




KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN MUTU PELAYANAN FARMASI TERHADAP LOYALITAS PASIEN UMUM RAWAT JALAN RSUD KOTA DEPOK

**Riska Edwi Meilia*, Humaira Fadhilah, Fera Friscadika, Fenita Purnama Sari Indah,
Adhy Purnawan**

STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jalan Pajajaran No.1 Pamulang Barat Kota
Tangerang Selatan, 15415

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
<p><i>*Corresponding Author</i></p> <p>Riska Edwi Meilia E-mail: riskaedwi@gmail.com</p>	<p><i>The number of outpatient visits at the Depok City Hospital has decreased. The pharmacy installation at the Depok City Regional Hospital does not meet the minimum service standards because it is <80%. The aim of this research is to determine the relationship between individual characteristics and the quality of pharmaceutical services on the loyalty of general outpatients at the Depok City Regional Hospital. This research uses a quantitative cross sectional approach. The sampling technique used random sampling. Based on the results of the study stated that the age of the respondents in early adulthood was 28-39 years 180 respondents, some of the sex of the male respondents was 148 respondents, the education level of the respondents was high school 178 respondents, with unmarried marital status 180 respondents, the number of dependents 1-2 120 respondents, 117 respondents stated that the quality of pharmaceutical services was good and 228 respondents stated that patient loyalty was good. Statistical test results showed that there was a relationship between age (p-value=0.001), education (p-value=0.007), marital status (p-value=0.007), number of dependents (p-value=0.002), and quality of pharmaceutical services (p-value = 0.001) to outpatient loyalty in Depok City Hospital, while there is no relationship between gender (p-value = 0.278) to general patient loyalty in Depok City Hospital, it can be concluded that there is a relationship between age, education, marital status, number of dependents and quality of pharmaceutical services on general outpatient patient loyalty, while there is no relationship between gender and outpatient general patient loyalty at Depok City Hospital. From the results of this study, hoped that the Depok City Hospital will routinely evaluate the quality of pharmaceutical services provided to patients as evaluation material so that they know what needs to be improved on the quality of pharmaceutical services.</i></p>
<p>Keywords: Individual Characteristics, Quality of Pharmaceutical Services, Patient Loyalty</p>	<p>ABSTRAK</p> <p>Angka kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok terjadi penurunan. Instalasi farmasi di RSUD Kota Depok belum memenuhi standart pelayanan minimal karena <80%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan karakteristik individu dan mutu pelayanan farmasi terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok. Penelitian ini dengan metode kuantitatif pendekatan <i>cross sectional</i>. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa usia responden pada dewasa awal 28-39 tahun 180 responden, sebagian jenis kelamin responden laki-laki 148 responden, tingkat pendidikan responden SMA 178 responden, dengan status perkawinan belum kawin 180 responden, jumlah tanggungan 1-2 120 responden, responden menyatakan baik tentang mutu pelayanan farmasi 117 responden dan loyalitas pasien menyatakan baik 228 responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa terdapat hubungan antara usia (p-value=0,001), pendidikan (p-value=0,007), status perkawinan (p-value=0,007), jumlah tanggungan (p-value=0,002), dan mutu pelayanan farmasi (p-value=0,001) terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok, sementara tidak terdapat hubungan a ntara jenis kelamin (p-value=0,278) terhadap loyalitas pasien umum rawat di RSUD Kota Depok maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara usia, pendidikan, status perkawinan, jumlah tanggungan dan mutu pelayanan farmasi terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan, sementara tidak</p>
<p>Kata Kunci: Karakteristik Individu, Mutu Pelayanan Farmasi, Loyalitas Pasien</p>	<p>ABSTRAK</p> <p>Angka kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok terjadi penurunan. Instalasi farmasi di RSUD Kota Depok belum memenuhi standart pelayanan minimal karena <80%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan karakteristik individu dan mutu pelayanan farmasi terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok. Penelitian ini dengan metode kuantitatif pendekatan <i>cross sectional</i>. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa usia responden pada dewasa awal 28-39 tahun 180 responden, sebagian jenis kelamin responden laki-laki 148 responden, tingkat pendidikan responden SMA 178 responden, dengan status perkawinan belum kawin 180 responden, jumlah tanggungan 1-2 120 responden, responden menyatakan baik tentang mutu pelayanan farmasi 117 responden dan loyalitas pasien menyatakan baik 228 responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa terdapat hubungan antara usia (p-value=0,001), pendidikan (p-value=0,007), status perkawinan (p-value=0,007), jumlah tanggungan (p-value=0,002), dan mutu pelayanan farmasi (p-value=0,001) terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok, sementara tidak terdapat hubungan a ntara jenis kelamin (p-value=0,278) terhadap loyalitas pasien umum rawat di RSUD Kota Depok maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara usia, pendidikan, status perkawinan, jumlah tanggungan dan mutu pelayanan farmasi terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan, sementara tidak</p>

