

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur maka akan ada kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik individu jenis kelamin pasien laki-laki 52% dan perempuan 48%, usia sebagian besar pada usia 20-60 tahun, sebagian besar responden melakukan pelayanan obat jadi, dan kunjungan terbanyak pada kunjungan lebih dari 5 kali kunjungan.
2. Persepsi pasien lama waktu tunggu pelayanan obat di depo farmasi sebagian besar pada waktu lebih dari 90 menit 48%.
3. Kepuasan pasien pada *tangible* berkategori cukup puas, *reliability* berkategori cukup puas, *responsiveness* berkategori cukup puas, *assurance* berkategori cukup puas, *emphaty* berkategori cukup puas sehingga pada variabel kepuasan pasien terdapat pada kategori cukup puas.
4. Adanya hubungan antar variabel kepuasan pasien dengan waktu tunggu yang signifikan 0,001 dengan koefisien korelasi 0,461 yang memiliki hubungan cukup, hubungan positif antar variabel searah dikarenakan pada kepuasan pasien berkategori cukup puas.

6.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas terdapat beberapa saran yang diajukan oleh peneliti yaitu :

1. Diharapkan untuk berkomitmen dalam kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan obat di depo farmasi rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur guna menghindari pasien menunggu lama.
2. Diperlukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan dalam meningkatkan kepuasan pasien khususnya pada pelayanan obat di depo farmasi rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
3. Diperlukan pembenahan akan waktu pelayanan yang harus pasien rasakan dengan meminimalkan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan obat di depo farmasi rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur salah satunya kedisiplinan petugas dalam yang perlu ditingkatkan kembali agar dapat terciptanya kerjasama dan meningkatkan kesadaran satu sama lain untuk lebih saling memperhatikan akan pentingnya waktu pelayanan di rawat jalan yang diberikan kepada pasiennya dengan cara memberikan edukasi pada pelatihan mengenai bagaimana cara meningkatkan kepuasan pasien.