

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan metode *Servqual* penilaian kepuasan untuk setiap dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) memberikan hasil gap negatif yang berarti nilai kinerja dibawah harapan pasien maka dapat disimpulkan bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.
2. Berdasarkan Customer Window :
 - a. Kuadran A memuat faktor – faktor yang dianggap penting oleh pasien tetapi pada kenyatannya faktor – faktor ini belum sesuai seperti harapan. Karena tidak ada indikator mutu pelayanan kefarmasian yang berada pada kuadran ini maka dianggap tidak ada pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien.
 - b. Pada kuadran B, indikator mutu pelayanan kefarmasian yang telah sesuai dengan harapan pasien sehingga harus dipertahankan kinerjanya adalah kelengkapan produk, bangunan apotek yang bagus dan menarik, penampilan petugas farmasi yang bersih, rapi dan menarik, petugas farmasi yang memperhatikan keluhan pasien, petugas farmasi tidak memandang status sosial pasien, keramahan petugas farmasi dan pelayanan kefarmasian yang cepat.

- c. Pada kuadran C, indikator mutu pelayanan kefarmasian yang mempunyai prioritas rendah adalah petugas farmasi memberikan informasi obat dan edukasi kesehatan, petugas farmasi melayani produk sesuai yang diminta pasien, petugas farmasi jujur dan dapat dipercaya, petugas farmasi tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan, penyediaan obat yang berkualitas, kebersihan, kenyamanan dan kerapihan apotek, petugas farmasi selalu menyelesaikan masalah pasien dan petugas farmasi memahami kebutuhan pasien.
- d. Kuadran D ini memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien dan dirasakan terlalu berlebihan karena tingkat kinerja tinggi sedangkan harapannya rendah. Karena tidak ada indikator mutu pelayanan kefarmasian yang berada pada kuadran ini maka dianggap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen tepat sasaran dan tidak berlebihan.

5.2 Saran

1. Perbaiki sistem pelayanan kefarmasian berdasarkan skala prioritas dengan pedoman hasil dari *Customer Window*.
2. Edukasi kepada pasien mengenai pentingnya pelayanan kefarmasian seperti pemberian informasi obat dan edukasi kesehatan melalui berbagai media penyuluhan baik secara langsung maupun tidak langsung karena instrumen tersebut masuk pada kuadran C yang artinya dianggap tidak terlalu penting oleh pasien.