	<p>adanya hubungan antara jenis kelamin dengan loyalitas pasien umum rawat jalan RSUD Kota Depok. Dari hasil penelitian ini diharapkan RSUD Kota Depok rutin melakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi yang diberikan kepada pasien sebagai bahan evaluasi sehingga mengetahui apa yang harus diperbaiki pada mutu pelayanan farmasi.</p>
	<p>This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license.</p>

PENDAHULUAN

Loyalitas adalah sebuah proses, pada akhir proses tersebut, kepuasan mempunyai efek pada *perceived quality*, yang dapat memberikan dampak kepada loyalitas dan niat untuk perilaku tertentu dari seorang pelanggan. (Sakinah, 2022). Loyalitas merupakan hal yang penting dibangun setiap perusahaan untuk memenangkan kompetisi. Apalagi menurut Reicheld dan Sasser dalam mengemukakan bahwa peningkatan 5% dalam kesetiaan pelanggan dalam meningkatkan keuntungan sebesar 25% sampai dengan 85% dan 60% peningkatan penjualan kepada konsumen baru adalah atas rekomendasi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Loyalitas merupakan salah satu kunci sukses dalam memenangkan persaingan bisnis saat ini (Hasanah, 2020).

Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja salah satunya yaitu karakteristik individu. Karakteristik individu merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan dengan cara melalui pendidikan pelatihan, sehingga akan mendorong atau menggerakkan dan mempengaruhi individu dalam bekerja. Karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan tujuan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain dan perbedaan ini akan terbawa

dalam dunia kerja yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lainnya berbeda pula meskipun bekerja di tempat yang sama (Gusti, 2017 dalam Kunanti et al., 2022)

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Wulandari dalam Kusumaningtyas, 2019).

Penilaian mutu pelayanan kefarmasian salah satunya dilakukan dengan cara mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima selama ini. Apabila mutu pelayanan farmasi yang diterima selama ini lebih dari yang diharapkan. Maka pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka pasien tidak puas dan akhirnya tidak akan loyal kepada rumah sakit (Kusumaningtyas, 2019).

Loyalitas pasien juga bukan hanya dengan meningkatkan jumlah kunjungan rawat jalan saja, tetapi juga dengan meningkatkan komitmen kepada pasien agar pasien tetap memanfaatkan

pelayanan kesehatan yang diberikan dan tetap berkunjung kembali ke depo farmasi di RSUD Kota Depok.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan pengambilan data di pelayanan pasien umum di instalasi rawat jalan di RSUD Kota Depok, jumlah kunjungan pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok pada bulan Agustus, sampai Oktober tahun 2022 mengalami penurunan

Angka kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok periode Agustus-Oktober pada tahun 2022 terlihat terjadi penurunan jumlah pasien dari 1.261, 1.129, 1.109. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan RSUD Kota Depok termasuk dalam kategori baik. Tetapi masih terdapat unsur yang dinilai kurang oleh masyarakat terutama dari segi waktu penyelesaian (kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan) yang menyebabkan waktu tunggu pasien lebih lama.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan maka diperlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan kesehatan. RSUD Kota Depok telah melakukan upaya untuk pelayanan kesehatan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh RSUD Kota Depok adalah

melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Diketahui bahwa Indeks kepuasan tertingi pada pelayanan ICU dengan IKM 87,84% sedangkan indeks kepuasan terendah adalah pelayanan farmasi dengan IKM 79,76%. Berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit, tingkat kepuasan pasien di Instalasi RSUD Kota Depok belum memenuhi standart pelayanan minimal karena < 80%. Tetapi pada tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi masih belum memenuhi standar pelayanan minimal yaitu > 80% sehingga akan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi Hubungan Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Depok

