

**EVALUASI STANDAR MINIMUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PADA PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN  
DI KLINIK AZZAHRA MEDICA LUGOSOBO**

**Karya Tulis Ilmiah  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai  
Derajat Ahli Madya Farmasi**



**Diajukan oleh :**

**Desi Rahmadhani  
B05230036**

**Kepada  
FAKULTAS FARMASI  
PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2025**



**EVALUASI STANDAR MINIMUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PADA PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN  
DI KLINIK AZZAHRA MEDICA LUGOSOBO**

**KARYA TULIS ILMIAH**



*Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai  
derajat Ahli Madya Farmasi (Amd. Farm)  
Program Studi D – III Farmasi pada Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi Surakarta*

**Oleh :**

**Desi Rahmadhani  
B05230036**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2025**

# PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

Berjudul  
**EVALUASI STANDAR MINIMUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PADA PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN  
DI KLINIK AZZAHRA MEDICA LUGOSOBO**

Oleh :

**Desi Rahmadhani  
B05230036**

Dipertahankan Di hadapan Panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta  
Pada tanggal : 11 Juli 2025

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi Dekan,



Dr. apt. Iswandi, S. Si., M. Farm.

Pembimbing,

apt. Avianti Eka Dewi A. P., S. Farm., M. Sc.

Penguji :

1. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S. Farm., M. Si

  
1. ....

2. apt. Santi Dwi Astuti, S. Farm., M. Sc.

  
2. ....

3. apt. Avianti Eka Dewi Aditya P., S. Farm., M. Sc.

  
3. ....

## **PERSEMBAHAN**

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya QS. Al Baqarah : 286

Kupersembahkan karya tulis ilmiah ini untuk :

- Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, rezeki, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan KTI ini.
- KTI ini adalah persembahan ku untuk kedua orang tuaku tersayang yang selalu memberi doa, motivasi, dan segalanya tanpa batas. Terimakasih karena selalu ada untukku.
- Adikku satu-satunya yang selalu memberi doa, motivasi dan dukungan untuk penulis.
- Sahabat dan teman-teman D3 Farmasi RPL yang selalu memberi motivasi dan dukungan untuk mengerjakan tugas akhir ini.
- Almamaterku Universitas Setia Budi Surakarta dan diriku sendiri.

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa proposal karya tulis ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahlimadya di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi, baik secara akademis maupun secara hukum.

Surakarta, 19 Mei 2025

Yang menyatakan,



Desi Rahmadhani

## KATA PENGANTAR

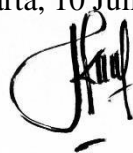
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “EVALUASI STANDAR MINIMUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PADA PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK AZZAHRA MEDICA LUGOSOBO” guna memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Ahlimadya Farmasi (Amd.Farm) dalam ilmu kefarmasian di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan motivasi bimbingan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Dr. apt. Iswandi, S.Si., M. Farm., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. apt. Avianti Eka Dewi Aditya P., S.Fam., M. Sc., selaku Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan masukan kepada penulis demi kesempurnaan proposal KTI ini.
4. Dr. apt. Samuel Budi Harsono Lomato, S. Farm., M. Si., selaku Pembimbing Akademik yang bersedia memberikan bimbingan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Setia Budi.
5. Segenap dosen, asisten dosen, seluruh staf perpustakaan, staf laboratorium, karyawan dan karyawan Universitas Setia Budi, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.
6. Teman-teman D3 Farmasi RPL dan semua pihak yang membantu dalam penelitian ini.
7. Semua pihak yang membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk memperbaiki karya tulis ilmiah ini. Semoga KTI ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang farmasi.

Surakarta, 10 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'P' followed by a series of loops and a final vertical stroke.

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH .....	ii
PERSEMBAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	4
BAB II   TINJAUAN PUSTAKA .....	5
A. Instalasi Farmasi Klinik .....	5
1. Pengkajian dan Pelayanan Resep .....	5
2. <i>Dispensing</i> .....	5
3. Pelayanan Informasi Obat (PIO) .....	5
4. Konseling .....	6
5. Pelayanan Kefarmasian di Rumah ( <i>home</i> <i>pharmacy care</i> ) .....	6
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO) .....	6
7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO) .....	7
B. Pengertian Resep .....	7

