

BAB V KESIMPULAN

Bab ini menguraikan simpulan dan saran sebagai intisari dan hasil seluruh rangkaian kegiatan penelitian dari mulai pendahuluan hingga pembahasan hasil penelitian. Simpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan diuraikan sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

a. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) mencapai 77,42% dalam kategori puas dapat terlihat pada kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tanggap seperti reaksi petugas pada keluhan yang disampaikan oleh pasien terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

b. Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

Dimensi Kepercayaan (*assurance*) mencapai 71,76% dalam kategori puas terkait pada kesopanan, sifat, dan pengetahuan yang dimiliki petugas, dimana hal tersebut akan berpengaruh pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas.

c. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) mencapai 74,91% yang termasuk dalam kategori puas dapat dilihat pada petugas farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang saat menyerahkan obat kepada pasien, petugas memberikan informasi dan konseling tentang obat yang diberikan seperti nama obat, jumlah obat, aturan pakai obat, aturan khusus, indikasi, efek samping, kontraindikasi, serta tanggal kadaluarsa dan lain-lain.

d. Dimensi Empati (*Empathy*)

Empathy (empati) dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menunjukkan kepedulian atas apa yang dibutuhkan pasien, mengerti dengan apa yang pasien rasakan dan perlukan, serta mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS TkII dr Soepraoen Malang mencapai 71,59% dan termasuk dalam kategori puas.

e. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti Langsung (*Tangible*) pada suatu pelayanan dapat dilihat dari kompetensi petugas kesehatan, sarana dan prasarana yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memfasilitasi pelayanan, pada dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) berada pada kategori puas dengan nilai (72,37%).

5.2 Saran

a. Ilmu kefarmasian

Hasil studi ini dijadikan bahan referensi dalam peningkatan Farmasi khususnya mengenai mutu pelayanan di rumah sakit serta mengembangkan melalui penelitian lanjutan dengan melakukan kajian dengan menghubungkan masing- masing variabel terkait

b. Peneliti

Peneliti dipat memberikan edukasi kepada staf farmasi di instansi penelitian sehingga mampu memberikan gambaran konkrit atas hasil yang dicapai

c. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini menunjukkan permasalahan factor manusia dan kurang optimal sehingga disarakan kepada pemangku kepentingan untuk mengoptimalkan sumberdaya yang ada melalui pelatihan service excellent bagi staf, melakukan peningkatan Pendidikan staf serta menyediakan mesin yang optimal

d. Instalasi Farmasi

Disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap kemampuan pelayanan staf dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien. Dan secara birokrasi melakukan pengajuan kepada pimpinan rumah sakit untuk diadakan pelatihan service Excellent guna peningkatan mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Addin, Q., Marchaban, M. and Sumarni, S. (2021) 'Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL', *Majalah Farmaseutik*, 17(2), pp. 217–224. Available at: <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692>.
2. Budi Setyawan, F.E. *et al.* (2019) 'Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions', *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), p. 51. Available at: <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>.
3. Handayani (2020) *Rekam Medik dalam manajemen Informasi Kesehatan*. Sumatra Barat: Penerbit Insan Cendikia Mandiri.
4. Kementria Kesehatan RI, 2016 (2016) 'PERMENKES No 72 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Rumah Sakit', *Nature Methods*, 7(6), p. 2016. Available at:
5. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26849997>0Ahttp://doi.wiley.com/10.1111/jne.12374.
6. Kementrian Kesehatan RI, 2014 (2012) 'Permenkes nomor 34 tahun 2012'. Available at: jdih.pom.go.id.
7. Kementrian Kesehatan RI 2019 (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit', (1107), pp. 1–106.
8. Lenaini, I. (2021) 'Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan', *Jurnal*

Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah, 6(1), pp. 33–39.

Available at: p-ISSN 2549-7332 %7C e-ISSN 2614-1167%0D.

9. Addin, Q., Marchaban, M. and Sumarni, S. (2021) ‘Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL’, *Majalah Farmaseutik*, 17(2), pp. 217–224. Available at: <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692>.
10. Budi Setyawan, F.E. *et al.* (2019) ‘Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions’, *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), p. 51. Available at: <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>.
11. Handayani (2020) *Rekam Medik dalam manajemen Informasi Kesehatan*. Sumatra Barat: Penerbit Insan Cendikia Mandiri.
12. Kementria Kesehatan RI, 2016 (2016) ‘PERMENKES No 72 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Rumah Sakit’, *Nature Methods*, 7(6), p. 2016. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26849997%0Ahttp://doi.wiley.com/10.1111/jne.12374>.
13. Kementrian Kesehatan RI, 2014 (2012) ‘Permenkes nomor 34 tahun 2012’. Available at: jdih.pom.go.id.
14. Kementrian Kesehatan RI 2019 (2019) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit’, (1107), pp. 1–106.

15. Lenaini, I. (2021) 'Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan', *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), pp. 33–39. Available at: p-ISSN 2549-7332 %7C e-ISSN 2614-1167%0D.
16. Matippanna, A. (2019) *Tanggung Jawab Hukum Pelayanan Medis Dalam Praktek Kedokteran*. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia. Available at: https://books.google.co.id/books?id=IMc1EAAAQBAJ&pg=PA80&dq=pelayanan+medis+adalah&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwic-4uSnKv7AhWP3TgGHanpBYwQuwV6BAgOEAc#v=onepage&q=pelayanan+medis+adalah&f=false.
17. Mulyani, S. (2016) 'Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit: Analisis dan Desain, ISBN 978-979-19906-0-8', *Text Book*, Edisi Ke-2.
18. Notoadmodjo (2017) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
19. Novaryati, S., Ardhan, S.D. and Aliyah, S. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), pp. 22–26. Available at: <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>.
20. Nurdin, I. and Hartati, S. (2019) 'Metodelogi Penelitian Sosial', in lutfiah (ed.) *Metodelogi Penelitian*. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=tretDwAAQBAJ&lpg=PR5&ots=VH7ETumoEG&dq=nurdin+hartati&lr&hl=id&pg=PR8#v=onepage&q=nurdin+hartati&f=false>.

21. Nursalam (2017) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
22. Sudibbyo (2013) 'Modul 2 : Pengumpulan Data'.
23. Sugiyono (2017a) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Rineka Cipta.
24. Sugiyono (2017b) *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
25. Sugiyono (2019) 'METODE PENELITIAN', *Ayaz*, 8(5), p. 55.
26. 'Susi Novaryatiin, Syahrida Dian Ardhany, & Siti Aliyah 2018' (no date).