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan desain yang digunakan adalah *cross sectional* dimana penelitian ini untuk mengidentifikasi variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependen) secara bersamaan. Variabel independent penelitian ini adalah karakteristik individu dan mutu pelayanan dan variabel dependen penelitian ini adalah loyalitas pasien

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok tahun 2022 selama 3 bulan terakhir yaitu bulan Agustus (1.261), Oktober (1.129), September (1.109) sehingga berjumlah 3.498 kunjungan dalam 3 bulan terakhir di tahun 2022 (data dari rekam medis RSUD Kota Depok).

Dari hasil perhitungan sampel maka mendapatkan hasil sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 289 responden pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok

HASIL

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pada Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Kota Depok

Usia	Jumlah (n)	Persentase (%)
Dewasa awal = 18-39 tahun	180	62.3
Dewasa Madya= 40-60 tahun	60	20.8
Lanjut usia	49	17.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	148	51.2
Perempuan	141	48.8
Pendidikan		
Sd/ sederajat	18	6.2
SMP/ Sederajat	52	18.0
SMA/ Sederajat	178	61.6
Perguruan Tinggi	41	14.2
Status Perkawinan		
Kawin	180	62.3
Belum Kawin	60	20.8
Janda/Duda	49	17.0
Jumlah Tanggungan		
1-2	120	41,5
2-3	62	21,5
3-4	58	20,1
>4	49	17,0
Mutu Pelayanan Farmasi		
Baik	177	61,2
Kurang baik	112	38,8
Loyalitas Pasien		
Baik	228	78,9
Kurang Baik	61	21.1
Total	289	100.00

Tabel 2. Hubungan Karakteristik Individu Usia dengan Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Kota Depok

Usia	Loyalitas Pasien				Total		P-value
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	N	%	N	%			
18-39 Tahun	144	49,8%	36	12,5%	180	62,4%	0.001
40-60 Tahun	57	19,7%	3	1,0%	60	20,8%	
>60 Tahun	27	9,3%	22	7,6%	49	17,0%	
Jumlah	228	78,9%	61	21,1%	289	100%	

Sumber : Data Primer (2023)

Tabel 3. Hubungan Karakteristik Individu Jenis Kelamin Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Kota Depok

Jenis Kelamin	Loyalitas Pasien				Total		OR (95%CI)	P-value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
Laki-Laki	113	39,1%	35	12,1%	148	51,2%	0,730 (0,41-1,29)	0.278
Perempuan	115	39,8%	26	9,0%	141	48,8%		
Jumlah	228	78,9%	61	21,1%	289	100%		

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 4. Hubungan Karakteristik Individu Pendidikan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Kota Depok

Pendidikan	Loyalitas Pasien				Total		P-value
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	N	%	N	%			
SD	16	5,5%	2	0,7%	18	6,2%	0.007

SMP/Sederajat	40	13,8%	12	4,2%	52	18,0%
SMA/Sederajat	132	45,7%	46	15,9%	178	61,6%
Perguruan Tinggi	40	17,5%	1	1,6%	41	14,2%
Jumlah	228	78,9%	61	21,1%	289	100%

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 5. Hubungan Karakteristik Individu Status Perkawinan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Kota Depok

Status Perkawinan	Loyalitas Pasien				Total		P-value
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	N	%	N	%			
Kawin	144	49,8%	36	12,5%	180	62,3%	0.001
Belum Kawin	57	19,7%	3	1,0%	60	20,8%	
Janda/Duda	27	9,3%	22	7,6%	49	17,0%	
Jumlah	228	78,9%	61	21,1%	289	100%	

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 6. Hubungan Karakteristik Individu Jumlah Tanggungan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Kota Depok

