

## BAB VI

### PENUTUP

Bagian ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini mengacu berdasarkan tujuan penelitian. Nilai kesenjangan (*gap*) dari masing-masing dimensi yang di dapat dari perhitungan *service quality*, untuk dimensi *tangibles* sebesar -0,217 (17,496 %), untuk dimensi *reliability* sebesar -0,179 (14,434 %), untuk dimensi *responsiveness* sebesar -0,344 (27,703 %), untuk dimensi *assurance* sebesar -0,252 (20,246 %), dan untuk dimensi *empathy* sebesar -0,250 (20,121 %). Nilai persentase gap untuk masing-masing dimensi menunjukkan seberapa besar harapan pasien tidak terpenuhi oleh kualitas pelayanan yang ada saat ini.

Urutan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di depo farmasi rawat jalan RSUP. Dr. M. Djamil dari hasil QFD tahap 1 adalah :

1. Evaluasi berkala penerapan SOP terhadap pelayanan pada pasien
2. Memonitor seluruh kegiatan berdasarkan kepada kebutuhan yang sudah ditetapkan
3. Melakukan perbaikan fasilitas penunjang depo farmasi
4. Mengontrol secara berkala ketersediaan obat di depo farmasi
5. Memperbaiki alur pengadaan obat untuk pasien
6. Pengoptimalan kinerja petugas depo farmasi, petugas keamanan, dan petugas kebersihan disekitar ruang tunggu depo farmasi
7. Menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan dan aspirasi pasien

Kualitas pelayanan depo farmasi rawat jalan RSUP. Dr. M. Djamil berada pada peringkat kedua yaitu 66% dengan kategori kualitas pelayanan baik.

Sedangkan di peringkat pertama adalah Semen Padang Hospital dengan nilai 85% dan kategori sangat baik, kemudian di peringkat ke 3 dan ke 4 yaitu RS. Dr. Reksodiwiryo dengan nilai persentase 59% dan RS. Yos Sudarso dengan nilai 55% dan kategori untuk ke 2 rumah sakit tersebut adalah cukup baik.

## 6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya, adalah :

1. Melakukan penelitian kualitas pelayanan untuk bagian pelayanan lainnya di RSUP. Dr. M. Djamil Padang.
2. Melanjutkan metode QFD hingga tahap 3 yaitu analisa dan implementasi dari hasil tahap 1 dan 2 langsung di lapangan
3. Membandingkan kualitas pelayanan jasa dengan rumah sakit yang lain.

