

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN FARMASI DI RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA MATARAM**

*Analysis of Factors Influencing Patient Satisfaction with Pharmacy Services at Mutiara Sukma Mental Hospital, Mataram*

Ulfatul Uyun<sup>1</sup>, Muhammad Habibullah Aminy<sup>2</sup>, I Made Putu Sudiarta Hartawan<sup>3</sup>, Slamet Mardiyanto Rahay<sup>4</sup>, Suhartati<sup>5</sup>, Lale Ajeng Khalifatun Wardani<sup>6</sup>, Syatriawan Perdana Putra<sup>7</sup>, Novi Sri Rahmi<sup>8</sup>, Wahyu Aprilyaningsih<sup>9</sup>, Isti Dari Sofianti<sup>10</sup>, Amirudin<sup>11</sup>, Nurfaidah<sup>12</sup>

<sup>1,3,5,7,8,10,11,12</sup>Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Indonesia

<sup>2,4,6</sup>Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia

<sup>9</sup>Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Email: [habibamin22@gmail.com](mailto:habibamin22@gmail.com)

<sup>4</sup>Email: [slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com](mailto:slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com)

<sup>6</sup>Email: [laleajeng26@gmail.com](mailto:laleajeng26@gmail.com)

<sup>9</sup>Email: [wahyuaprilyaningsih@gmail.com](mailto:wahyuaprilyaningsih@gmail.com)

**Abstract**

*This study aimed to analyze the factors influencing patient satisfaction with pharmaceutical services at Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Mataram. A quantitative approach was employed, utilizing multiple linear regression analysis to examine the effects of service promptness (X1), accuracy of medication dispensing (X2), and clarity of drug-related information (X3) on patient satisfaction (Y).*

*The results of the partial hypothesis testing (t-test) indicated that all three independent variables had a positive and statistically significant effect on patient satisfaction, with respective significance values of 0.028, 0.046, and 0.040 ( $p < 0.05$ ). Simultaneously, the F-test results demonstrated that these variables collectively exerted a significant effect on patient satisfaction, with a significance value of 0.012 ( $p < 0.05$ ). The coefficient of determination ( $R^2$ ) was 0.840, indicating that 84.00% of the variance in patient satisfaction can be explained by service promptness, accuracy of medication dispensing, and clarity of drug information, while the remaining 16.00% is attributable to other factors beyond the scope of the research model. Enhancing the quality of pharmaceutical services through the optimization of these three aspects represents a relevant and strategic approach to improving patient satisfaction.*

**Keywords:** Mental Hospital, Pharmacy Installation, Patient Satisfaction

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan farmasi di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Mataram. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda untuk*

*menguji pengaruh kecepatan pelayanan (X1), ketepatan pemberian obat (X2), dan kejelasan informasi obat (X3) terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,028; 0,046; dan 0,040 ( $p < 0,05$ ). Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,012 ( $p < 0,05$ ). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,840 mengindikasikan bahwa 84,00% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kecepatan pelayanan, ketepatan pemberian obat, dan kejelasan informasi obat, sedangkan 16,00% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Peningkatan kualitas pelayanan farmasi melalui optimalisasi ketiga aspek tersebut menjadi strategi yang relevan untuk meningkatkan kepuasan pasien.*

**Kata Kunci:** Instalasi Farmasi, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Jiwa

## **PENDAHULUAN**

Dalam sistem kesehatan nasional, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 menegaskan bahwa pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus berfokus pada pasien. Hal ini mencakup pemberian obat yang tepat, kecepatan dalam pelayanan, serta penyampaian informasi yang jelas mengenai cara penggunaan obat. Ketika ketiga aspek tersebut terpenuhi, pasien dapat merasakan manfaat pengobatan secara optimal dan meminimalkan risiko kesalahan penggunaan obat.

Penelitian Yaqin (2017) menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan obat dengan cepat cenderung lebih puas dibandingkan dengan pasien yang harus menunggu lama. Oleh karena itu, analisis mengenai pengaruh kecepatan pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien menjadi sangat penting.