Jumlah Tanggungan	Loyalitas Pasien				Total		P-value
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	N	%	N	%			
1-2 Orang	93	32,2%	27	93,3%	120	41,5%	0.002
2-3 Orang	59	20,4%	3	1,0%	62	21,5%	
3-4 Orang	39	13,5%	19	6,6%	58	20,1%	
>4 Orang	37	12,8%	12	4,2%	49	17,0%	
Jumlah	228	78,9%	61	21,1%	289	100%	

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 7. Hubungan Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Kota Depok

Mutu Pelayanan Farmasi	Loyalitas Pasien				Total		OR (95%CI)	P-value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	164	56,7%	13	4,5%	177	61,2%	9,462	0.001
Kurang Baik	64	39,8%	48	16,6%	112	38,8%	(4.80-18,62)	
Jumlah	228	78,9%	61	21,1%	289	100%		

Sumber: Data Primer (2023)

DISKUSI

Karakteristik *individu* terhadap loyalitas pasien:

Hubungan Usia Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hubungan karakteristik usia terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa hasil analisis bivariat dengan menggunakan *chi-square* dengan nilai ($p\text{-value}=0,001$) dimana ($<0,05$). Berdasarkan uji statistik dapat ditemukan hubungan yang signifikan antara usia dengan loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok.

Menurut (Ulfa, 2016) usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Umur berhubungan juga dengan kebutuhan dan keinginan seseorang dalam

mengonsumsi barang atau menggunakan pelayanan.

Dari hasil penelitian ini sejalan dengan yang meneliti variabel karakteristik dengan menggunakan uji *chi-Square* dengan nilai hasil ($p\text{-value}=0,000$) $< 0,05$ dan menyatakan bahwa H_a diterima. Dengan kata lain ada hubungan antara usia dengan kinerja perawat di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Datoe Binangking Kabupaten Bolang Mongondow.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ulfa, 2016) yang meneliti variabel dengan menggunakan uji *chi-square* dengan hasil ($p\text{-value}=0,001$) $<0,05$ dan menyatakan H_a diterima. Dengan kata lain adanya hubungan usia terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2016.

Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian (Sukandar, 2018) yang meneliti variabel dengan menggunakan *uji-square* dengan hasil ($p\text{-value}=0,055$) $>0,05$ dan menyatakan H_0 ditolak. Dengan kata lain tidak ada hubungan usia terhadap tingkat aktivitas kader.

Penyebab hal itu karena pasien pada rentang usia tersebut termasuk golongan usia produktif yang memiliki berisiko terkena penyakit dari pekerjaan dan lemahnya imunitas tubuh. Dimana hal tersebut didukung oleh penelitian yang menyebutkan pasien usia dewasa awal paling banyak mengunjungi apotek dikarenakan usia tersebut termasuk dalam usia produktif, berpotensi besar terkena penyakit yang berasal dari pekerjaan.

Pada hasil penelitian ini usia paling banyak adalah usia dewasa awal 18-39 tahun yang mempengaruhi loyalitas pasien. Karena pada rentang usia ini produktifitas seseorang masih sangat tinggi, sehingga memungkinkan individu untuk melakukan kunjungan ke pelayanan kesehatan yang tersedia. Hal ini yang menyebabkan tingkat loyalitas pada rentang usia tersebut masih baik terhadap pelayanan kesehatan terdekat karena individu masih aktif untuk melakukan kunjungan ke pelayanan kesehatan.

Hubungan Jenis Kelamin Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hubungan jenis kelamin terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa hasil analisis bivariat dengan menggunakan *chi-square* dengan nilai hasil ($p\text{-value}=0,278$) dimana ($>0,05$). Berdasarkan uji statistik dapat dinyatakan bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok.

Menurut (Ulfa, 2016) jenis kelamin adalah perbedaan antara laki-laki dan perempuan secara biologis sejak seseorang lahir. Menurut (Wardanengsih et al., 2022) .

Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wati, 2022) yang meneliti variabel karakteristik dengan nilai hasil *chi-square* 0,124 yang artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kesiapsiagaan masyarakat menghadapi banjir.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ulfa, 2016) yang meneliti variabel karakteristik dengan nilai hasil *chi-square* $p\text{-value}=0,599 >0,05$ yang artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan

Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2016.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mumulati et al., 2020) yang meneliti variabel karakteristik dengan nilai hasil *chi-square* 0,273 *p-value* = 0,273 > 0,05 yang artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kejadian depresi pada lansia.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin pada penelitian ini lebih dari setengahnya laki-laki. Akan tetapi pada penelitian ini menemukan bahwa tidak adanya hubungan jenis kelamin terhadap loyalitas pasien karena loyalitas pasien tidak bisa dilihat atau bisa diukur oleh jenis kelamin karena jenis kelamin merupakan kodrat yang telah melekat sejak lahir sedangkan loyalitas sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti, tingkat pendidikan, pengalaman, tingkat penghasilan dan lain sebagainya. Sehingga jenis kelamin tidak dapat menjadi tolak ukur untuk mendapatkan loyalitas pasien baik.

Hubungan Pendidikan Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hubungan pendidikan terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa hasil analisis bivariat dengan menggunakan *chi-square* menunjukkan nilai (*p-value* = 0,007) dimana (< 0,05). Berdasarkan uji statistik dapat ditemukan

bahwa adanya hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok.

Menurut (Ulfa, 2016) Pendidikan yang diartikan pendidikan formal yang dicapai atau diperoleh dibangku sekolah. Pendidikan formal merupakan hal yang sangat penting karena dengan pendidikan seseorang akan mendapatkan wawasan dan pengembangan diri yang lebih luas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Krisanti et al., 2021) meneliti variabel karakteristik dengan nilai hasil *chi-square* *p-value* = 0,001 < 0,05 yang menyatakan bahwa terdapat hubungan Pendidikan dengan kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Medika BSD.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ulfa, 2016) meneliti variabel karakteristik dengan nilai hasil *chi-square* *p-value* = 0,002 < 0,05 yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara terdapat hubungan Pendidikan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2016.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amini I, et al 2021) meneliti variabel karakteristik dengan nilai hasil uji-t *p-value* = 0,0426

$<0,05$ yang menyatakan bahwa ada hubungan antara pendidikan terhadap konsumsi rumah tangga masyarakat kampung KB (keluarga berencana).

Menurut hasil penelitian ini bahwa lebih dari setengahnya responden berpendidikan SMA, maka pengetahuan yang di miliki individu semakin bertambah mengenai pentingnya kesehatan yang harus di capai oleh seseorang, yang memungkinkan individu untuk melakukan kunjungan ke pelayanan kesehatan yang tersedia sehingga menyebabkan munculnya sebuah loyalitas yang individu berikan terhadap pelayanan kesehatan yang di kunjungi. Hal ini juga mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan sehingga ketika pasien puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan maka akan meningkatnya loyalitas pada pasien.

Hubungan Status Perkawinan Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hubungan status perkawinan terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa hasil analisis bivariat dengan menggunakan *chi-square* menunjukkan nilai ($p\text{-value}=0,001$) dimana ($<0,05$). Berdasarkan uji statistik dapat ditemukan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara status perkawinan

dengan loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok.

Menurut (D. M. Sari, 2021) Status pernikahan juga merupakan salah satu kebutuhan dari individu, sehingga akan menjadi predikat baik untuk individu dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Seorang yang sudah menikah akan cenderung memiliki kepuasan hidup yang baik dan akan mempengaruhi kualitas hidup serta akan lebih memperhatikan kesehatan dan pelayanan kesehatan yang di dapatkan.

Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fatimah, 2018) yang meneliti variabel karakteristik dengan nilai *chi-square* 0,002 yang artinya adanya hubungan status perkawinan dengan loyalitas pasien.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (D. M. Sari, 2021) yang meneliti variabel karakteristik dengan nilai *chi-square p-value*=0,000 yang artinya ada hubungan status perkawinan dengan stres kerja.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mumulati et al., 2020) yang meneliti variabel karakteristik dengan nilai *chi-square p-value*=0,187 yang artinya tidak ada

hubungan antara status perkawinan dengan depresi pada lansia.

