

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD
dr. R. SOETIJONO BLORA**

*The Effect of The Quality of Pharmaceutical Services on Patient Loyalty in The
Outpatient Pharmacy Installation of dr. R. Soetijono Regional Hospital, Blora*

Dhevi Novitasari^{*1}, Ahmad Suriyadi Muslim², Ulviani Yulia Husna³

^{*1,2,3}Universitas Muhammadiyah Kudus

^{*1}Email: dhevinovitasari482@gmail.com

²Email: ahmadsuriyadi@umkudus.ac.id

³Email: ulvianiyuliahusna@umkudus.ac.id

Abstract

Pharmaceutical services provided by pharmacists and pharmacy personnel in healthcare facilities must consistently maintain high service quality. In addition to ensuring the safety and effectiveness of therapy, good service quality can enhance patient satisfaction and loyalty. The objective of this study was to determine the effect of the quality of pharmaceutical services in terms of clinical pharmacy services on outpatient loyalty at dr. R. Soetijono Regional General Hospital, Blora. This study employed a quantitative design with a cross-sectional approach. The research sample was selected using purposive sampling, with inclusion criteria consisting of outpatients who had received pharmaceutical services at least once. Data were analyzed using the chi-square statistical test to examine the effect of pharmaceutical service quality on patient loyalty. The results from 400 respondents indicated that the overall quality of pharmaceutical services was rated as good by 278 respondents (69.5%), and 303 respondents (75.8%) were categorized as loyal patients. Chi-square analysis yielded a p-value of < 0.001 , indicating a significant effect of pharmaceutical service quality on outpatient loyalty at dr. R. Soetijono Regional Hospital, Blora.

Keywords: Pharmacy, Patient Loyalty, Service Quality

Abstrak

Pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker maupun tenaga farmasi di fasilitas kesehatan harus senantiasa menjaga mutu layanan. Selain dapat memastikan keamanan, serta efektifitas terapi, mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan kefarmasian dari segi pelayanan farmasi klinis terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora. Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian diambil menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria inklusi pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian minimal sekali. Data dianalisis menggunakan uji statistik chi-square untuk melihat pengaruh antara mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian dari 400 responden menunjukkan bahwa penilaian mutu pelayanan kefarmasian secara keseluruhan dinilai baik oleh 278 responden (69,5%) dan pasien yang dapat dikatakan loyal sebanyak 303 responden (75,8%). Analisis data menggunakan chi-square didapatkan nilai $p < 0,001$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora.

Kata Kunci: Farmasi, Loyalitas Pasien, Mutu Layanan

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang memberikan perawatan medis lengkap kepada pasien melalui layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit dijalankan dengan mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan, etika, profesionalisme, keuntungan, keadilan, perlakuan yang sama dan anti diskriminasi, penyebaran yang adil, perlindungan, keselamatan pasien, serta memiliki fungsi sosial (Permenkes, 2016). Rumah sakit merupakan lembaga kesehatan yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena menyediakan berbagai layanan medis yang komprehensif dan terpadu bagi masyarakat serta bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan mengutamakan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Mutu adalah cara sederhana untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara yang paling efektif dan efisien, serta tetap berfokus pada kepuasan konsumen. Mutu tidak harus identik dengan biaya tinggi, tetapi mutu berhubungan dengan usaha untuk lebih hemat dan efisien. Produk atau layanan yang bermutu tidak selalu yang paling mahal, tetapi yang memadai, terjangkau, efisien, dan efektif. Mutu perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan agar tetap relevan dan bermanfaat (Sudirman *et al.*, 2023). Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar profesi dan pelayanan. Pelayanan ini memanfaatkan sumber daya yang ada di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif. Selain itu, pelayanan dilakukan dengan aman, mematuhi norma, etika, hukum, dan budaya masyarakat, sambil tetap mempertimbangkan keterbatasan serta kemampuan pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sudirman *et al.*, 2023).

Mutu pelayanan di rumah sakit merupakan aspek yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk farmasi klinik (Permenkes, 2016). Farmasi klinik meliputi bermacam-macam aspek, seperti pengkajian resep, *compounding* (peracikan) dan *dispensing* (penyerahan obat), pelayanan informasi obat (PIO), konseling farmasi, pelayanan kefarmasian di rumah (*Home Pharmacy Care*), pemantauan terapi obat (PTO), *monitoring* efek samping obat (MESO), pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai (BMHP), audit dan evaluasi mutu pelayanan, pengelolaan dokumentasi dan administrasi kefarmasian (Permenkes, 2016). Dengan demikian, mutu pelayanan kefarmasian dalam aspek *coumpounding* dan *dispensing* harus diperhatikan karena berhubungan langsung dengan pasien dan dapat mempengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Mutu pelayanan yang rendah sering kali menjadi penyebab ketidakpuasan dan dapat berdampak pada loyalitas pasien, sehingga banyak rumah sakit berupaya meningkatkan standar pelayanan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pasien.

