

BAB VI

PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk rumah sakit dan penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan di unit farmasi Semen Padang Hospital, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan farmasi di Semen Padang Hospital (SPH) masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Analisis *gap* antara harapan dan kenyataan menunjukkan adanya kesenjangan signifikan, terutama pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *reliability* (keandalan). Pasien mengeluhkan waktu tunggu obat yang terlalu lama, terutama untuk resep racikan dan non-racikan, yang sering kali melebihi batas waktu yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (30 menit untuk resep non-racik dan 60 menit untuk resep racik). Selain itu, dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pasien merasa pelayanan farmasi tidak cukup cepat dan responsif terhadap kebutuhan mereka, terutama dalam hal memberikan informasi mengenai waktu pelayanan dan keluhan pasien.

Hasil analisis menggunakan PLS-SEM menunjukkan bahwa dimensi *empathy* (empati) dan *reliability* (keandalan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. *Empathy* menunjukkan pengaruh positif yang kuat, sementara *reliability* juga berpengaruh positif, menegaskan bahwa konsistensi pelayanan dan perhatian terhadap kebutuhan emosional pasien sangat berpengaruh pada kepuasan mereka. Hal ini membuat rumah sakit harus mempertahankan dan terus mengembangkan kinerja layanan yang terhubung dengan dimensi tersebut.

Berdasarkan hasil analisis *gap* dan diagram kartesius metode IPA, beberapa usulan perbaikan yang perlu diterapkan di SPH yaitu.

1. Penyusunan dan Penerapan SOP Penyampaian Estimasi Waktu Tunggu: Diperlukan penyusunan SOP yang mengatur kewajiban petugas farmasi untuk memberikan estimasi waktu tunggu yang jelas kepada pasien. Hal ini juga dapat didukung dengan pemanfaatan media display (TV antrian) yang terintegrasi dengan sistem e-resep untuk menampilkan estimasi waktu tunggu secara otomatis.
2. Peningkatan Keterampilan Multitasking Petugas Farmasi: Pelatihan rutin bagi petugas farmasi untuk meningkatkan keterampilan multitasking, agar dapat melayani pasien dengan lebih cepat dan responsif, terutama pada jam-jam sibuk.
3. Optimalisasi Prosedur Racikan Obat dan Penggunaan Teknologi: Optimalisasi prosedur peracikan obat dengan menyusun SOP yang lebih efisien untuk mempercepat proses peracikan. Penggunaan teknologi seperti barcode scanning pada resep juga disarankan untuk mempermudah identifikasi dan mempercepat pelayanan, serta mengurangi kesalahan manual.

6.2 Saran

Berikut merupakan saran yang didapatkan dari hasil penelitian.

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengembangan sistem informasi (E-resep) yang terfokus pada pengelolaan antrian dan estimasi waktu tunggu obat di unit farmasi dan terintegrasi dengan sistem TV *display*.
2. Peneliti juga bisa mendalami pengaruh sistem informasi kepuasan pasien dan mengeksplorasi faktor-faktor lain yang berpengaruh, seperti teknologi

dalam pengelolaan resep agar pasien memberikan kesan yang baik dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit.

