

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Selisih skor kinerja dan harapan masing-masing dimensi servqual sesuai urutan dari yang tertinggi ke terendah adalah:
 - 1) Dimensi *responsiveness*, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini adalah minus 0,37.
 - 2) Dimensi *Reliability*, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini adalah minus 0,36.
 - 3) Dimensi *Assurance*, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini adalah minus 0,36.
 - 4) Dimensi *Tangibles*, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini adalah minus 0,35.
 - 5) Dimensi *Empathy*, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini adalah minus 0,29.
2. Selisih skor servqual paling tinggi adalah pada dimensi *responsiveness* dan yang terendah adalah pada dimensi *empathy*.
3. Hasil pemetaan analisis dengan matriks IPA menunjukkan ada tiga atribut yang masuk ke kuadran A yaitu bagian yang harus menjadi prioritas untuk diperbaiki :
 - a. Petugas tepat waktu dalam pemberian resep
 - b. Instalasi farmasi menyediakan petugas yang cukup terutama pada jam-jam sibuk

- c. Obat yang diresepkan selalu tersedia
4. Hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa pasien merasa harapannya terhadap kinerja pelayanan di instalasi farmasi RSIA Cicik telah terpenuhi.

5.2. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *responsiveness*

disarankan untuk:

- a. Peningkatan rasa hormat terhadap pasien selama diagnosis, pengobatan dan konsultasi.
 - b. Pasien diberikan cukup waktu untuk pertanyaan dan diberi penjelasan yang jelas tentang masalah / pengobatan.
 - c. Pasien dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan pengobatan, pasien diberikan informasi yang relevan dan berusaha memahami keinginan pasien.
 - d. Memberikan pelayanan yang sesegera mungkin dan petugas cepat tanggap terutama dalam keadaan darurat.
2. Dalam rangka peningkatan kepuasan pasien pada ketepatan waktu pemberian resep, dapat disarankan :

a. Kepada Direktur

- Mengevaluasi pelaksanaan standard pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan farmasi
- 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

- Menyediakan sarana komunikasi seperti *running text* atau *banner* kepada pasien di ruang tunggu instalasi farmasi untuk menginformasikan perihal lamanya

waktu menunggu obat.

b. Kepada kepala instalasi farmasi

Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan kebijakan yang baru ditetapkan

2. Dalam rangka ketersediaan petugas yang memadai pada jam-jam sibuk, rumah sakit dapat menambah satu orang petugas instalasi farmasi terutama yang sangat dibutuhkan adalah pada jam-jam praktek poliklinik yaitu pukul 17.00 - 21.00. Penambahan petugas pada jam-jam sibuk ini dapat dengan menambah satu asisten apoteker yang bertugas di instalasi farmasi RSIA Cicik atau dengan mengalokasikan jumlah karyawan yang lebih daripada biasanya pada jam buka poliklinik sore.
3. Memastikan ketersediaan obat di apotek dengan melakukan perbaikan pada manajemen logistik farmasi di RSIA Cicik.
4. 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.