1.	.Waktu tunggu pelayanan resep.....	7
2.	Tidak adanya kesalahan pemberian obat.....	7
3.	Kepuasan.....	7
C.	Pelayanan Kefarmasian .....	8
1.	Standar Pelayanan Kefarmasian .....	9
2.	Mutu Pelayanan Kefarmasian .....	9
D.	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	9
1.	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan.....	10
2.	Dimensi Kepuasan <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	10
3.	Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien.....	11
4.	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	12
E.	Kerangka Teori.....	13
F.	Landasan Teori.....	14
G.	Keterangan Empiris.....	15
BAB III METODE PENELITIAN .....		16
A.	Rancangan Penelitian .....	16
1.	Waktu Penelitian.....	16
2.	Bentuk penelitian .....	16
3.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	16
4.	Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	16
B.	Populasi dan Sampel .....	17
1.	Populasi.....	17
2.	Sampel .....	17
C.	Variabel Penelitian.....	18
1.	Identifikasi Variabel Utama .....	18
2.	Klasifikasi Variabel Utama.....	18
3.	Definisi Operasional Variabel Utama.....	18
D.	Alat dan Bahan .....	19
1.	Alat.....	19
2.	Bahan .....	19
E.	Instrumen Penelitian.....	19
F.	Cara Menganalisis Kuisisioner .....	20
G.	Jalannya Penelitian.....	22
H.	Skema Kerja.....	23
I.	Analisis Hasil .....	23
J.	Jadwal Penelitian .....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		25
A.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	25
B.	Data Umum .....	26
C.	Data Khusus .....	27

1. Waktu Tunggu.....	27
2. Kepuasan Pasien .....	28
3. Tingkat Kepuasan Responden pada Setiap Dimensi .....	33
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	37
A. Kesimpulan .....	37
B. Saran .....	37
C. Ucapan Terima Kasih.....	38
 DAFTAR PUSTAKA.....	39
 LAMPIRAN .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Kerangka Teori .....	13
2. Skema Kerja .....	23

## DAFTAR TABEL

Halaman

1. Format Kuisisioner .....	20
2. Penilaian Skala <i>Likert</i> Kepuasan .....	24
3. Interpretasi Skor .....	24
4. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	24
5. Uji Validitas Kuisisioner .....	25
6. Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	26
7. Data Umum Responden .....	26
8. Perbandingan waktu tunggu .....	27
9. Persentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Berwujud .....	28
10. Persentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tangkap .....	29
11. Persentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kepastian .....	30
12. Persentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati .....	31
13. Persentase Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Keandalan .....	32
14. Persentase Tingkat Kepuasan Responden pada Setiap Dimensi .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

1. Surat Ijin Penelitian Dari Kampus.....	41
2. Surat Balasan Ijin Penelitian Dari Klinik .....	42
3. Sertifikat <i>Ethical Clarence</i> .....	43
4. Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	44
5. Contoh pengisian Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	45
6. Formulir Penjelasan Responden .....	46

## DAFTAR SINGKATAN

BPS	: Badan Pusat Statistik
FORNAS	: Formularium Nasional
KEMENKES RI	: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
KLB	: Kejadian Luar Biasa
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
PERMENKES RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PTO	: Pemantauan Terapi Obat
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
WHO	: <i>World Health Organization</i>

## 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*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik. Instalasi Farmasi adalah bagian dari Klinik yang bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur, dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan farmasi serta melaksanakan pembinaan teknis kefarmasian di Klinik. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI Nomor 34, 2021).

Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan sediaan farmasi yang berpusat pada individu yang dilakukan oleh apoteker secara mandiri atau bersama tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya untuk mengoptimalkan keluaran farmakoterapi yang diterima pasien. Adanya penerapan layanan kefarmasian, pelayanan farmasi klinik menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan pelayanan kefarmasian, artinya pengukuran tingkat kepuasan pelayanan farmasi klinik menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kefarmasian termasuk pelayanan resep (Rusli, 2016). Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah maksimal 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah maksimal 60 menit. Waktu tunggu tersebut dihitung dari mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat tersebut .

Pelayanan resep merupakan salah satu kegiatan`pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan resep meliputi skrining resep, penyiapan obat dan peracikan obat, penulisan etiket, pengemasan serta penyerahan obat kepada pasien. Kegiatan dalam skrining resep meliputi pemeriksaan kesesuaian farmasetik, persyaratan administrasi, pertimbangan klinik dan konsultasi dokter apabila ditemukan keraguan pada resep atau obat yang tidak tersedia. Dalam perkembangan dunia

kesehatan di Indonesia, sistem pembuatan resep obat masih banyak mengalami masalah seperti kesalahan dalam penentuan dosis obat, sampai lamanya antrian dalam pemesanan obat (Megawati & Santoso, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasa tidak puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2006).