Loyalitas adalah bentuk komitmen atau kesetiaan terhadap suatu layanan atau merek yang muncul karena sikap positif mereka. Selain itu, hal ini terlihat dari kebiasaan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut secara konsisten (Iswara & Rustam, 2021). Loyalitas pasien sering kali dipengaruhi oleh pengalaman dan kepuasan mereka terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Apabila pelayanan yang diberikan kurang dari apa yang pasien harapkan, kemungkinan besar pasien jadi kurang setia atau loyal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan mereka, pasien cenderung menjadi lebih loyal (Suhartini *et al.*, 2023). Pasien yang sangat puas biasanya akan tetap setia dalam jangka waktu lama. Mereka cenderung menggunakan layanan lebih banyak, terutama saat rumah sakit atau apotek menyediakan layanan atau produk baru. Pasien seperti ini juga sering memberikan ulasan positif kepada orang lain, kurang tertarik dengan layanan pesaing, dan tidak terlalu sensitif terhadap harga (Kotler & Keller, 2016). Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan farmasi di rumah sakit diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas pasien, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif pada reputasi dan keberlanjutan rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti Gurning tahun 2020 menunjukkan hasil bahwa semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula loyalitas yang dihasilkan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jayadipraja *et al.*, tahun 2021 menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fauziah *et al.*, (2023) menunjukkan hasil adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Sekarwangi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahmania Potabuga *et al.*, (2024) menunjukkan hasil bahwa pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD X.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien di RSUD dr. Soetijono Blora. Pemilihan RSUD dr. R. Soetijono Blora sebagai lokasi penelitian didasarkan pada statusnya sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Kabupaten Blora. Selain itu, hingga saat ini belum ada penelitian yang membahas hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan loyalitas pasien di rumah sakit tersebut.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik guna memahami fenomena tertentu, serta menentukan hubungan antar variabel secara objektif dan sistematis (Subhaktiyasa, 2024). Desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*. Menurut Notoatmojo (seperti dikutip dalam Muslim *et al.*, tahun 2024) menyatakan bahwa *cross-sectional* adalah jenis penelitian yang meneliti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat melalui pengukuran dalam satu periode waktu tertentu.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019), *purposive sampling* adalah teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan khusus. Artinya, pengambilan sampel dilakukan dengan memilih orang atau objek yang memenuhi kriteria tertentu yang sudah ditentukan sebelumnya oleh peneliti (Ani *et al.*, 2021). Jumlah populasi sebanyak 98.104 orang, maka didapatkan sampel penelitian sebanyak 400 orang. Kriteria inklusi adalah kriteria yang menentukan

bahwa subjek penelitian harus memenuhi syarat agar dapat dijadikan sampel dalam penelitian (Rizal *et al.*, 2024). Kriteria inklusi responden: 1) Pasien rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora; 2) Pasien berusia ≥ 18 tahun; 3) Pasien yang bersedia menjadi responden; 4) Pasien yang sudah mendapatkan pelayanan kefarmasian minimal sekali 5) Pasien yang sudah mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi minimal dua kali kunjungan. Kriteria eksklusi adalah kriteria yang membuat suatu subjek tidak bisa dijadikan sampel dalam penelitian karena tidak memenuhi syarat (Rizal *et al.*, 2024). Kriteria eksklusi responden: 1) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden; 2) Pasien yang mengundurkan diri sebagai responden. Variabel bebas adalah mutu pelayanan kefarmasian dan variabel terikat adalah loyalitas pasien.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran lembar kuesioner atau penyebaran *google form*. Menurut Sugiyono (2017:142), kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan berisi tentang mutu pelayanan kefarmasian dan loyalitas pasien kepada responden untuk dijawab sesuai dengan pengalaman atau pendapat mereka (Prawiyogi *et al.*, 2021). Instrumen penelitian ini merupakan adaptasi dari kuesioner milik Nurkholis *et al.*, 2025 yang telah disesuaikan dengan kebutuhan dan konteks penelitian. Sebelum digunakan, kuesioner tersebut telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen tersebut sesuai dan dapat dipercaya dalam menggambarkan kondisi masyarakat saat ini.

Pengumpulan data pada penelitian ini diawali dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Terdapat dua macam kuesioner, yaitu berupa lembar kuesioner atau *Google Form*. Ini dapat memudahkan responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner apabila sedang terburu-buru dan dapat mengisinya saat berada di rumah. Sebelum responden mengisi kuesioner yang ada, peneliti akan menjelaskan tentang lembar informasi penelitian kepada responden. Selanjutnya, jika pasien sudah mengerti mereka diminta mengisi *informed consent* terlebih dahulu untuk mengetahui bersedia atau tidaknya menjadi responden penelitian.

