Vol. 8, No. 1, April 2026, pp 290-302
https://doi.org/10.36590/jika.v8i1.1628
http://salnesia.id/index.php/jika
jika@salnesia.id, p-ISSN: 2337-9847, e-ISSN: 2686-2883
Penerbit: Sarana Ilmu Indonesia (salnesia)

ARTIKEL PENELITIAN

Pengelolaan Obat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Imigran melalui Kualitas Layanan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Drug Management in Increasing Immigrant Patient Satisfaction through Service Quality at Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital Makassar

Abdelrazig Kamal Babiker Ahmed[1] , Faradiba Abdul Rasyid[2], Ahmad Najib[2*]
[1]Program Studi Farmasi, Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia
[2]Departemen Farmasi, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Abstract

Patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of healthcare services, especially for immigrant patients who face language, cultural, and information access challenges. This study aimed to analyze the influence of medication management and service quality on immigrant patient satisfaction at Dr. Wahidin Sudirohusodo General Hospital in Makassar. The study employed a quantitative approach with a causal design, involving 60 immigrant subjects selected through purposive sampling. Data collection was conducted via questionnaires and direct interviews, then analyzed using the Partial Least Square (PLS) method. The results indicated that medication management has a positive and significant effect on immigrant patient satisfaction ($\beta = 0.319$; $p < 0.05$), while service quality demonstrates a stronger and more significant influence ($\beta = 0.668$; $p < 0.001$). The R^2 value of 0.953 indicates that both variables can explain 95.3% of the variation in patient satisfaction. Service quality dimensions including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles played an important role in enhancing satisfaction. These findings emphasized the importance of culturally sensitive medication management and quality service in shaping positive experiences for immigrant patients and improving the overall effectiveness of healthcare services.

Keywords: *immigrants, medication management, patient satisfaction*

Article history:

Submitted 24 Agustus 2025
Accepted 25 April 2026
Published 30 April 2026

PUBLISHED BY:
Sarana Ilmu Indonesia (salnesia)
Address:
Jl. Dr. Ratulangi No. 75A, Baju Bodoa, Maros Baru, Kab. Maros, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia

Email:
info@salnesia.id, jika@salnesia.id
Phone:
+62 85255155883

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator kunci dalam menilai kualitas layanan kesehatan, terutama bagi pasien imigran yang menghadapi tantangan bahasa, budaya, dan akses informasi. Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen obat dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien imigran di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudirohusodo di Makassar. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal, melibatkan 60 subjek imigran yang dipilih melalui *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara langsung, kemudian dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS). Hasil menunjukkan bahwa pengelolaan obat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien imigran (β = 0,319; p < 0,05), sementara kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang lebih kuat dan signifikan (β = 0,668; p < 0,001). Nilai R^2 sebesar 0,953 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut dapat menjelaskan 95,3% variasi dalam kepuasan pasien. Dimensi kualitas layanan, termasuk keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik, memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan. Temuan ini menekankan pentingnya pengelolaan obat yang sensitif secara budaya dan layanan berkualitas dalam membentuk pengalaman positif bagi pasien imigran serta meningkatkan efektivitas keseluruhan layanan kesehatan.

Kata Kunci: imigran, kepuasan pasien, pengelolaan obat

*Penulis Korespondensi:
Ahmad Najib, email: ahmad.najib@umi.ac.id

*This is an open access article under the **CC–BY** license*

Highlight:

- Kepuasan pasien imigran secara simultan dipengaruhi sangat kuat sebesar 95,3% oleh variabel kualitas layanan dan pengelolaan obat. Sisa variasi lainnya dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian.
- Kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang jauh lebih kuat dan dominan (koefisien) terhadap kepuasan pasien imigran dibandingkan dengan variabel pengelolaan obat (). Seluruh dimensi kualitas seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik memegang peran krusial.
- Mengingat pasien imigran menghadapi tantangan besar berupa hambatan bahasa dan perbedaan budaya , penelitian ini menekankan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada pengelolaan obat yang peka/sensitif secara budaya serta komunikasi lintas budaya yang optimal dari

PENDAHULUAN

Kawasan perkotaan di seluruh dunia saat ini mengalami tingkat urbanisasi dan migrasi yang tinggi; aktivitas ini menghasilkan kepadatan populasi yang sangat besar. Beberapa studi menyatakan bahwa peningkatan populasi perkotaan memiliki pengaruh positif terhadap ekonomi kota, tetapi juga perlu disadari bahwa peningkatan populasi akan langsung memberikan tekanan besar pada ruang perkotaan, salah satu contohnya adalah penurunan kualitas lingkungan yang berdampak pada kesehatan masyarakat (Fan et al., 2023). Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Indonesia menyatakan bahwa kesehatan adalah hal mendasar bagi setiap individu, sehingga tidak tergantikan dalam

kehidupan individu. Oleh karena itu, kesehatan diakui sebagai hak asasi manusia (Yudono et al., 2023). Namun, pada kenyataannya masih terdapat pertanyaan terkait bagaimana perlindungan sosial bagi setiap individu, termasuk para imigran, untuk mencapai akses fasilitas kesehatan yang layak, optimal, dan merata.

Secara global, migrasi merupakan fenomena yang terus berkembang; pada tahun 2020 saja, diperkirakan terdapat 281 juta migran internasional yang mewakili 3,6% dari populasi global serta 82,4 juta individu yang terpaksa mengungsi (IOM, 2023). Di Indonesia, khususnya di kota-kota besar seperti Makassar, jumlah imigran terus mengalami peningkatan yang signifikan. Para imigran menghadapi hambatan yang tidak proporsional dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk perbedaan budaya, tantangan bahasa, dan stres yang melekat dalam proses migrasi. Faktor-faktor ini secara signifikan mempengaruhi akses terhadap layanan kesehatan dan kepatuhan terhadap pengobatan (Patel et al., 2022).

