

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan di depo farmasi maka dapat disimpulkan :

1. Hasil penelitian didapatkan bahwa konsumen atau responden yang berkunjung di Rumah Sakit untuk mendapatkan obat mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia dewasa, tingkat pendidikan terakhir yaitu pada tingkat SMA serta memiliki pekerjaan mayoritas wiraswasta dan memiliki pendapatan rendah.
2. Pada Dimensi Keandalan didapatkan untuk harapan pasien atau keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi keandalan termasuk dalam kategori harapan pasien terhadap kemampuan petugas yang tinggi, Sedangkan untuk kenyataan yang dialami pasien atau keluarga pasien termasuk dalam kategori kemampuan petugas yang tinggi.
3. Pada Dimensi Ketanggapan didapatkan untuk harapan pasien atau keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan termasuk dalam kategori harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang cepat. Sedangkan untuk kenyataan yang dialami pasien atau keluarga pasien termasuk dalam kategori pelayanan yang cepat.

4. Pada Dimensi Jaminan didapatkan untuk harapan pasien atau keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi jaminan termasuk dalam kategori harapan kepercayaan yang tinggi. Sedangkan untuk kenyataan yang dialami pasien atau keluarga pasien termasuk dalam kategori kepercayaan penuh.
5. Pada Dimensi Empati didapatkan untuk harapan pasien atau keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi empati termasuk dalam kategori harapan rasa aman dan nyaman yang tinggi. Sedangkan untuk kenyataan yang dialami pasien atau keluarga pasien termasuk dalam kategori petugas memberikan rasa aman dan nyaman yang tinggi.
6. Pada Dimensi Tampilan Fisik didapatkan untuk harapan pasien atau keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi tampilan fisik termasuk dalam kategori harapan tampilan tinggi. Sedangkan untuk kenyataan yang dialami pasien atau keluarga pasien termasuk dalam kategori tampilan yang puas.
7. Adanya perbedaan antara kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien PBJs dengan Pasien Umum. Pasien umum mempunyai kenyataan tinggi pada dimensi kualitas pelayanan lebih tinggi dibanding pasien bpjs, meskipun keduanya memiliki nilai kenyataan yang sama tingginya.
8. Pada diagram kartesius terdapat dimensi yang masih dibawah rata-rata yaitu dimensi tampilan fisik dan berada pada kuadran IV. Yang artinya masih terdapat pelayanan yang kurang baik pada tampilan fisik

dikarenakan pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pasien atau keluarga pasien.

6.2 Saran

1. Bagi Rumah Sakit

- a. Menyediakan brosur atau majalah yang memuat informasi obat-obatan ataupun tentang kesehatan agar pasien atau keluarga pasien dapat mengisi waktu luang saat mengantri obat.
- b. Melakukan pengawasan terhadap nomor antrian yang akan diambil pasien.
- c. Meningkatkan pembersihan pada ruang tunggu depo farmasi.
- d. Memberikan informasi petunjuk arah untuk menuju ke pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan di rumah sakit dan peneliti selanjutnya bisa memperluas ruang lingkup pada penelitian yang tidak hanya di depo farmasi RSUD Husada Prima Surabaya.