Setiap responden akan menerima kuesioner berisi pernyataan terkait mutu pelayanan kefarmasian dan loyalitas pasien. Untuk mengukur variabel mutu pelayanan kefarmasian terdapat 23 pernyataan yang disusun dari 5 dimensi SERVQUAL. Sementara itu, variabel loyalitas pasien diukur dengan kuesioner yang berisikan 10 pernyataan. Jawaban yang dapat dipilih oleh responden dari pernyataan-pernyataan tersebut, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), cukup setuju (CS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Responden diharapkan memberikan jawaban yang jujur dan sesuai dengan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Instrumen penelitian yang akan disebarkan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Pengujian ini dilakukan karena instrumen penelitian harus memenuhi syarat valid dan reliabel guna menjamin akurasi hasil penelitian. Uji validitas dilaksanakan di Blora dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi target penelitian. Berdasarkan perhitungan *degree of freedom* ($df = n - 2 = 28$) dan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,361. Item pertanyaan dinyatakan tidak valid jika koefisien korelasi Pearson antara item dan skor total kurang dari nilai *r* tabel = 0,361. Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*

dilakukan setelah uji validitas. Instrumen dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* mencapai minimal 0,60 (Nurkholis et al., 2025).

Menurut Notoatmodjo dalam Endarto (2020), analisis univariat bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan karakteristik dari setiap variabel dalam penelitian. Biasanya, analisis ini hanya menghasilkan data dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel (Endarto, 2020). Pada penelitian ini mendeskripsikan karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan frekuensi kunjungan. Penelitian ini juga menggambarkan distribusi data mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi-dimensi seperti kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), serta menggambarkan tingkat loyalitas pasien secara keseluruhan.

Menurut Notoatmodjo (2012) analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan atau korelasi antara dua variabel (Endarto, 2020). Pada penelitian ini, analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan loyalitas pasien rawat jalan. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *chi-square* (Husna et al., 2024). Uji statistik ini dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, jika nilai $p < 0,05$, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan loyalitas pasien rawat jalan, sebaliknya jika nilai $p \geq 0,05$, berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan loyalitas pasien rawat jalan (Abdu et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 pasien rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora. Hasil pengujian validitas kuesioner tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan Kefarmasian

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,519	0,361	Valid
2	0,568	0,361	Valid
3	0,691	0,361	Valid
4	0,563	0,361	Valid
5	0,569	0,361	Valid
6	0,603	0,361	Valid
7	0,539	0,361	Valid
8	0,529	0,361	Valid
9	0,560	0,361	Valid
10	0,504	0,361	Valid
11	0,532	0,361	Valid
12	0,618	0,361	Valid
13	0,801	0,361	Valid
14	0,625	0,361	Valid
15	0,544	0,361	Valid
16	0,609	0,361	Valid
17	0,724	0,361	Valid
18	0,567	0,361	Valid
19	0,695	0,361	Valid
20	0,554	0,361	Valid
21	0,546	0,361	Valid

22	0,554	0,361	Valid
23	0,574	0,361	Valid

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 2. Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pasien

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,665	0,361	Valid
2	0,715	0,361	Valid
3	0,648	0,361	Valid
4	0,765	0,361	Valid
5	0,687	0,361	Valid
6	0,597	0,361	Valid
7	0,699	0,361	Valid
8	0,761	0,361	Valid
9	0,769	0,361	Valid
10	0,447	0,361	Valid

Sumber: Data Primer (2025)

Kuesioner dapat dikatakan valid jika nilai r hitung > nilai r tabel. Apabila menggunakan sampel sebanyak 30, maka digunakan r tabel = 0,0361. Berdasarkan data hasil pada tabel 1 diatas, seluruh item pernyataan pada kuesioner ini dapat dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga kuesioner ini dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada kuesioner ini adalah:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Mutu Pelayanan Kefarmasian

Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
23	0,912	Reliabel

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pasien

Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
10	0,863	Reliabel

Sumber: Data Primer (2025)

Uji reliabilitas suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka dari itu, data uji diatas telah menunjukkan bahwa kuesioner ini dinyatakan reliabel (Nurkholis *et al.*, 2025).

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Soetijono Blora Tahun 2025, maka dapat diketahui karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Perempuan	263	65,8
Laki-laki	137	34,3
Total	400	100%

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 5 diatas menunjukkan bahwa sebagian pasien yang bersedia menjadi responden adalah perempuan yang berjumlah 263 orang dengan persentase 65,8%.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
18-33	205	51,2
34-49	148	36,5
50-65	49	12,3
Total	400	100%

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang bersedia menjadi responden berusia 18-33 tahun dengan jumlah 205 responden dan presentase sebesar 51,2%.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	86	21,5
PNS/ASN	67	16,8
Petani/Buruh	75	18,8
Karyawan/Wiraswasta	121	30,3
Guru/Dosen	16	4
Ibu Rumah Tangga	35	8,8
Total	400	100%

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden jenis pekerjaannya adalah karyawan/wiraswasta dengan jumlah 121 responden dan presentase sebesar 30,3%.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Sekolah/SD	20	5
SMP	36	9
SMA/SMK	164	41
D3/S1/S2	180	45
Total	400	100%

