

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Atribut / pernyataan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah **petugas apotek berpakaian bersih dan rapi**, dan mempunyai tingkat kepuasan terendah adalah **kecepatan waktu pelayanan obat**. Selisih skor *servqual* paling tinggi adalah pada dimensi *Reliability* dan yang terendah adalah pada dimensi *Empathy*. Selisih skor kinerja dan harapan masing-masing dimensi *servqual* sesuai urutan dari yang tertinggi ke terendah adalah:
 - a) Dimensi *Reliability*, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini adalah -1,30.
 - b) Dimensi *Responsiveness*, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini adalah - 1,26
 - c) Dimensi *Assurance*, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini adalah -0,96.
 - d) Dimensi *Tangibles*, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini adalah -0,91.
 - e) Dimensi *Empathy*, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini adalah -0,87.
2. Hasil pemetaan analisis dengan matriks IPA menunjukkan ada 5 item pernyataan yang masuk ke kuadran A yaitu bagian yang harus menjadi prioritas untuk diperbaiki :
 - a) Waktu menunggu resep obat selesai tidak lama
 - b) Petugas memberitahu berapa lama pasien harus menunggu sampai resep dapat diberikan kepada pasien
 - c) Petugas tepat waktu dalam pemberian resep
 - d) Apotek menyediakan petugas yang cukup terutama pada jam-jam sibuk
 - e) Prosedur di apotek cepat dan tidak berbelit

B. Saran

1. Kepada Manajemen RSUD

Demi meningkatkan kualitas layanan dalam rangka peningkatan kepuasan pasien disarankan untuk :

- ❖ Menambah Jumlah SDM Tenaga Kefarmasian sesuai dengan Permenkes 56 tahun 2014, Standar Rumah Sakit tipe B berjumlah minimal 13 Apoteker dan 20 tenaga teknis kefarmasian
- ❖ Perlunya 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.
- ❖ Menyediakan sarana hiburan dan sarana edukasi kepada pasien di ruang tunggu Apotek
- ❖ 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 RSUD dr. Rasidin
- ❖ Meneliti / menganalisis Beban Kerja SDM Apotek Instalasi Farmasi RSUD dr. Rasidin.