

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

ABSTRACT

Name : Mutia Khaerunnisa
Study Program : *pharmacy*
Title : The Relationship Between Characteristics And Patient Satisfaction With Drug Delivery Services At The Bamed Bintaro Clinic, South Tangerang City

Pharmaceutical services are direct services provided to patients related to pharmaceutical preparations to meet their needs and expectations. Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of services, particularly in the drug dispensing process. This study aims to determine the relationship between patient characteristics and satisfaction levels with the drug dispensing service at Bamed Bintaro Clinic, South Tangerang City. This is a descriptive quantitative study with a cross-sectional approach. A total of 102 respondents were selected using purposive sampling technique. Data were analyzed using the *Spearman correlation test*. The results showed that there was no significant relationship between patient characteristics (gender, age, education, and occupation) and satisfaction levels ($p > 0.01$). However, there was a significant relationship between all dimensions of service quality—reliability ($r = 0.500$), responsiveness ($r = 0.538$), assurance ($r = 0.621$), empathy ($r = 0.505$), and tangibles ($r = 0.470$)—and *patient satisfaction* ($p < 0.01$). In conclusion, service quality significantly influences patient satisfaction, while patient characteristics do not have a significant effect.

Keywords:

Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Patient Characteristics, Servqual, Spearman Correlation