

INTISARI

DESI RAHMADHANI., 2025, EVALUASI STANDAR MINIMUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PADA PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK AZZAHRA MEDICA LUGOSOBO, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA.

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di klinik diukur berdasarkan dimensi kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan dimensi berwujud. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azzahra Medica Lugosobo terhadap pelayanan resep yang diberikan oleh petugas.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 responden yang dipilih menggunakan teknik *insidental sampling*. Data yang diperoleh dari kuesioner di hitung presentase rata-rata kepuasan dan dikategorikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat non racikan adalah 7,35 menit dan obat racikan 18,8 menit, keduanya sesuai dengan standar maksimum yang ditetapkan (30 menit dan 60 menit). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azzahra Medica Lugosobo terhadap pelayanan resep yang diberikan oleh petugas adalah sangat dengan skor 82%. Penelitian ini memberikan informasi penting untuk evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan resep, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan farmasi di Klinik Azzahra Medica Lugosobo.

Kata Kunci: Evaluasi Standar Minimum, Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan, Klinik Azzahra Medica Lugosobo.

ABSTRAK

DESI RAHMADHANI., 2025, MINIMUM STANDARD EVALUATION OF SATISFACTION LEVEL IN OUTPATIENT PRESCRIPTION SERVICES AT AZZAHRA MEDICA LUGOSOBO CLINIC, KTI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the patient's quality of life. Patient satisfaction with pharmaceutical services at the clinic is measured based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible dimensions. This study aims to determine the level of satisfaction of outpatients at the Azzahra Medica Lugosobo Clinic with the prescription services provided by the staff.

This research is included in descriptive research. The sample was 87 people. The sampling technique uses incidental sampling. Data collection uses a questionnaire. The data obtained from the questionnaire calculated the average percentage of satisfaction and categorized it.

The research results showed that the waiting time for non-concocted medicine services was 7.35 minutes and for compounded medicines 18.8 minutes, both of which were in accordance with the maximum standards set (30 minutes and 60 minutes). The satisfaction level of outpatients at the Azzahra Medica Lugosobo Clinic with the prescription services provided by the staff is very high with a score of 82%. This research provides important information for evaluating and improving the quality of prescription services, in order to increase patient satisfaction and loyalty towards pharmaceutical services at the Azzahra Medica Lugosobo Clinic.

Keywords: *Minimum Standard Evaluation, Patient Satisfaction Level, Outpatient Prescription Services, Azzahra Medica Lugosobo Clinic*