

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan pada penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 yang menyatakan *professionalism* berpengaruh terhadap *perceived service quality* pada pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, diterima. Pengaruh tersebut, positif, sangat lemah, dan signifikan.
2. Hipotesis 2 yang menyatakan *auxiliary communications* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived service quality* pada pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, diterima. Pengaruh tersebut, positif, lemah, dan signifikan.
3. Hipotesis 3 yang menyatakan *professional responsibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived service quality* pada pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, diterima. Pengaruh tersebut, positif, sangat lemah, dan signifikan.
4. Hipotesis 4 yang menyatakan *pharmacy interaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived service quality* pada pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, diterima. Pengaruh tersebut, positif, sangat lemah, dan signifikan.

5. Hipotesis 5 yang menyatakan *staff interaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived service quality* pada pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, diterima. Pengaruh tersebut, positif, sangat lemah, dan signifikan.
6. Hipotesis 6 yang menyatakan *professional competence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived service quality* pada pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, diterima. Pengaruh tersebut, positif, sangat lemah, dan signifikan.
7. Hipotesis 7 yang menyatakan *time convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived service quality* pada pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, diterima. Pengaruh tersebut, positif, sangat lemah, dan signifikan.
8. Hipotesis 8 yang menyatakan *location convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived service quality* pada pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, diterima. Pengaruh tersebut, positif, sangat lemah, dan signifikan.
9. Hipotesis 9 yang menyatakan *perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, diterima. Pengaruh tersebut, positif, sangat kuat sekali, dan signifikan.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran Akademis

Bagi peneliti berikutnya yang akan menggunakan variabel yang sama agar mempertimbangkan variabel-variabel lain yang sekiranya berkaitan dan berpengaruh terhadap *professionalism*, *auxiliary communications*, *professional responsibility*, *pharmacy interaction*, *staff interaction*, *professional competence*, *time convenience*, *location convenience*, *customer satisfaction* dan *perceived service quality*.

2. Saran Praktis

- a. Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta agar meningkatkan *professionalism*. Misalnya dengan cara memberi pelatihan kepada apoteker sehubungan dengan tugas sehingga memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup.
- b. Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta agar meningkatkan *auxiliary communication*. Misalnya dengan cara membuat *leaflet* atau brosur mengenai ciri-ciri atau gejala penyakit yang banyak terjadi pada dialami oleh masyarakat pada umumnya serta cara pengobatannya baik secara medis ataupun non-medis seperti pengaturan pola hidup. Contohnya diabetes, demam berdarah. *Leaflet* atau brosur tersebut dapat diperbaharui minimal 3 bulan sekali.
- c. Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta hendaknya secara terus menerus meningkatkan

professional responsibility. Misalnya dengan cara memberikan penyuluhan mengenai cara penggunaan obat dengan benar kepada pasien di rumah sakit, yang dapat dilakukan 3 bulan sekali. Selain itu dapat dilakukan rapat evaluasi setiap 1 bulan sekali untuk melihat bagaimana kinerja karyawan selama satu bulan, sehingga ketika ada suatu masalah yang terjadi maka kesalahan tersebut tidak akan terulang kembali.

- d. Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta hendaknya secara terus menerus menjaga interaksi antara farmasis dengan pasien ataupun antara staff dengan pasien sehingga dapat menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini dapat didukung apabila dapat berjalannya PIO (Pelayanan Informasi Obat) ataupun dengan disediakannya tempat konseling untuk pasien. Membudayakan karyawan dengan senyum, salam, sopan, dan santun baik kepada sesama karyawan ataupun kepada konsumennya.
- e. Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta hendaknya secara rutin melakukan pelatihan terhadap anggotanya agar dapat menjaga serta meningkatkan *professional competence*. Pelatihan dapat dilakukan dengan mengikuti seminar-seminar ataupun pelatihan medis yang ada.
- f. Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta hendaknya terus menerus melakukan cara untuk mendapatkan *time convenience* yang lebih efektif. Hal

tersebut dapat dilakukan dengan cara menambah karyawan pada bagian pembuatan sediaan obat racikan, karena untuk pembuatan obat tersebut membutuhkan waktu yang lebih lama sedangkan orang yang tersedia hanya 1 orang. Selain itu waktu banyak terbuang karena sering terjadinya *software* yang *error*, data yang tidak ada, serta obat yang diminta dokter tidak ada atau sudah lama kosong. Sehingga perlu adanya pemeriksaan dan pembaharuan *software* 1 bulan sekali dan perlu adanya koordinasi dengan pihak dokter yang ada.