Agar tercapainya pelayanan yang sempurna di tiap pelaksanaan pelayanan di Klinik, maka perlu di terapkan suatu Standar Pelayanan Minimum (SPM). Standar Pelayanan Minimum merupakan determinasi mengenai tipe serta kualitas pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang didapat oleh tiap masyarakat dengan cara minimum serta detail teknis mengenai tolok ukur pelayanan minimum yang diserahkan oleh badan layanan umum pada masyarakat. Standar minimal pelayanan kefarmasian di klinik salah satunya waktu tunggu. Mulai dari penerimaan resep di instalasi farmasi sampai pasien menerima obat tersebut, yang mana membutuhkan waktu yang disebut waktu tunggu pelayanan resep. Apabila waktu pelayanan resep terlalu lama akan menimbulkan ketidakpuasan pasien (Purwandari, dkk, 2017). Standar pelayanan minimum waktu tunggu dalam pelayanan obat non racikan adalah  $\leq 30$  menit dan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit, tingkat kesalahan pemberian obat adalah 0%, dan kepuasan pasien adalah  $>80\%$  (Kemenkes no 129 th.2008, 2008).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Cahya Aprilia, 2024 di Rumah Sakit dr.Gondo Suwarno belum sepenuhnya memenuhi SPMRS MenKes RI Tahun 2008 yang telah ditetapkan hal ini dibuktikan dengan ketersediaan Formularium di Instalasi Farmasi RSUD dr. Gondo Suwarno tersedia dan diperbaharui setiap 3 tahun sekali dengan evaluasi 1 tahun sekali sudah sesuai. Waktu tunggu pelayanan obat non racikan dan obat racikan sebesar 38,07 menit  $>30$  menit dan 41,03 menit  $<60$  menit untuk obat non racikan tidak sesuai dan untuk obat racikan sudah sesuai. Persentase tidak adanya kesalahan dalam pemberian obat, 100 % sudah sesuai. Persentase tingkat kepuasan pasien sebesar 78,79 %  $<80\%$  sehingga tidak sesuai.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni, 2018 di Puskesmas Kecamatan Kota Medan dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Medan Denai tidak memenuhi ketentuan dan kaidah profesi yang berlaku, karena kurang lengkapnya informasi yang diberikan oleh petugas pengelola obat kepada pasien, adanya pengurangan jumlah obat yang diberikan kepada pasien, kurang lengkapnya etiket dan label yang diberikan pada kemasan obat, terbatasnya jumlah petugas pengelola obat, serta tidak adanya tenaga apoteker di Puskesmas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zuhriyanto & Nurahayu, 2022, Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu 8,90 menit sudah memenuhi standar yang ditetapkan Menkes RI dan juga sudah memenuhi standar waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh RSIA Assyifa kota Tangerang. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu 16,60 menit sudah memenuhi standar yang ditetapkan Menkes RI dan juga sudah memenuhi standar waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh rumah sakit ibu dan anak Assyifa kota Tangerang. Sedangkan dengan nilai  $t$  hitung 10,126 lebih besar daripada  $t$  tabel 1,654 dan standard coefficient sebesar 0,88 menunjukkan bahwa waktu tunggu mempunyai pengaruh positif yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien pada pelayanan resep obat jadi dan racikan RSIA Assyifa Kota Tangerang.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang standar minimum terhadap tingkat kepuasan pada pelayanan resep pasien rawat jalan di Klinik Azzahra Medica Lugosobo. Harapannya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kesesuaian pelayanan resep di Klinik Azzahra Medica Lugosobo terhadap standar minimum pelayanan farmasi?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azzahra Medica Lugosobo terhadap pelayanan resep yang diberikan oleh petugas ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penilitian ini adalah:

1. Mengetahui kesesuaian pelayanan resep di Klinik Azzahra Medica Lugosobo sesuai dengan standar minimum yang telah ditetapkan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azzahra Medica Lugosobo terhadap pelayanan resep yang diberikan oleh petugas.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Klinik Azzahra Medica Lugosobo :
  - a. Membantu dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan kesehatan.
  - b. Memberikan informasi tentang kekuatan dan kelemahan pelayanan kesehatan di klinik.
  - c. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memenuhi standar minimum yang telah ditetapkan.
  - d. Membantu dalam melakukan perencanaan dan pengembangan pelayanan kesehatan.
2. Bagi Pasien :
  - a. Meningkatkan kesadaran dan partisipasi pasien dalam melakukan pencegahan dan pengobatan penyakit.
  - b. Memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan yang tersedia di klinik.
  - c. Meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.
  - d. Membantu pasien dalam membuat keputusan yang tepat tentang pelayanan kesehatan.
3. Bagi Penulis Lain :
  - a. Memberikan informasi yang berguna bagi penulis lainnya dalam melakukan penelitian serupa.
  - b. Meningkatkan kesadaran dan partisipasi penulis lainnya dalam melakukan penelitian tentang pelayanan kesehatan.
  - c. Membantu penulis lainnya dalam melakukan analisis dan interpretasi data tentang pelayanan kesehatan.
  - d. Meningkatkan kualitas penelitian tentang pelayanan kesehatan dengan memberikan contoh penelitian yang baik.