

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Produk obat-obat Pada PT. Tirta Husada Farma Purwokerto sebagai berikut :

1. Aspek Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan sudah baku untuk masing-masing jenis pelayanan cukup sederhana dalam arti tidak berbelit-belit, persyaratan cukup sederhana sesuai jenis pelayanan Produk obat-obat mudah dipahami oleh masyarakat, jenis pelayanan disosialisasikan di papan pengumuman sudah dipublikasikan melalui Media sosial, sehingga masyarakat paham terhadap prosedur pelayanan Produk obat-obat.

2. Aspek Waktu Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

PT. Tirta Husada Farma Purwokerto untuk menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan hanya 30 menit. Kendala-kendala tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan tidak lepas dengan jaringan internet , sehingga pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan dangelengkapan admistrasi yang tidak lengkap.

3. Aspek Produk Pelayanan:

Hasil pelayanan pada Kantor PT. Tirta Husada Farma Purwokerto yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan semuanya adalah pelayanan Produk obat-obat yang dibutuhkan masyarakat.

4. Aspek Sarana dan prasarana

Secara umum kondisi sarana dan prasarana kerja pada Kantor Produk obat-obat sangat memadai dan cukup lengkap yaitu ada komputer, aplikasi program, printer dan sebagainya, sesuai dengan perkembangan telekomunikasi dan infomatika yang dimiliki.

5. Aspek Kompetensi Petugas

Tingkat pendidikan pegawai pemberi layanan Produk obat-obat memiliki cukup baik yaitu S1 dan SLTA, memiliki tanggungjawab terhadap tugas bidang tugasnya dimana hasil pekerjaan pegawai selalu dievaluasi oleh atasan dan juga oleh masyarakat. Pegawai menguasai bidang tugasnya dan memiliki ketrampilan mengoperasikan alat bantu (komputer, internet dsb).

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh Kantor Produk obat-obat, antara lain :

4. Meningkatkan ketrampilan para pegawai agar lebih handal dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.
5. Sesuai dengan perkembangan teknologi sebaiknya diselenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara online.
6. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama para pegawai