

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Sesuai pemaparan hasil analisis yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa.

1. Deskripsi variabel kepuasan pelanggan, *organizational capital* dan variabel waktu tunggu berada pada penilaian cukup baik, dan deskripsi variabel *human capital* berada pada penilaian baik.
2. *Variabel human capital* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel waktu tunggu.
3. Variabel *organizational capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel waktu tunggu.
4. Variabel *human capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
5. Variabel *organizational capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
6. Variabel waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
7. Variabel waktu tunggu dapat memediasi secara signifikan pengaruh variabel *human capital* terhadap variabel kepuasan pelanggan.
8. *Variabel waktu tunggu* dapat memediasi secara signifikan pengaruh variabel *organizational capital* terhadap variabel kepuasan pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian sebagaimana dikemukakan di atas, maka peneliti mengemukakan beberapa saran kepada manajemen Rumah Sakit Santu Carolus Borromeos Kupang, sebagai berikut.

1. Sebagaimana nilai- nilai *human capital* yang teraktualisasi dengan baik oleh jajaran pelaksana tugas apotik, berupa pengetahuan, keahlian dan keterampilan, maka perlu dipertahankan. Hal tersebut dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan kefarmasian, untuk meningkatkan kompetensi analitis apoteker maupun asisten, serta peningkatan keterampilan teknis petugas apotik. Sementara untuk mendorong kemampuan manajerial, maka manajemen rumah sakit perlu memperluas kewenangan apoteker dalam melakukan penambahan jumlah petugas, serta memberi keleluasan kepada petugas apotik dalam melakukan konfirmasi obat dengan apoteker.
2. Perlu adanya upaya peningkatan nilai- nilai *organizational capital*, melalui *reward* dan *punishment* sesuai kondisi pekerjaan, untuk mempertahankan motivasi kerja. Untuk aspek kerja sama tim, manajemen rumah sakit perlu mendesain model pelaksanaan tugas disertai pengawasan/ peringatan, yang memungkinkan petugas antar shift dapat berkordinasi dalam penulisan etik obat. Manajemen rumah sakit juga perlu melakukan brifing untuk menanamkan kesadaran petugas akan urgensi dan realisasi pelaksanaan tugas dengan visi pelayanan apotik, serta mampu berinisiatif menghasilkan pelayanan farmasi secara efektif.

3. Pimpinan apotik perlu memberikan motivasi secara eksternal kepada petugas apotik agar bertindak lebih cepat dalam melakukan layanan penyajian obat dan atau informasi obat racikan, serta penyerahan resep obat, maupun penyerahan obat dan atau informasi obat jadi.