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang bersedia menjadi responden pendidikan terakhirnya adalah D3/S1/S2 dengan jumlah 180 responden dan presentase sebesar 45%.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kunjungan Responden

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Presentase (%)
2x kunjungan	146	36,5
> 2x kunjungan	254	63,5
Total	400	100%

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 9 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang bersedia menjadi responden frekuensi kunjungannya adalah lebih dari dua kali kunjungan dengan jumlah 254 responden dan presentase sebesar 63,5%.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kefarmasian

Mutu Pelayanan Kefarmasian	Frekuensi	Presentase (%)
Baik	278	69,5
Cukup	116	29
Kurang	6	1,5

Total	400	100
--------------	-----	-----

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menilai baik mutu pelayanan kefarmasian dengan jumlah 278 responden dan presentase sebesar 69,5%.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness*

No.	Dimensi	Jumlah Pasien	(%)
1.	<i>Reliability</i> /Keandalan		
	Baik	354	88,5
	Cukup	45	11,3
	Kurang	1	0,3
2.	<i>Assurance</i> /Jaminan		
	Baik	338	84,5
	Cukup	58	14,5
	Kurang	4	1
3.	<i>Tangibles</i> /Bukti Fisik		
	Baik	359	89,8
	Cukup	39	9,8
	Kurang	2	0,5
4.	<i>Empathy</i> /Kepedulian		
	Baik	334	89,8
	Cukup	63	9,8
	Kurang	3	0,5
5.	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap		
	Baik	336	84
	Cukup	59	14,8
	Kurang	5	1,3
	Total	400	100

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui bahwa dari lima dimensi mutu pelayanan kefarmasian, terdapat dimensi dengan kategori kurang baik yaitu *responsiveness*/daya tanggap sebanyak 5 responden (1,3%).

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Loyalitas Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Loyal	303	75,8
Cukup Loyal	79	19,8
Kurang Loyal	18	4,5
Total	400	100

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 11 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dapat dikatakan loyal dengan jumlah 303 responden dan presentase sebesar 75,8%.

Tabel 13. Tabulasi Silang antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dan Loyalitas Pasien

Mutu Pelayanan Kefarmasian	Loyalitas Pasien						Total		<i>p value</i>
	Loyal		Cukup Loyal		Kurang Loyal				
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Baik	225	80,8	50	18	3	1,1	278	100	<0,001
Cukup	78	67,2	28	24,1	10	8,6	116	100	

Kurang	0	0	1	16,7	5	83,3	6	100	
Total	303	75,8	79	19,8	18	4,5	400	100	

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui bahwa hasil analisis menggunakan uji statistik *chi-square* (SPSS 27) menunjukkan hasil p value $<0,001$ yang dimana p value $<0,05$. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada 400 sampel, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 263 orang (65,8%) dan laki-laki sebanyak 137 orang (34,3%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan karena mereka memiliki kebutuhan biologis yang lebih beragam, menunjukkan tingkat kepedulian yang lebih tinggi terhadap kesehatan pribadi dan keluarga, serta lebih responsif terhadap gejala penyakit yang muncul. Faktor sosial dan peran gender berkontribusi pada keinginan perempuan yang lebih besar untuk mencari pertolongan medis, sementara laki-laki cenderung menunda berobat. Selain itu, kesadaran perempuan yang lebih tinggi terhadap kesehatan dan akses terhadap informasi berkontribusi pada peningkatan penggunaan layanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayat *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa perempuan cenderung lebih aktif mencari pelayanan kesehatan dan lebih sensitif terhadap mutu pelayanan dibandingkan laki-laki. Hal ini dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif 18–33 tahun (51,2%). Kelompok usia ini cenderung lebih kritis terhadap kualitas pelayanan karena memiliki tingkat literasi dan kesadaran kesehatan yang lebih baik serta akses informasi yang lebih luas. Kondisi tersebut mendorong ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Hasil penelitian ini sejalan dengan Aulia *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa kelompok usia produktif memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, Arifin *et al.*, (2019) juga menunjukkan bahwa usia berpengaruh terhadap kepuasan pasien, di mana kelompok usia produktif lebih kritis karena tingkat harapan yang lebih tinggi. Kelompok usia 34–49 tahun (36,5%) juga berperan penting dalam penilaian mutu pelayanan. Responden pada kelompok usia ini umumnya memiliki pengalaman yang lebih luas dalam menggunakan layanan kesehatan dan cenderung lebih menekankan pada keandalan serta efektivitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Efriani *et al.*, (2022) yang menemukan hubungan signifikan antara usia produktif dan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian, dengan kecenderungan semakin bertambah usia maka tingkat kepuasan terhadap pelayanan obat juga meningkat. Sementara itu, responden usia 50–65 tahun hanya sebesar 12,3% dari total sampel. Kelompok usia ini cenderung lebih puas terhadap pelayanan dasar seperti keramahan petugas dan ketersediaan obat, serta kurang kritis dibandingkan kelompok usia yang lebih muda. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fasirah *et al.*, (2024) serta G. Aulia *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa faktor usia memengaruhi persepsi kepuasan pasien, di mana kelompok usia dewasa dan lansia cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi apabila harapan pelayanan terpenuhi. Dengan demikian, usia memengaruhi cara pasien menilai pelayanan dan membentuk loyalitas, di mana pasien usia produktif membutuhkan kualitas pelayanan yang

lebih tinggi untuk merasa puas dan loyal, sedangkan pasien usia lebih tua cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih stabil meskipun dengan ekspektasi yang lebih sederhana.

