

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan terhadap loyalitas pasien umum melalui kepuasan pasien umum di RSUD Karsa Husada Batu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan farmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu
2. Mutu pelayanan farmasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu
3. Kepuasan pasien berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu
4. Mutu pelayanan farmasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis serta pembahasan yang telah dilakukan, beberapa hal yang dapat dipertimbangkan guna meningkatkan loyalitas pasien dengan peningkatan mutu pelayanan farmasi melalui kepuasan pasien, antara lain :

1. Pihak rumah sakit dapat terus melayani pasien, mendengarkan dengan seksama apa yang pasien tanyakan tanpa harus terburu-buru menjawab pertanyaan pasien

2. Rumah sakit dapat tetap menjaga fasilitas di instalasi farmasi dengan mengevaluasi fasilitas dan memperbaiki fasilitas jika terdapat kerusakan
3. Pihak rumah sakit dapat terus meningkatkan pengetahuan dan kemampuan staf farmasi agar pasien lebih yakin dalam menerima pelayanan di instalasi farmasi dengan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan di instalasi farmasi
4. Pihak rumah sakit dapat terus berperilaku ramah kepada responden sehingga pasien merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan salah satunya dengan mengadakan pelatihan *service excellent*
5. Rumah sakit dapat melakukan strategi dalam mencegah kekosongan obat agar tersedia obat di instalasi farmasi rawat jalan dan meminimalkan responden untuk membeli obat di luar instalasi farmasi rawat jalan
6. Rumah sakit dapat menambahkan fasilitas atau media agar pasien dapat mengalihkan perhatiannya dalam menunggu obat seperti menyediakan koran atau majalah khusus kesehatan
7. Rumah sakit dapat meningkatkan indikator *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness*
8. Penelitian selanjutnya menggunakan kuesioner yang lebih baik dalam mengukur dimensi mutu kefarmasian
9. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan jenis penelitian kualitatif
10. Untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti mutu pelayanan rumah sakit secara umum terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien untuk mengetahui faktor apa saja yang berperan dalam loyalitas pasien di RSUD Karsa Husada Batu dan dapat meneliti pasien BPJS karena pada penelitian ini responden berasal dari pasien umum