Selain kecepatan, ketepatan pemberian obat juga berperan besar dalam pelayanan farmasi. Obat yang diberikan harus sesuai dengan resep dokter dan kebutuhan medis pasien. Kesalahan dalam pemberian obat dapat berdampak serius, seperti efek samping yang tidak diinginkan atau bahkan membahayakan keselamatan pasien. Menurut Dewi (2024), rumah sakit harus memiliki sistem yang ketat dalam memastikan bahwa pasien menerima obat yang benar. Jika terjadi kesalahan dalam pemberian obat, kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dapat menurun. Oleh karena itu, ketepatan dalam pemberian obat harus menjadi perhatian utama dalam pelayanan farmasi.

Penelitian berjudul *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma* bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi determinan utama yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kefarmasian di rumah sakit jiwa. Secara ilmiah, penelitian ini penting karena kepuasan pasien merupakan indikator mutu layanan kesehatan yang berkorelasi dengan kepatuhan terapi, keberhasilan pengobatan, serta citra institusi pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan farmasi, faktor-faktor seperti kualitas komunikasi antara apoteker dan pasien, ketepatan serta kecepatan pelayanan, ketersediaan

obat, kompetensi tenaga kefarmasian, dan aspek empati memiliki peran signifikan dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien. Dengan menggunakan pendekatan analitis yang sistematis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan dasar empiris bagi pengembangan strategi peningkatan mutu pelayanan farmasi, memperkuat praktik pelayanan berorientasi pasien (patient-centered care), serta mendukung upaya peningkatan akreditasi dan tata kelola layanan kesehatan yang berkelanjutan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analisis asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (kecepatan pemberian obat, ketepatan pemberian obat, dan kejelasan informasi obat) dan variabel dependen (kepuasan pasien). Desain penelitian ini melibatkan regresi linier berganda untuk menguji sejauh mana ketiga faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pasien secara simultan. Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (kecepatan layanan, ketepatan obat, dan kejelasan informasi) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Pendekatan yang digunakan adalah analisis asosiatif dengan regresi linear berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecepatan pelayanan, ketepatan pemberian obat, dan kejelasan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Mataram. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari masing-masing variabel memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 dan nilai Pearson Correlation di atas 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian valid dan layak digunakan. Uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa nilai  $\alpha$  untuk seluruh variabel berada di atas 0,6, dengan nilai total sebesar 0,814. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas juga menunjukkan bahwa data memenuhi syarat untuk analisis regresi linier berganda. Nilai Asymp. Sig. pada uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,817 ( $>0,05$ ), menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Tidak ditemukan masalah multikolinearitas karena nilai Tolerance untuk semua variabel lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Selain itu, uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05, yang berarti tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu kecepatan pelayanan (X1), ketepatan pemberian obat (X2), dan kejelasan informasi obat (X3), masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan nilai signifikansi berturut-turut sebesar 0,028, 0,046, dan 0,040.

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa secara bersama-sama ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,012. Adapun nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,840 mengindikasikan bahwa 84,00% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kecepatan pelayanan, ketepatan pemberian obat, dan kejelasan informasi obat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti responsiveness (kecepatan), reliability (ketepatan), dan assurance (kejelasan informasi) merupakan indikator penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks pelayanan kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu kecepatan pelayanan (X1), ketepatan pemberian obat (X2), dan kejelasan informasi obat (X3), masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan nilai signifikansi berturut-turut sebesar 0,028, 0,046, dan 0,040. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa secara bersama-sama ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,012. Adapun nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,840 mengindikasikan bahwa 84,00% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kecepatan pelayanan, ketepatan pemberian obat, dan kejelasan informasi obat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi kualitas pelayanan seperti responsiveness (kecepatan), reliability (ketepatan), dan assurance (kejelasan informasi) merupakan indikator penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks pelayanan kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dewi, A.A.I.S. (2024). Survei Faktor Pendukung Komunikasi Efektif dalam Pemberian Informasi Obat Berdasarkan Persepsi Tenaga Kefarmasian di Wilayah Denpasar. *Disertasi*. Denpasar: Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Yaqin, A. A. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. *Disertasi*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.