Berdasarkan jenis pekerjaan, kelompok karyawan/wiraswasta sebesar 30,3%. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan karakteristik Kabupaten Blora yang didominasi oleh penduduk yang bekerja pada sektor formal maupun informal. Kelompok karyawan dan wiraswasta umumnya berada pada usia produktif, yang dimana kelompok tersebut memiliki intensitas aktivitas harian yang tinggi, sehingga memiliki kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, efisien, dan tidak berbelit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aulia *et al.*, (2024), dimana individu usia produktif yang sedang bekerja cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan, terutama terkait efisiensi waktu dan kecepatan pelayanan. Kelompok pelajar/mahasiswa sebesar 21,5% juga mengindikasikan bahwa kelompok usia muda memanfaatkan layanan kefarmasian rumah sakit dalam jumlah yang cukup besar. Kelompok ini dikenal memiliki tingkat literasi digital yang tinggi sehingga lebih kritis dalam mengevaluasi mutu pelayanan. Hal ini sejalan dengan penjelasan Lim *et al.*, (2022), yang menyatakan bahwa dewasa muda kerap memanfaatkan media digital untuk mencari serta membandingkan informasi kesehatan, sehingga berdampak pada meningkatnya standar dan ekspektasi mereka terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, kelompok petani/buruh yang mencapai 18,8% cenderung memprioritaskan aspek keterjangkauan dan kejelasan prosedur pelayanan. Arifin *et al.*, (2019) menegaskan bahwa pekerja sektor informal umumnya menilai kualitas pelayanan berdasarkan kemudahan alur, waktu tunggu, serta aksesibilitas layanan. Selanjutnya, kelompok PNS/ASN (16,8%) dan guru/dosen (4%) secara umum memiliki literasi kesehatan yang lebih baik serta pemahaman mengenai standar pelayanan publik. Penelitian Hidayah & Setianingsih (2023) menunjukkan bahwa pekerjaan formal dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi memengaruhi persepsi terhadap mutu pelayanan, sehingga kelompok ini cenderung lebih selektif dan kritis dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan, jenis pekerjaan terbukti berperan dalam membentuk persepsi, ekspektasi, dan pengalaman pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Individu usia produktif yang bekerja lebih menekankan pentingnya kecepatan dan efisiensi, sedangkan pelajar/mahasiswa cenderung lebih kritis akibat tingginya keterpaparan terhadap informasi digital.

Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan tinggi D3/S1/S2 (45%) menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat literasi kesehatan lebih baik. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi berdampak pada pemahaman yang lebih baik mengenai fungsi farmasis, pentingnya informasi obat, serta standar pelayanan yang seharusnya diterima. Menurut Sari *et al.*, (2024), semakin tinggi pendidikan pasien, semakin objektif penilaian mereka terhadap mutu pelayanan dan semakin tinggi pula ekspektasi yang dimiliki. Pendidikan SMA/SMK (41%) juga menunjukkan keterpaparan yang cukup baik terhadap informasi kesehatan melalui internet dan media sosial. Penelitian Lim *et al.*, (2022) menjelaskan bahwa kelompok usia muda dengan pendidikan menengah hingga tinggi memiliki perilaku pencarian informasi kesehatan secara mandiri sehingga memiliki kecenderungan untuk menilai pelayanan secara kritis. Kelompok berpendidikan rendah (SD/SMP) memberikan proporsi kecil. Menurut