Menurut hasil penelitian ini bahwa lebih dari setengahnya responden berstatus kawin atau memiliki pasangan. Dimana seseorang yang telah menikah memiliki *support system* tambahan dalam kehidupannya, terutama dalam hal kesehatan tidak ada pasangan mana pun yang menginginkan pasangannya berbaring di kasur rumah sakit. Maka dari itu pasti setiap pasangan menyarankan pasangannya untuk melakukan pemeriksaan kesehatan ke pelayanan kesehatan yang tersedia, sehingga muncul loyalitas terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan oleh pasangan yang telah menikah.

Hubungan Jumlah Tanggungan Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hubungan jumlah tanggungan terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa hasil analisis bivariat dengan menggunakan *chi-square* menunjukkan nilai ($p\text{-value}=0,002$) dimana ($<0,05$). Berdasarkan uji statistik dapat ditemukan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara jumlah tanggungan dengan loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok.

Menurut Agung, pasien yang seseorang mempunyai jumlah tanggungan semakin sedikit maka

memungkinkan seseorang untuk mengontrol kesehatan ke pelayanan kesehatan karena sedikitnya hambatan untuk membagi waktu dan materi dengan jumlah tanggungan yang sedikit maka tingkat loyalitas pasien pun akan meningkat.

Jumlah tanggungan adalah banyaknya jumlah jiwa (anggota rumah tangga) yang masih menempati atau menghuni satu rumah dengan kepala rumah tangga, serta masih menjadi beban tanggungan rumah tangga dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Meningkatnya jumlah anak dan tanggungan yang dimiliki maka akan meningkatkan beban tanggungan keluarga tersebut, maka semakin banyak jumlah tanggungan keluarga maka menyebabkan lebih banyak jumlah jam kerja yang digunakan untuk menambah pendapatan keluarga.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amini et al, 2021) yang meneliti variabel karakteristik dengan nilai $t\ 0,000 <0,05$ yang artinya ada pengaruh antara jumlah tanggungan terhadap konsumsi rumah tangga masyarakat kampung KB (keluarga berencana).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Awal, 2018) yang meneliti variabel karakteristik

dengan nilai t $0,000 < 0,05$ yang artinya ada pengaruh antara jumlah tanggungan dengan tingkat pendidikan.

Menurut hasil penelitian ini bahwa hampir setengahnya responden yang memiliki jumlah tanggungan yang (1-2) maka biaya perawatan kesehatan pun tidak terlalu tinggi maka dari itu responden tidak terlalu besar terbebani secara finansial. Semakin sedikit jumlah tanggungan maka memungkinkan seseorang untuk mengontrol kesehatan ke pelayanan kesehatan karena sedikitnya hambatan untuk membagi waktu dan materi dengan jumlah tanggungan yang sedikit maka tingkat loyalitas pasien pun akan meningkat.

Hubungan Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hubungan mutu pelayanan farmasi terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan farmasi dengan loyalitas pasien dengan menunjukkan nilai (p -value=0,001) dimana ($<0,05$). Berdasarkan uji statistik dapat ditemukan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan farmasi dengan loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Kusumaningtyas, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Benita et al., 2023) yang meneliti variabel mutu pelayanan farmasi dengan nilai sig p -value=0,000 $< 0,05$ yang artinya adanya hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di apotek wilayah Kecamatan x Kota Surakarta Tahun 2022.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Megawati et al., 2016) yang meneliti variabel mutu pelayanan farmasi dengan nilai t p -value=0,001 $< 0,05$ yang artinya adanya hubungan antara mutu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di RS Baptis Batu.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kawahe et al., 2015) yang meneliti variabel mutu pelayanan farmasi dengan nilai *chi-square* p -value=0,219 $> 0,05$ yang artinya tidak adanya hubungan antara mutu pelayanan farmasi dengan kepuasan

pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado.

