

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Tidak terdapat pengaruh penggunaan CPOE terhadap waktu tunggu pengambilan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Margono Soekarjo.
2. Tidak terdapat pengaruh penggunaan CPOE terhadap Kesalahan pemberian obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Margono Soekarjo.
3. Tidak terdapat pengaruh penggunaan CPOE terhadap Komunikasi apoteker pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Margono Soekarjo.
4. Terdapat pengaruh penggunaan CPOE terhadap Kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Margono Soekarjo dengan arah positif, dimana semakin tinggi kualitas penggunaan CPOE maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
5. Terdapat pengaruh waktu tunggu pengambilan obat terhadap Kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Margono Soekarjo dengan arah positif, dimana semakin baik dan sesuainya waktu tunggu pengambilan obat maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
6. Terdapat pengaruh komunikasi apoteker pasien terhadap Kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Margono Soekarjo dengan arah positif, dimana semakin baik dan sesuainya Komunikasi apoteker pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
7. Tidak terdapat pengaruh kesalahan pemberian obat terhadap kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Margono Soekarjo.

## B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, saran dari penulis sebagai berikut:

### 1. Bagi layanan kesehatan

Penggunaan CPOE di beberapa poliklinik yang masih menggunakan resep manual hendaknya mulai diterapkan sehingga penggunaan dapat secara menyeluruh di Instalasi rawat Jalan dan dapat menefisiensikan waktu, administrasi, dan *paperless*. CPOE berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga diharapkan Rumah Sakit hendaknya lebih meningkatkan kelancaran pasien dalam mendapatkan pelayanan dengan cara meningkatkan kinerja, dokter hendaknya selalu dan senantiasa melihat riwayat penyakit pasien di rekam medis elektronik sehingga tidak perlu menanyakan riwayat pengobatan sebelumnya secara berulang ulang dan hanya menanyakan riwayat alergi pasien satu kali, petugas farmasi hendaknya senantiasa meningkatkan kinerja dan ketelitian dalam pengecekan identitas pasien saat penyerahan obat.

Waktu tunggu pasien yang masih lama akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kecepatan pasien dalam mendapatkan pelayanan hendaknya ditingkatkan lagi. Jumlah SDM yang sudah sesuai dengan Permenkes RI no 56 tahun 2014 yaitu terdiri dari 4 apoteker, 8 asisten apoteker dan 4 tenaga administrasi hendaknya lebih ditingkatkan lagi kinerjanya melalui pemaksimalan penggunaan teknologi informasi. Kesesuaian waktu tunggu pengambilan obat hendaknya ditingkatkan, waktu tunggu yang lebih dari 30 menit dan sering menimbulkan keluhan pasien

hendaknya menjadi evaluasi. Kesesuaian waktu tunggu, waktu tunggu yang lebih dari 30 menit dan angka keluhan pasien dapat diperbaiki dengan penambahan loket pengambilan obat yang sekiranya perlu dilakukan dengan cara menganalisa jumlah loket sesuai dengan jumlah pasien menimbang banyaknya pasien yang datang berobat ke RSUD Margono Soekarjo.

Pemberian informasi oleh petugas farmasi mengenai cara konsumsi obat dan dosis obat hendaknya lebih ditingkatkan lagi dengan cara pemberian konseling cara konsumsi obat dan dosis obat setiap pasien mendapatkan obat walaupun obat tersebut merupakan obat yang lama dikonsumsi pasien. Informasi mengenai efek samping obat masih jarang diinformasikan sehingga hendaknya petugas farmasi mulai membiasakan memberitahu informasi tersebut dengan cara memberikan konseling efek samping obat minimal efek samping obat yang tersering terjadi. Respon yang diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien secara tepat, tanggap, dan 3S (senyum, sapa, salam) hendaknya lebih ditingkatkan lagi dengan cara membiasakan petugas memberi pasien kesempatan untuk bertanya dan membiasakan petugas farmasi untuk melayani pasien dengan ramah, dan tanggap. Informasi dan respon yang lebih baik tersebut akan meningkatkan kepuasan dari pelanggan/ pasien.

## 2. Bagi penelitian selanjutnya

- a. Penelitian ini akan lebih bermanfaat jika pada penelitian selanjutnya juga menganalisis mengenai jumlah loket yang seharusnya tersedia berdasarkan jumlah antrian.

- b. Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat mengendalikan variabel luar yang belum dapat peneliti kendalikan, seperti jenjang pendidikan, dan umur, dan penggunaan asuransi kesehatan
- c. Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat membandingkan antara pasien BPJS dengan pasien umum. Penelitian ini merekrut responden yang memiliki asuransi kesehatan (BPJS) maupun responden yang membayar. Responden yang menggunakan asuransi kesehatan memiliki nomor antrian yang berbeda dengan responden yang membayar (umum). Pengguna asuransi cenderung lebih banyak dan memiliki lama antrian yang lebih lama. Dengan perbandingan tersebut diharapkan dapat mengetahui persepsi dari masing masing kelompok.
- d. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan pada populasi terjangkau lainnya, seperti petugas layanan kesehatan (petugas farmasi) sehingga dapat menilai kinerja, efektivitas, dampak CPOE dari populasi yang berbeda.