Rahayu & Wijaya (2025), kelompok pendidikan rendah memiliki ekspektasi yang lebih sederhana terhadap pelayanan kesehatan dan lebih berfokus pada aspek praktis seperti kejelasan alur pelayanan dan sikap petugas. Dengan demikian, tingkat pendidikan dapat mempengaruhi penilaian mutu pelayanan dikarenakan semakin tinggi pendidikan pasien, semakin baik kemampuan mereka dalam memahami informasi kesehatan, semakin kritis dalam mengevaluasi pelayanan, dan semakin tinggi pula ekspektasi yang mereka miliki terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Sebagian besar responden telah melakukan kunjungan lebih dari dua kali (63,5%), sedangkan yang hanya dua kali kunjungan sebanyak (36,5%). Ini menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan sebelumnya membentuk persepsi dan mempengaruhi penilaian terhadap mutu dan loyalitas saat penelitian dilakukan. Tingginya kunjungan ulang menunjukkan adanya tingkat kepercayaan terhadap pelayanan kefarmasian. Menurut teori perilaku konsumen kesehatan, frekuensi kunjungan dapat digunakan sebagai indikator loyalitas pasien. Penelitian Rahmat & Kusumayati (2024) menunjukkan bahwa kunjungan berulang merupakan tanda adanya kepuasan pada pengalaman pelayanan sebelumnya. Responden yang melakukan lebih dari dua kali kunjungan berarti telah memiliki pengalaman langsung terhadap mutu pelayanan, sehingga penilaian mereka terhadap mutu cenderung lebih stabil dan objektif. Hal ini sejalan dengan penelitian Fauziah *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh pengalaman positif yang konsisten. Pasien dengan dua kali kunjungan atau kurang umumnya menilai mutu pelayanan berdasarkan ekspektasi awal yang dibentuk dari informasi eksternal, seperti ulasan orang lain, media sosial, serta pengalaman sebelumnya di fasilitas kesehatan lain. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Hutagaol *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa ekspektasi dan pengalaman sebelumnya merupakan faktor kuat yang membentuk persepsi pasien pada kunjungan pertama dan kedua. Frekuensi kunjungan yang tinggi menunjukkan adanya loyalitas pasien terhadap pelayanan kefarmasian rumah sakit. Hal ini dapat menguatkan penelitian bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian secara keseluruhan dinilai baik oleh 69,5% responden. Mutu pelayanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Dimensi *reliability* (keandalan) mendapat penilaian baik tertinggi 88,5% responden, yang menunjukkan bahwa petugas farmasi mampu memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, terutama dalam ketepatan pemenuhan resep, kejelasan informasi obat, serta konsistensi pelayanan, sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 72 Tahun 2016 dan sejalan dengan penelitian Amanda dan Andarini (2023) yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi *assurance* (jaminan) dinilai baik oleh 84,5% responden, yang mencerminkan kompetensi tenaga farmasi serta kemampuan mereka dalam memberikan rasa aman dan meyakinkan pasien terkait penggunaan obat, sesuai penelitian Fauziah *et al.*, (2023) yang menegaskan peran penting *assurance* dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) mendapatkan penilaian baik tertinggi yaitu 89,8%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik instalasi farmasi, kebersihan lingkungan, dan ketersediaan sarana pendukung dinilai memadai dan nyaman oleh pasien, sebagaimana dijelaskan

dalam Muzammil *et al.*, (2024), bahwa kondisi fisik pelayanan berpengaruh terhadap kenyamanan dan pengalaman pasien. Dimensi *empathy* (kepedulian) dinilai baik oleh 83,5% responden, yang menunjukkan bahwa petugas farmasi telah memberikan kepedulian dan perhatian kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Almomani *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa empati berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan fasilitas layanan. Sementara itu, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki penilaian baik sebanyak 84%, namun menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus karena berkaitan dengan kecepatan pelayanan, respons terhadap pertanyaan pasien, serta waktu tunggu dan kelancaran alur pelayanan resep. Hal ini ditegaskan oleh D. H. Z. Hidayat *et al.*, (2025) bahwa daya tanggap menjadi salah satu dimensi yang paling memengaruhi persepsi mutu pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan dan optimalisasi alur kerja penting untuk dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 75,8% responden memiliki tingkat loyalitas tinggi, 19,8% cukup loyal, dan 4,5% kurang loyal. Tingginya tingkat loyalitas ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian RSUD dr. R. Soetijono Blora telah memberikan pengalaman yang memuaskan. Loyalitas pasien tercermin dari beberapa indikator, seperti penggunaan layanan berulang, rekomendasi kepada pihak lain, dan ketahanan terhadap isu negatif. Penggunaan layanan berulang dapat dilihat dari berapa lama responden sudah menjadi pasien rawat jalan di fasilitas kesehatan tersebut. Pada penelitian yang telah dilakukan, peneliti menanyakan kepada beberapa pasien tentang lamanya mereka telah menjadi pengguna layanan di fasilitas ini, dan rata-rata jawaban menunjukkan bahwa pasien telah berobat disini selama lebih dari dua tahun. Loyalitas pasien tidak hanya tercermin dari penggunaan layanan berulang, tetapi juga dari kesediaan mereka merekomendasikan fasilitas pelayanan kepada pihak lain. Pasien yang merasa puas terhadap mutu layanan cenderung menyampaikan pengalaman positif tersebut kepada orang lain, sehingga memperkuat citra pelayanan. Penelitian ini juga didukung oleh kenyataan bahwa sebagian pasien datang ke fasilitas ini berdasarkan rekomendasi dari keluarga atau teman dekat yang sebelumnya memperoleh pelayanan yang memuaskan. Selain dua indikator yang telah dijelaskan sebelumnya, ketahanan pasien terhadap isu negatif juga menjadi indikator dalam menilai loyalitas. Pada penelitian ini, sebagian besar responden tidak terpengaruh oleh isu atau informasi negatif mengenai fasilitas kesehatan, karena pengalaman pelayanan yang mereka terima sudah cukup memuaskan dan mampu membangun kepercayaan yang kuat terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori loyalitas yang dikemukakan Kotler & Keller (2016) dan didukung oleh penelitian Rahmat & Kusumayati (2024) bahwa loyalitas terbentuk dari konsistensi pelayanan yang berkualitas.

Hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan nilai $p\text{ value} < 0,001$ yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien. Mutu pelayanan yang tinggi berkorelasi langsung dengan loyalitas pasien yang lebih besar. Pada kategori mutu pelayanan “Baik”, 80,8% pasien menunjukkan loyalitas tinggi. Sebaliknya, pada kategori “Kurang baik”, 83,3% pasien menunjukkan loyalitas rendah. Hal ini memperkuat teori SERVQUAL bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam

loyalitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gurning (2020), Jayadipraja *et al.*, (2021) dan Potabuga *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Hasil dari penelitian yang telah dijalankan menunjukkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian di RSUD dr. R. Soetijono Blora berada pada kategori baik. Mutu pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dimensi *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* memiliki nilai terbaik, sedangkan *responsiveness* perlu ditingkatkan. Loyalitas pasien tinggi karena pelayanan yang konsisten, terpercaya, dan nyaman.

KESIMPULAN

Hasil penilaian mutu pelayanan kefarmasian secara keseluruhan dinilai baik oleh 278 responden (69,5%). Dimensi *reliability*, *assurance*, *tangibles*, dan *empathy* memperoleh nilai baik >80%, mencerminkan pelayanan yang konsisten, kompeten, serta didukung fasilitas yang memadai dan sikap petugas yang empatik. Sementara itu, dimensi *responsiveness* masih memerlukan perbaikan karena meskipun dinilai baik oleh 84%, masih terdapat keluhan terkait kecepatan pelayanan dan kelancaran alur resep. Tingkat loyalitas pasien tinggi, yaitu 75,8%, yang menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian telah memberikan pengalaman positif dan konsisten. Loyalitas pasien dapat dilihat melalui kunjungan berulang serta rekomendasi kepada orang lain. Hasil uji *chi-square* menunjukkan $p\text{ value} < 0,001$, menandakan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik cenderung memiliki loyalitas tinggi, sedangkan pelayanan kurang baik berhubungan dengan loyalitas rendah.

SARAN

Perlu dilakukan peningkatan pada dimensi *responsiveness*, terutama terkait kecepatan pelayanan dan waktu tunggu resep. Tenaga farmasi perlu meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan konseling obat yang dianjurkan untuk memperkuat dimensi empati. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi rutin terhadap mutu pelayanan kefarmasian. Disarankan untuk memperluas variabel penelitian, seperti waktu tunggu resep, kepuasan pasien, atau persepsi risiko penggunaan obat. Peneliti juga dapat menggunakan metode kualitatif untuk menggali pengalaman pasien lebih mendalam terkait aspek pelayanan yang masih dianggap kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, S., Saranga', J. L., Sulu, V., & Wahyuni, R. (2021). Dampak Penggunaan Gadget Terhadap Penurunan Ketajaman Penglihatan. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 24–30. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.59>
- Almomani, H., Alabbadi, I., & Alshuraideh, M. T. (2024). The Role of Empathy and Relationship Quality in Building Customer Loyalty in Community Pharmacies: Evidence from Jordan. *Jordan Journal of Pharmaceutical Sciences*, 17(3), 422–435. <https://doi.org/10.35516/jjps.v17i3.2305>
- Amanda, A., & Andarini, D. (2023). Literature Review: Analisis Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Lentera*

- Kesehatan Masyarakat, 2(3), 148–162.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado the Influence of Brand Image, Promotion and Service Quality on Consumer Purchase Decisions on Tokopedia E-Commerce in Manado. 663 Jurnal EMBA, 9(2), 663–674.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Aulia, G., Fadhillah, H., Indah, F. P. S., & Pratiwi, R. D. (2022). Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. Health and Medical Journal, 4(2), 70–75. <https://doi.org/10.33854/heme.v4i2.1072>
- Aulia, Y. I., Asmuji, A., & Bagus, C. T. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem. Health & Medical Sciences, 2, 1–8. <https://doi.org/10.47134/phms.v2i1.69>
- Efiani, L., Kemala dewi, L., & Marfuati, S. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. Borneo Journal of Pharmascientech, 6(2), 94–98. <https://doi.org/10.51817/bjp.v6i2.441>
- Endarto, Y. (2020). Hubungan Pengetahuan Personal Hygiene Dengan Perilaku Pencegahan Kejadian Leptospirosis Di Kota Bima Ntb. Jurnal Delima Harapan, 7(1), 24–30. <https://doi.org/10.31935/delima.v7i1.92>
- Fasirah, N., Umar, Z., & Mardahlia, D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. Jurnal Media Informatika [JUMIN], 6(1), 100–107.
- Fauziah, S. R., Basri, B., & Abdillah, H. (2023). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi. Journal of Public Health Innovation, 4(01), 43–50. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.808>
- Gurning, W. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Porsea.
- Hidayah, I., & Setianingsih, L. E. (2023). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Rs X. Cakrawala Medika: Journal of Health Sciences, 1(1), 48–55. <https://doi.org/10.59981/m699yc05>
- Hidayat, A. W., Setianingsih, L. E., & Marini, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Tahun 2023. INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 3, 10126–10142. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5925/4273>
- Hidayat, D. H. Z., Mimanda, Y., & Maikel, M. P. (2025). The Impact of Responsiveness on Patient Satisfaction: Ensuring Healthy Lives and Well-Being Through Sustainable Development Goal 3. The Journal of Indonesia Sustainable Development Planning, 6(1), 21–30.

