

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Harapan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong sebagian besar dalam kategori sangat tinggi sebesar (98%) yang menunjukkan pasien mempunyai harapan yang sangat tinggi terhadap pelayanan farmasi rumah sakit.
2. Kinerja pelayanan farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gombong sebagian besar dalam kategori sangat baik sebesar (54%), yang menunjukkan kinerja belum sepenuhnya dinilai baik oleh responden.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan farmasi meliputi:
 - a. Evaluasi pencapaian kinerja pelayanan farmasi berdasarkan standar yang ada.
 - b. Evaluasi terhadap kompetensi petugas farmasi, yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk pengambilan kebijakan peningkatan kompetensi karyawan.

- c. Evaluasi secara manajerial terhadap pengelolaan farmasi rumah sakit agar tercipta kualitas pelayanan farmasi yang profesional dan tercapai kepuasan pasien.
- d. Memberikan pelatihan, pendidikan formal maupun non formal kepada personel dan petugas farmasi rumah sakit tidak hanya pada ilmu kefarmasian saja tetapi juga tentang cara pemberian pelayanan kepada konsumen, agar dapat meningkatkan pengetahuan, sikap, dan kompetensi petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
- e. Membuat sistem antrian penebusan obat yang lebih efisien.
- f. Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu pasien dengan memisahkan antara ruang tunggu pasien yang melakukan pembelian obat dengan pasien poli rawat jalan.
- g. Memanfaatkan fasilitas yang ada seperti penggunaan mikrofon untuk memanggil pasien.
- h. Melengkapi prasarana penunjang ruang tunggu farmasi yaitu menyediakan sarana hiburan seperti bahan bacaan (koran, majalah, bahan bacaan anak), kipas angin, tempat sampah, tempat duduk yang nyaman, serta terjaganya kebersihan ruang tunggu.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Subjektivitas pengisian kuesioner oleh responden yang tidak dapat dikendalikan oleh peneliti.

2. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan metode survei yang mengandung kelemahan yaitu kemungkinan tidak tercerminnya keadaan yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. 2005. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UII Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chang, J.L., Sullivan, R.S., 1988, *Quantitative Systems for Business Plus, Version 1.0*, Copyright (C), Prentice – Hall, Inc., New Jersey.
- Depkes. 2003. *Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medis.
- Depkes. 2004. *Pedoman Pengelolaan Obat Publik dan Perbekalan Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI.
- Dito Wirawan. 2010. *Analysis of Drug Taking on Queue Counter at a Pharmacy Mandala Jaya Jakarta North Hope*. Tesis. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Harianto. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Jurnal Ilmu Farmasi*. Jakarta: Departemen Farmasi FMIPA UI.
- Kepmenkes No. 1333/Menkes/SK/XII/1999. Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI Pusat.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisis 13. Jakarta: Penerbit sErlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muslich, M., 1993, *Metode Kuantitatif*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Notoatmodjo. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nasution. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nazir. M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indah.
- Papilaya, A., 1992, *Kumpulan Materi Kuliah*, KARS Program Pascasarjana UI, Depok.

- Parasuraman, A., Zeithmal, V., A., and Barry, L., L., 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. America: American Marketing Association.
- Patinama, P., 1992, *Kumpulan Materi Kuliah*, KARS Program Pascasarjana UI, Depok.
- Riduwan, 2009, *Dasar-dasar Statistik*, Bandung: Alfabeta.
- Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong, 2011, *Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Gombong*, Tim Akreditasi RS PKU Muhammadiyah Gombong.
- Quick, J.D., Rankin, J.R, Laing, R.O., O'Connor.R.W. 1997. *Managing Drug Supply*, second edition, Kumarin Press, West Harford, USA.
- Santoso, B., 1996, *Principles of Rational Presenting*, Medical Progress, 23 (10): 6-9.
- Santoso, B., 1997 *Pengelolaan Obat di Rumah Sakit, Modul Program pasca Sarjana Magister Manajemen RS Universitas Gajah Mada*, Yogyakarta.
- Setiawan, B., 1991 *Aspek Pengembangan di Instalasi Farmasi*, Cermin Dunia Kedokteran, edisi Khusus (71):130-133.
- Siregar, C. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Sudijono, Anas. 2006. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunarto. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: UST Press.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno Hadi. 1991. *Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: UGM Press.
- Taha, H.A., 1993, *Riset Operasi, Suatu Pengantar*, Jilid 2, Edisi Kelima, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

UU No 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI Pusat.

WHO, 1996., *Good Pharmacy Paractice (GPP) in Community and Hospital Pharmacy Settings*, WHO/Pharm/DAP 96. 1.

Yvonne, M., F., K. 2001. Evaluasi Intervensi Manajemen Terhadap Mutu Pelayanan Apotek Depot Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Jakarta. *Tesis*. Yogyakarta: UGM.