

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Sebanyak 69 responden (89,6%) menyatakan bahwa responden merasa tidak puas, 3 responden (3,9%) menyatakan agak puas dan 5 responden (6,5%) menyatakan sangat puas dengan sistem antrian yang diterapkan di instalasi farmasi RSUD Dr.Muhammad Zein.
- b. Terdapat hubungan bermakna antara fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Dr.Muhammad Zein.
- c. Tidak terdapat hubungan bermakna antara disiplin antrian dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Dr.Muhammad Zein.
- d. Tidak terdapat hubungan bermakna antara sumber pemanggilan dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Dr.Muhammad Zein.
- e. Tidak terdapat hubungan bermakna antara model antrian dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Dr.Muhammad Zein.
- f. Terdapat hubungan bermakna antara waktu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Dr.Muhammad Zein.

V. 2 Saran

V.2.1 Bagi RSUD Dr.Muhammad Zein

- a. Bagi manajemen RSUD Dr.Muhammad Zein hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan acuan untuk mempertahankan dan meningkatkan sistem antrian khususnya di instalasi farmasi :
 - 1) Fasilitas pelayanan yang diberikan agar lebih memperhatikan sarana prasarana untuk memudahkan pasien mengantri di instalasi farmasi, memberikan tambahan kursi untuk pasien menunggu obat, menyediakan garis antrian agar pasien dapat mengantri dan berbaris rapi untuk mendapatkan giliran pelayanan, dan menambahkan jumlah

petugas di instalasi farmasi dalam melayani banyaknya pasien yang berdatangan.

- 2) Disiplin antrian yang diterapkan agar bisa lebih dipertahankan dan ditingkatkan. Karena bentuk model disiplin antrian yang digunakan sangat simple, untuk itu dapat ditingkatkan disiplin antrian pada instalasi farmasi. Selain itu petugas diharapkan cepat dan tanggap tidak mengulur waktu jika pasien datang, dan petugas selalu berada ditempat agar pasien tidak harus memanggil petugas terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan.
- 3) Sumber pemanggilan yang diterapkan agar bisa dipertahankan kualitasnya. Untuk meningkatkan kualitas sumber pemanggilan dapat diterapkan model sumber pemanggilan yang baru yaitu dengan menggunakan mesin elektronik yang dapat memudahkan pasien untuk mengantri dengan menunggu panggilan sesuai kertas yang didapatkan dari media elektronik tersebut, dan dengan ini petugas dapat meringankan beban petugas agar tidak perlu memanggil pasien satu persatu.
- 4) Model antrian yang diterapkan agar bisa dipertahankan kualitasnya. Pihak rumah sakit juga dapat menerapkan model antrian *Multi Channel Single Phase* yang jauh lebih mempermudah pasien untuk mengantri. Bentuk model antrian ini menyediakan dua atau lebih loket untuk dapat melayani pelanggan, sehingga jika diterapkan bentuk model antrian seperti ini dapat mengatasi banyak pasien yang mengantri di instalasi farmasi dan juga dapat mengurangi waktu tunggu pasien.
- 5) Waktu pelayanan yang diberikan agar lebih memperhatikan waktu tunggu pasien dalam menerima suatu pelayanan, kinerja petugas yang dapat berpengaruh terhadap waktu pelayanan yang didapatkan pasien, untuk itu perlu ketanggapan dan kecepatan petugas dalam melayani pasien.
- 6) Disarankan kepada RSUD Dr. Muhammad Zein dapat menertibkan pasien dengan menekan disiplin antrian dan memberikan peringatan

kepada pasien untuk tidak boleh mendahului orang yang sudah mengantri terlebih dahulu. Jika pasien sudah mengantri namun pergi meninggalkan barisan antrian, petugas dapat memberikan waktu 5 sampai 10 menit untuk kembali ke barisan antrian, apabila pasien kembali melebihi batas waktu yang telah ditentukan, maka pasien harus mengantri dari awal kembali.

- 7) Disarankan kepada RSUD Dr. Muhammad Zein agar dapat menambahkan loket dan membagi menjadi loket untuk pengambilan obat jadi, racikan dan cyto.
- 8) Disarankan kepada RSUD Dr. Muhammad Zein dapat melakukan pelatihan kepada petugas pihak farmasi agar mengubah sikap ketanggapan, kehandalan dan perhatian, serta peningkatan dan pengembangan pengetahuan yang berkaitan dengan instalasi farmasi.
- 9) Disarankan kepada RSUD Dr. Muhammad Zein agar dapat melakukan perbaikan pada tempat ruang tunggu di instalasi farmasi dengan memperbesar wilayah ruang tunggu, penambahan kursi, dan pengembangan sarana fisik lainnya.

V.2.2 Bagi Subjek Penelitian dan Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyalurkan keluhan maupun perasaan dari masyarakat luas, khususnya bagi pasien dan keluarganya.

V.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan faktor-faktor lain diluar penelitian ini.
- b. Dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan petugas instalasi farmasi, dan lainnya yang terlibat dalam penelitian ini.
- c. Peneliti lebih lanjut sebaiknya menggunakan metode lain dalam pengambilan data, dan melakukan pengamatan secara langsung agar hasil yang diperoleh dapat memperlihatkan kualitas sistem antrian secara keseluruhan.