepsi yang lebih rendah dibandingkan nilai harapan, sehingga menghasilkan kesenjangan (gap) negatif pada dimensi bukti fisik pelayanan.
3. Dimensi *Reliability* menyoroiti bahwa ketepatan dalam pemberian obat, konsistensi prosedur pelayanan, dan ketersediaan obat belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien. Hal ini ditunjukkan oleh perbedaan antara nilai persepsi dan nilai harapan pasien, yang

mengindikasikan bahwa masih terdapat gap negatif pada dimensi *reliability*. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan sistem untuk memastikan layanan selalu dapat diandalkan.

4. Pada dimensi *Responsiveness*, kesenjangan muncul karena pasien menginginkan pelayanan yang lebih cepat, tanggap, dan tidak membuat mereka menunggu terlalu lama. Hal ini juga terlihat dari nilai harapan pasien yang lebih tinggi dibandingkan nilai persepsi, sehingga menghasilkan gap negatif pada dimensi *responsiveness*. Efisiensi alur pelayanan dan kesiapsiagaan petugas menjadi faktor kunci dalam mengurangi gap ini.
5. Dimensi *Assurance* memperlihatkan bahwa pasien mengharapkan penjelasan mengenai obat yang lebih rinci dan mudah dipahami, jaminan keamanan dalam penggunaan obat, serta tingkat kompetensi profesional dari tenaga kefarmasian yang lebih meyakinkan. Hal ini juga tercermin dari perbedaan antara nilai rata-rata persepsi dan nilai harapan pasien, yang menunjukkan adanya gap negatif pada dimensi *assurance*, sehingga menegaskan pentingnya komunikasi klinis yang efektif dan peningkatan keterampilan profesional tenaga kefarmasian.
6. Dimensi *Empathy* menjadi yang paling mencolok dari segi kesenjangan, menunjukkan bahwa perhatian personal, komunikasi hangat, dan kesediaan petugas untuk memahami kebutuhan individu pasien masih dirasakan kurang. Hal ini terlihat dari nilai gap yang paling besar dibandingkan dimensi lainnya, yang menunjukkan bahwa aspek empati

menjadi salah satu faktor yang paling perlu ditingkatkan dalam pelayanan kefarmasian.

7. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Nulung Farma termasuk dalam kategori cukup baik, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata persepsi sebesar 3,20. Namun demikian, nilai tersebut masih berada di bawah nilai rata-rata harapan pasien yang berada pada rentang 4,26–4,31, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan baik pada aspek teknis maupun nonteknis agar pelayanan dapat lebih memuaskan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

## 5.2 Saran

1. Apotek sebaiknya melakukan peningkatan fasilitas fisik secara menyeluruh, mencakup kenyamanan ruang tunggu bagi pasien, kebersihan area pelayanan, pengaturan dan penataan ruangan yang rapi, serta penyediaan media edukasi yang informatif. Semua ini menjadi bagian integral dari upaya meningkatkan kualitas bukti fisik dalam pelayanan apotek.
2. Sangat penting bagi apotek untuk memperkuat penerapan *standar operasional prosedur (SOP)* dalam pelayanan, terutama yang berkaitan dengan ketepatan dalam *dispensing* obat, keseragaman prosedur di

antara seluruh petugas, serta pengelolaan stok obat yang efektif untuk memastikan *reliabilitas* layanan tetap terjaga.

3. Apotek dianjurkan untuk mengoptimalkan tingkat *responsiveness* petugas melalui pengelolaan alur pelayanan yang lebih efisien, penataan beban kerja secara proporsional, dan pemberian pelatihan terkait kesiapsiagaan dalam menangani pasien agar layanan dapat diberikan secara cepat dan tepat.
4. Diperlukan peningkatan kemampuan komunikasi klinis bagi tenaga kefarmasian, terutama dalam menyampaikan informasi terkait obat secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami. Hal ini harus sesuai dengan standar pelayanan *pharmacy clinic* sehingga pasien benar-benar memperoleh pemahaman yang komprehensif.
5. Dimensi *empathy* atau empati perlu mendapatkan perhatian khusus dengan cara memperkuat keterampilan *interpersonal*, misalnya melalui sikap ramah, kesediaan mendengarkan keluhan pasien dengan seksama, serta memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi sehingga pasien merasa dihargai dan didengar.
6. Apotek disarankan melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara rutin, baik melalui survei kepuasan pasien maupun audit internal, guna memantau efektivitas perbaikan yang telah diterapkan serta mengetahui area yang masih memerlukan perhatian lebih.
7. Implementasi perbaikan yang berkesinambungan diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian secara menyeluruh,

sehingga pelayanan lebih sesuai dengan harapan pasien dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Apotek Nulung Farma.