

BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

1. Kepuasan pasien pada depo rawat jalan Rumah Sakit Reksodiwiryono masih rendah yakni lebih dari 2/3 responden tidak puas pada kelima dimensi *servqual* (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness*)
2. Atribut / pernyataan yang mempunyai tingkat kepuasan terendah adalah ketersediaan brosur di ruang tunggu. Selisih skor *servqual* paling rendah adalah pada dimensi *Empathy*.
3. Hasil pemetaan analisis dengan matriks IPA menunjukkan ada 2 item pernyataan yang masuk ke kuadran A yaitu bagian yang harus menjadi prioritas untuk diperbaiki :
 - a. Petugas tepat waktu dalam pemberian resep
 - b. Obat selalu tersedia

7.2 Saran

1. Kepada Manajemen RS Reksodiwiryono
Demi meningkatkan kualitas layanan dalam rangka peningkatan kepuasan pasien disarankan untuk :
 - a. Menyediakan brosur informasi tentang obat di Ruang tunggu Apotek
 - b. Perlunya Mengevaluasi pelaksanaan standard pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan farmasi
 - c. melakukan perencanaan obat yang lebih baik sehingga tidak ada kekosongan obat yang dibutuhkan

- d. Menyusun Standard Operational Procedure (SOP) baru yang mencantumkan adanya kewajiban setiap petugas instalasi farmasi untuk mengkomunikasikan kepada pasien perihal perkiraan rentang pasien menunggu sampai obat dapat diterima dan dilakukan evaluasi atas SOP baru yang dikeluarkan ini
- e. Menyediakan sarana komunikasi seperti running text atau banner kepada pasien di ruang tunggu instalasi farmasi untuk menginformasikan perihal lamanya waktu menunggu obat.
- f. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan tentang No 58 tentang Standard Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, disarankan survei kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit dapat dilakukan 2 kali dalam setahun atau dengan mengambil sampel setiap bulan sepanjang tahun untuk hasil yang lebih akurat.
2. Untuk Peneliti Berikutnya
- Meneliti tentang penerapan Standar Pelayanan Farmasi pada Apotek Instalasi Farmasi RS Reksodiwiryo
 - Meneliti / menganalisis Beban Kerja SDM Apotek Instalasi Farmasi RS Reksodiwiryo
 - Meneliti tentang manajemen logistic pada instalasi farmasi RS Reksodiwiryo