- g. Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta hendaknya secara terus menerus meningkatkan *location convenience* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan cara menambah jumlah kursi dan menambahkan majalah untuk anak-anak agar tidak merasa bosan saat menunggu.
- h. Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta harus dapat menjaga serta meningkatkan kualitas layanan dengan cara meningkatkan kemampuan setiap personil melalui pelatihan dan mengikuti seminar kesehatan yang ada, memberikan edukasi kepada pasien melalui *leaflet*, brosur, serta melakukan penyuluhan tentang penggunaan obat yang benar, farmasis serta staff yang ramah dan sopan, juga lokasi Instalasi Farmasi Rawat Jalan memiliki lingkungan fisik yang kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi M. O., Afolabi E. R. I., dan Faleye B. A., 2012, Construct validation of an instrument to measure patient satisfaction, with pharmacy services in Nigerian hospitals, *African Health Sciences*, 12 (4), Nigerian.
- Andaleeb SS., 2001, *Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country*, Soc Sci Med 52: 1359–1370.
- Azizan, N. dan Mohamed, B., 2013, The Effects Of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State Of Pahang, Malaysia, *Asian Journal Of Social Sciences & Humanities*, Vol. 2., No. 3.
- Baalbaki, I., Ahmed, Z. U., Pashtenko, V. H. dan Makarem, S., 2008, Patient satisfaction with healthcare delivery systems, *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 2(1), 47 - 62.
- Bogadenta, A., 2012, *Manajemen Pengelolaan Apotek*, D-Medika, Yogyakarta.
- Brown, S.W. dan Swartz, T.A., 1989, A Gap Analysis of Professional Service Quality, *Journal of Marketing*, hlm. 92 – 98.
- Cunningham, T. T., Carpenter, C. C., Charlip, R. B., Goodle, J. L., Griffin, D. L., Macchione, N., Snyder, J. M., Stevenson, M. J., Stier, M. K., West, W. K., Young, F. C. dan Zuckerman, A.M., 2006, *Patient Satisfaction understanding and Managing the Experience Care*, Ed. 2nd, Irwin Press.

- Depkes RI, 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tentang Standart Pelayanan Minimum Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Depkes RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Desselle S., dan Zgarrick, D., 2014, *Manajemen Farmasi*, Ed. 2., Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Donabedian, A., 2005, Evaluating the Quality of Medical Care, *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729.
- Durianto, D., Sugiarto dan Sitinjak, T., 2001, *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Farid, I., 2008, *Development of a Model for Healthcare Service Quality: An Application to the Private Healthcare Sector in Egypt*, DBA Dissertation, Maastricht School of Management, Maastricht.
- Ghozali, I., dan Fuad, B, 2005., *Structural equation modeling Teori. Konsep dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.54.*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, Semarang.
- Gronroos, C., 1990, *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition* Massachusetts, Lexington.
- Hair Jr. J. F., Black, W. C., Babin, B. J. dan Anderson, R. E., 1995, *Multivariate Data Analysis with Reading*, Ed. 4th, Prentice Hall, Pearson Education, Inc., New Jersey.
- Kartasmita, Ginandjar, 1996. *Pembangunan Untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan Dan Pemerataan*, Pustaka CIDESINDO, Jakarta.

- Kotler, P. dan K.L Keller, 2012, *Marketing Management*, 14th ed. Prentice Hall International, Inc., New Jersey.
- Lupioyadi, R., 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Ed. 3., Salemba Empat, Jakarta.
- Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Muninjaya, 2015, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Ed.2., Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo., 2012, *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka cipta, Jakarta.
- Nugroho, A., 2005, Strategi Jitu Memilih Metode Statistik. Penelitian dengan SPSS, Penerbit: ANDI, Yogyakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1994, *Reassessment of Expectation as a comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research*, Journal Marketing, Vol 58, 111-124.
- Pratiwi, 2010, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo*, Skripsi, Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Redmount, 2005, New Dimensions of Professional Responsibility, *The Journal of the Legal Profession*, hlm 43-56.
- Rust, R. T., A. J. Zahorik, dan T. L. Keiningham, 1996, *Service Marketing*, Harper Collins, College Publishers, New York.
- Santoso, S., 2011, *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Sarjono, H., dan Julianita, W., 2015, *Structural Equation Modeling (SEM)*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sekaran, U., dan Bougie, R., 2003, *Research Methods for Business, A Skill Building Approach*, Ed. 5., John Wiley and Sons, Inggris.
- Siagian, P. S., 2000, *Peranan Staf dalam Manajemen*, Gumi Aksara, Jakarta.
- Siregar, C.J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Suciati dan Adisasmito, 2006, Analisis Perencanaan Obat Berdasarkan ABC Indeks Kritis di Instalasi Farmasi, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 9, hlm. 19 - 26.
- Sulistyaningrum, I.H., Satibi dan Tri Murti Andayani, 2015, *Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rsu Daerah X Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Perspektif Proses Bisnis Internal*, Prosiding Seminar Nasional Peluang Herbal Sebagai *Alternatif Medicine*, hlm.66-70
- Supriyanto dan Ernawaty, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Ed.1., Andi, Yogyakarta.
- Supriyanto, 2009, *Metodelogi Riset Bisnis*, PT Indeks, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2014, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi, Yogyakarta.
- Yasmin, S., dan Kurniawan, H., 2009, *Structural Equation Modeling (SEM)*, Salemba Infotek, Jakarta.
- Yousapronpaiboon, K., dan Phondej, 2014, *Measuring Pharmacy Service Quality of Public Hospitals in Thailand*, *Proceedings of 9th Annual London Business Research Conference*, London.