

**Program Studi Sarjana Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Agustus, 2023**

ABSTRAK

Wanda Rahayuningtyas

Studi Perbandingan kepuasan Pelayanan Resep Konvensional dan Elektronik Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Kepuasan pasien saat ini dianggap sebagai salah satu indikator utama kualitas layanan medis yang sangat penting dalam perawatan yang berpusat pada pasien. Penyebab lamanya waktu pelayanan resep pasien umum adalah jenis resep, jumlah resep, shift petugas, ketersediaan sumber daya manusia yang terampil, sarana dan fasilitas yang menunjang seperti pemakaian alat-alat teknologi yang lebih canggih serta partisipasi pasien/keluarga selama menunggu proses pelayanan resep. Penggunaan alat teknologi canggih dalam pelayanan resep dilakukan melalui sistem peresepan elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai kepuasan pasien pada pelayanan resep elektronik dan konvensional di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan analisis data menggunakan SPSS. Kepuasan pelayanan dinilai dengan menggunakan 5 variabel, yakni dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Dari hasil penelitian didapatkan hasil penilaian kepuasan tertinggi pada dimensi jaminan dengan persentase 87% dengan interpretasi pasien sangat puas. Kepuasan resep elektronik mendapatkan hasil lebih tinggi dibandingkan hasil resep konvensional yaitu 5.70 dan kesimpulan yang dapat diambil yaitu resep elektronik lebih puas daripada pasien dengan pasien yang memperoleh resep konvensional.

Kata Kunci: Kepuasan, resep elektronik dan konvensional, pelayanan