

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan instalasi farmasi satelit rawat jalan RSUD Cilacap dengan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan $> 75\%$.
2. Terdapat beberapa atribut yang masuk ke dalam kriteria cukup puas yaitu atribut 1 dimensi *Responsiveness* dengan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan 59.20%, atribut 5 dimensi *Assurance* dengan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan 58.61%, dan atribut 6 dimensi *Empaty* dengan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan 56.07% (lampiran 6).

B. Saran

1. Beberapa atribut yang masuk ke dalam kriteria cukup puas yaitu atribut 1 dimensi *Responsiveness*, atribut 5 dimensi *Assurance*, dan atribut 6 dimensi *Empaty* (lampiran 6), merupakan pernyataan yang berkaitan dengan lama waktu tunggu pasien pada saat mengambil obat. Banyak pasien yang mengeluh akan hal tersebut, maka baiknya pihak instalasi farmasi satelit rawat jalan dapat memperbaiki sistem tunggu atau antri di instalasi farmasi satelit rawat jalan RSUD Cilacap dengan cara:
 - a. Membuat nomor antrian pada pasien dan memisahkan antara nomor antrian obat non racikan dengan nomor antrian obat racikan.

- b. Membuat SOP lama waktu dispensing obat racikan serta obat non racikan.
2. Berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat 7 dari 40 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak instalasi farmasi satelit rawat jalan RSUD Cilacap yang perlu diperhatikan guna meningkatkan kepuasan pasien yaitu:
 - a. Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan (atribut 2)
 - b. Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum (atribut 5)
 - c. Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi (atribut 9)
 - d. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka (atribut 17)
 - e. Layanan yang diberikan cepat dan tepat (atribut 21)
 - f. Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan (atribut 26)
 - g. Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama (atribut 30)
 3. Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambah metode analisis dengan menghitung *GAP* dan *Customer Satisfaction Index*.