Menurut hasil penelitian ini kualitas pelayanan di instalasi farmasi RSUD Kota Depok sudah baik, namun perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien agar pasien lebih loyalitas terhadap instansi kesehatan. Pihak RSUD Kota Depok dapat melakukan perbaikan serta peningkatkan pelayanan melalui beberapa kualitas pelayanan

SIMPULAN

Hasil uji statistik diperoleh bahwa terdapat hubungan antara usia (p -value=0,001), pendidikan (p -value=0,007), status perkawinan (p -value=0,007), jumlah tanggungan (p -value=0,002), dan mutu pelayanan farmasi (p -value=0,001) terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Kota Depok, sementara tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin (p -value=0,278) terhadap loyalitas pasien umum rawat di RSUD Kota Depok maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara usia, pendidikan, status perkawinan, jumlah tanggungan dan mutu pelayanan farmasi terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan, sementara tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan loyalitas pasien umum rawat jalan

RSUD Kota Depok. Dari hasil penelitian ini diharapkan RSUD Kota Depok rutin melakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi yang diberikan kepada pasien sebagai bahan evaluasi sehingga mengetahui apa yang harus diperbaiki pada mutu pelayanan farmasi

DAFTAR PUSTAKA

- Amini, I., & Rusdiansyah, R. (2021). Pengaruh Pengaruh Jumlah Tanggungan, Pendapatan, Dan Pendidikan Terhadap Konsumsi Rumah Tangga Masyarakat Kampung Kb (Studi Kasus: Desa Banua Batung Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jiep: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan*, 4(1), 269.
- Awal, A. (2018). Pengaruh Pendapatan Dan Jumlah Tanggungan Keluarga Petani Padi Terhadap Tingkat Pendidikan Anak Di Desa Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar*, 116. /
- Benita, Z., Wijayanti, T., & Pramukantoro, G. E. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 5(2), 186–197.
- Fatimah, M. (2018). Pengaruh Status Pernikahan Dan Kebermaknaan Hidup Terhadap Kebahagiaan Pada Mahasiswa. *Transcommunication*, 53(1), 1–8.
- Hasanah, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Puskesmas Bandar Jaya Lahat Titi Hasanah. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie)*

- Lahat*, 5(2), 872.
- Kawahe, M., Mandagi, C. K. F., Kawatu, P. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmacon*, 4(4), 261–269.
- Krisanti, H., Kania, L., & Puji, R. (2021). *Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Medika Bsd Tahun 2021 The Relation Of Characteristic Individual And Type Of Organizational Work On The Employee Job Satisfaction At Medika Hospital Bsd Year 2021*. 1–14.
- Kunanti, W. S. N., Wulandari, W., & Hermawati, A. (2022). Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kompetensi Karyawan (Studi Pada Karyawan Departemen Liquid Pt Indolakto Di Purwosari). *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 2(1), 15–26.
- Kusumaningtyas, T. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan Rsud Kota Madiun. *Program Studi SI Kesehatan Masyarakat*, 8(5), 55.
- Megawati, Hariyanto, T., & Rachmi, A. T. (2016). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rs Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(1), 147–160.
- Mumulati, S. B., Niman, S., Indriarini, M. Y., Tinggi, S., Kesehatan, I., Borromeus, S., Parahyangan, K. B., Barat, K. B., & Barat, J. (2020). Hubungan Pendidikan, Usia, Jenis Kelamin, Status Pernikahan Dan Lama Tinggal Di Panti Werdha Dengan Kejadian Depresi Pada Lansia. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 8(3), 329–336.
- Sakinah, N. P. (2022). Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Skincare Wardah Dikota Bima. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2).
- Sari, D. M. (2021). Hubungan Status Perkawinan, Kelelahan Kerja, Dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Di Proyek Jembatan Teluk Kendari Sulawesi Tenggara Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Dan Keselamatan Kerja Universitas Halu Oleo*, 1(4), 146–152.
- Sukandar, H. (2018). Hubungan Karakteristik Terhadap Tingkat Aktivitas Kader Posyandu Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. *Jurnal Sistem Kesehatan*, 4(3), 102–109.
- Ulfa, R. (2016). *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2015*. 80–81. Karakteristik.Pdf
- Wardanengsih, E., Azis, A. Y., Darwis, N., & B, K. (2022). Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukelleng Sengkang Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Mappadising*, 4(2), 280–289.
- Wati, D. R. A. (2022). *Hubungan Karakteristik Dan Pengetahuan Penduduk Dengan Sikap Kesiapsiagaan Bencana Banjir Di Kelurahan Sawangan Kota Depok Oleh*. 50.