<https://doi.org/10.46456/jisdep.v6i1.640>

- Husna, U. Y., Setyowati, E., Retnowati, E., Trinovitawati, Y., & Wahidah, N. (2024). Studi Evaluasi Efektivitas Penggunaan Antihipertensi Terhadap Tekanan Darah Pasien Hemodialisa Di Rsi Sunan Kudus. *IJF (Indonesia Jurnal Farmasi)*, 9(1), 65–72. <https://doi.org/10.26751/ijf.v9i1.2412>
- Hutagaol, N. M., Ardi, A., & Wuisan, D. S. S. (2024). Pengaruh Service Quality, Patient Satisfaction, Trust, Commitment Terhadap Revisit Intention Outpatient Bpjs Di Rumah Sakit Sumber Waras. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7754–7780. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.38351>
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Pln Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1), 455–478. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.35131>
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid, J., & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal Of Healath and Medical*, 1(2). <https://ijohm.rcipublisher.org/index.php/ijohm/article/view/58/36>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework For Marketing Management*. In Global Edition (6th ed.). Pearson education. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeo.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Lim, M. S. C., Molenaar, A., Brennan, L., Reid, M., & McCaffrey, T. (2022). Young Adults' Use of Different Social Media Platforms for Health Information: Insights From Web-Based Conversations. *Journal of Medical Internet Research*, 24(1), e23656. <https://doi.org/10.2196/23656>
- Muslim, A. S., Sari, J. W., Akhyasin, A., Sholihah, S. H., & Ridwan, R. (2024). Hubungan Faktor Sosial Dengan Pengetahuan Penggunaan Antibiotika Masyarakat Desa Jatisarono Kulon Progo. *IJF (Indonesia Jurnal Farmasi)*, 8(2), 102–111. <https://doi.org/10.26751/ijf.v8i2.2227>
- Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25. <https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>
- Nurkholis, N., Hikmah, S. N., & Rahmawati, R. A. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Palimanan Periode Juli – Juli 2023. *Jurnal Farmasi SYIFA*, 3(1), 6–16. <https://doi.org/10.63004/jfs.v3i1.605>
- Permenkes. (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. [https://peraturan.bpk.go.id/Download/105431/Permenkes Nomor 72 Tahun 2016.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/105431/Permenkes%20Nomor%2072%20Tahun%202016.pdf)
- Potabuga, N. R., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2024). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD X. *Pharmacon*, 13, 564–571. <https://doi.org/10.35799/pha.13.2024.49940>
- Prawiyogi, A. G., Sadih, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di

- Sekolah Dasar. Jurnal Basicedu, 5(1), 446–452.
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Rahayu, S. H., & Wijaya, L. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 15(1), 132–140.
- Rahmat, I. F., & Kusumayati, A. (2024). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(03), 263–271.
<https://doi.org/10.33221/jikm.v13i03.3138>
- Rizal, R., Shandy, V. R., Rusdi, M. S., & Afriyeni, H. (2024). Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh. *Jppie (Jurnal Hasi Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta)*, 03(02), 60–67. <http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jppie>
- Sari, W. K., Idris, H., & Misnaniarti, M. (2024). Pengalaman Dan Tingkat Pendidikan Pasien Jkn Terhadap Persepsi Pelayanan Kesehatan. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 5491–5496.
<https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.36466>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. 9, 2721–2731.
- Sudirman, Yanuarti, R., Oktarianita, Fajrini, F., & Widiastuti, S. K. (2023). Manajemen Mutu. In M. K. Dr. Ahmad Yani, S.K.M. (Ed.), *Gunadarma University (Issue 7, p. 250)*. Ara Gigital Mandiri.
- Suhartini, Haeril, Afiati, L., Awaluddin, Iradat, M. I., Mustafa, Latief, F., Mubyl, M., Kurnia, F., & Lazuardi, B. (2023). *Manajemen Pemasaran Perusahaan (M. Asdar (ed.)). Lajagoe Pustaka.*