

ABSTRAK

Nama : Mutia Khaerunnisa
Program Studi : Farmasi
Judul : Hubungan Karakteristik dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Penyerahan Obat di Klinik Bintaro Kota Tangerang Selatan

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung kepada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan, khususnya pada proses penyerahan obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan penyerahan obat di Klinik Bamed Bintaro Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sebanyak 102 responden dipilih melalui teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan) dengan tingkat kepuasan ($p > 0,01$). Namun, terdapat hubungan yang signifikan antara semua dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan ($r = 0,500$), ketanggapan ($r = 0,538$), jaminan ($r = 0,621$), empati ($r = 0,505$), dan bukti langsung ($r = 0,470$) dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,01$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sedangkan karakteristik pasien tidak berpengaruh.

Kata Kunci:

Dimensi SERVQUAL, Karakteristik Pasien, Kepuasan Pasien, Korelasi Spearman, Pelayanan Kefarmasian