

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan farmasi yang mencakup kecepatan pelayanan, sikap dan empati petugas, ketersediaan obat, lokasi depo farmasi dan pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kecepatan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga apabila kecepatan pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan tinggi, maka kepuasan pasien rawat inap akan meningkat.
2. Sikap dan Empati Petugas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga semakin tinggi sikap dan empati petugas yang dimiliki petugas depo farmasi, maka tidak akan mengakibatkan tingginya kepuasan pasien rawat inap.
3. Ketersediaan Obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga apabila semakin baik ketersediaan obat yang dimiliki depo farmasi, maka kepuasan pasien rawat inap akan meningkat.
4. Lokasi Depo Farmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga apabila semakin baik lokasi depo farmasi yang dimiliki RSUP Dr.M.Djamil Padang, maka kepuasan pasien rawat inap akan meningkat.
5. Pemberian Informasi Obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pasien, sehingga apabila semakin baik pemberian informasi obat yang dilakukan petugas depo farmasi, maka kepuasan pasien rawat inap akan meningkat.

6. Kecepatan Pelayanan, Sikap dan Empati Petugas, Ketersediaan Obat, Lokasi Depo Farmasi dan Pemberian Informasi Obat secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Namun secara parsial Pemberian Informasi Obat paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang.

5.2. Saran

5.2.1 Saran Untuk Manajemen RSUP Dr. M. Djamil

1. Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan petugas depo farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang yang lebih tinggi, maka depo farmasi perlu untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor lamanya waktu tunggu pasien/ keluarga pasien dalam menerima obat sesuai dengan jumlah obat yang diresepkan. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan menetapkan standar waktu tunggu pelayanan obat di depo farmasi rawat inap.
2. Untuk meningkatkan sikap dan empati petugas depo farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang yang lebih tinggi, maka depo farmasi perlu lebih memperhatikan dan meningkatkan pada faktor seperti membantu dalam memecahkan masalah pengobatan dan dalam memahami masalah medis

pasien. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan menambah pengetahuan dan kompetensi petugas tentang berbagai penyakit serta metoda pengobatannya melalui pelatihan, seminar maupun workshop.

3. Untuk meningkatkan ketersediaan obat depo farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang yang lebih baik, maka depo farmasi perlu lebih memperhatikan dan meningkatkan dalam hal jumlah obat yang tersedia di depo farmasi yang masih belum mencukupi, obat dan alat kesehatan yang diresepkan belum sepenuhnya tersedia di depo farmasi, dan nama obat yang belum cukup jelas untuk dibaca. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki sistem pengadaan, adanya formularium rumah sakit yang direvisi setiap tahun dan komunikasi yang baik antara dokter penulis resep dengan bagian pelayanan farmasi apabila ada obat yang tidak tersedia untuk memberikan saran substitusi yang akan mengurangi tindakan penolakan resep akibat kekosongan obat. Untuk membuat agar nama obat pada etiket obat dapat jelas dan mudah dibaca disarankan untuk menggunakan etiket label secara elektronik.
4. Untuk meningkatkan lokasi depo farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang yang lebih baik maka depo farmasi perlu lebih memperhatikan dan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu depo farmasi yang masih dirasakan tidak nyaman. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan kursi tunggu yang cukup, AC, serta fasilitas lain yang dapat meningkatkan kenyamanan ruang tunggu depo farmasi.

5. Untuk meningkatkan pemberian informasi obat di depo farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang agar lebih baik, maka petugas depo farmasi perlu lebih memperhatikan dan meningkatkan pada tingkat petugas dalam menjelaskan efek samping obat yang mungkin terjadi, dalam menjelaskan cara menyimpan obat, dan tingkat ketersediaan ruangan khusus untuk memberikan informasi obat. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan ruangan konsultasi obat karena pemberian informasi obat dan konseling merupakan hak pasien dan amanat undang-undang yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan No.58/Menkes/SK/VIII /2014 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Selain itu juga dengan memberikan pelatihan/workshop farmasi klinik kepada semua petugas depo farmasi.
6. Untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang yang lebih tinggi maka depo farmasi perlu lebih memperhatikan dan meningkatkan pada kepuasan pasien atas lokasi depo farmasi, kepuasan pasien atas pemberian informasi obat yang diberikan petugas, dan tingkat kepuasan pasien atas seluruh pelayanan yang diberikan depo farmasi rawat inap RSUP Dr.M.Djamil Padang.

5.2.2 Saran untuk Pengembangan Ilmu dan Penelitian Lebih Lanjut

1. Masih adanya nilai ϵ_1 (faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien) pada hasil penelitian ini, hal ini mengindikasikan bahwa ada variabel-variabel lain yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui

hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang.

2. Untuk mengukur respon manajerial, sub variabel dan indikator yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada konsep mutu pelayanan, sehingga pada penelitian selanjutnya dapat mengacu pada indikator-indikator lain sesuai dengan publikasi jurnal yang ada.
3. Terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang selain mutu pelayanan yang mencakup kecepatan pelayanan, sikap dan empati petugas, ketersediaan obat, lokasi depo farmasi dan pemberian informasi obat, yaitu seperti fasilitas (physical evident), harga obat, dan kompetensi petugas. Maka diharapkan peneliti yang akan datang dapat meneliti variabel-variabel tersebut, sehingga kemungkinan hasil penelitian akan berbeda. Sementara jika penelitian ini dilanjutkan dengan dilakukan penambahan variabel-variabel tersebut maka diharapkan hasil temuan penelitian akan lebih sempurna dan komprehensif.
4. Penelitian ini dilakukan pada salah satu depo farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang pada pasien rawat inap, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada depo farmasi rawat jalan, baik pada RSUP Dr. M. Djamil Padang maupun RSUP lain, sehingga kemungkinan hasil temuan penelitian akan berbeda.