Para imigran sering kali menghadapi tantangan unik saat mengakses layanan kesehatan, terutama terkait pengelolaan obat di apotek rawat jalan. Tantangan-tantangan ini termasuk menavigasi sistem layanan kesehatan yang tidak dikenal, memahami resep medis karena kendala bahasa, dan mendamaikan perbedaan budaya dalam penggunaan obat dan kepercayaan tentang kesehatan (Hultin et al., 2024). Pengelolaan obat yang efektif dan kualitas layanan yang peka terhadap budaya sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan minum obat pada populasi imigran. Memastikan apoteker dan penyedia layanan kesehatan terlatih dalam komunikasi lintas budaya dan memberikan dukungan multibahasa dapat meningkatkan pengalaman pasien secara signifikan. Selain itu, menerapkan sistem yang memprioritaskan edukasi pasien tentang obat-obatan mereka dapat membantu menjembatani kesenjangan pengetahuan dan menumbuhkan kepercayaan (Kalich et al., 2015).

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar (RSWS) merupakan rumah sakit rujukan nasional yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui SK No. HK.02.02/MENKES/390/2014 pada tanggal 17 Oktober 2014. RSWS juga telah memperoleh akreditasi KARS Paripurna dan Akreditasi JCI pada tahun 2014 (RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, 2019). Sebagai pusat rujukan dan pusat pendidikan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, RSWS memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi, termasuk kepada populasi imigran di Makassar. Data dari Divisi Pelayanan RSWS menunjukkan peningkatan jumlah pasien imigran yang mencari layanan kesehatan, khususnya di instalasi farmasi rawat jalan, dengan berbagai tantangan spesifik terkait pengelolaan obat.

Pengelolaan obat yang efektif mencakup serangkaian proses dari penyimpanan, distribusi, hingga pengeluaran obat, yang sangat penting untuk menjamin ketersediaan obat yang diperlukan dan penggunaannya yang aman dan tepat oleh pasien (Faradiba et al., 2023). Kualitas layanan farmasi secara langsung berdampak pada hasil dan tingkat kepuasan pasien. Pasien mengharapkan akses tepat waktu ke obat-obatan, informasi yang akurat tentang penggunaan dan potensi efek sampingnya, dan interaksi yang mendukung dengan staf farmasi. Memastikan layanan farmasi berkualitas tinggi merupakan bagian integral untuk meningkatkan perawatan pasien dan pelayanan kesehatan secara keseluruhan di fasilitas rawat jalan (Nurfitria et al., 2017).

Apotek di rumah sakit menyediakan akses terbuka dan dapat menjadi kontak pertama dan paling sering dilakukan oleh imigran dengan sistem perawatan kesehatan. Oleh karena itu, apotek di rumah sakit memainkan peran yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan primer, terutama terkait akses terhadap obat-obatan dan

penggunaannya yang aman bagi pasien imigran. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan yang signifikan dalam mengatasi tantangan unik yang dihadapi oleh populasi imigran dalam mengakses layanan farmasi rawat jalan.

Meskipun telah banyak penelitian mengenai manajemen obat dan kualitas layanan farmasi, penelitian yang ada masih terbatas pada bagaimana faktor-faktor tersebut bersinggungan dengan hambatan sosial-budaya dan bahasa yang unik bagi kelompok imigran. Selain itu, peran fasilitas kesehatan seperti RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dalam menyediakan layanan farmasi yang adil dan efisien untuk populasi imigran belum dievaluasi secara menyeluruh. Kesenjangan ini menggarisbawahi perlunya penelitian yang ditargetkan untuk mengeksplorasi efektivitas pengelolaan obat dalam meningkatkan kepuasan pasien imigran melalui kualitas layanan farmasi di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengelolaan obat dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien imigran di Makassar.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara pengelolaan obat, kualitas layanan, dan kepuasan pasien imigran. Penelitian dilaksanakan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, Jalan Perintis Kemerdekaan Km 11, Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan pada bulan Juni 2025. Pemilihan lokasi didasarkan pada statusnya sebagai rumah sakit rujukan nasional berdasarkan SK No. HK.02.02/MENKES/390/2014 dengan populasi pasien imigran yang signifikan mengakses layanan farmasi rumah sakit.

Subjek penelitian adalah pasien imigran yang mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan populasi sebanyak 150 orang berdasarkan data rekam medis rumah sakit. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 60 subjek ($n = 150/(1+150\times0{,}01^2) = 60$). Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi: pasien imigran berusia ≥18 tahun, telah menggunakan layanan farmasi minimal 1 kali, mampu berkomunikasi dalam bahasa Indonesia atau Inggris atau didampingi penerjemah, dan bersedia menjadi subjek dengan menandatangani *informed consent.* Kriteria eksklusi meliputi pasien dalam kondisi darurat medis, gangguan kognitif berat, dan tidak menyelesaikan pengisian kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada subjek saat menggunakan layanan farmasi. Pendekatan *face-to-face interview* diterapkan untuk memastikan pemahaman subjek terhadap pertanyaan, terutama mengingat perbedaan bahasa dan budaya. Analisis data menggunakan dua pendekatan yaitu statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik subjek melalui tabel distribusi frekuensi dan visualisasi, serta analisis jalur *Partial Least Square* (PLS) sebagai teknik utama karena fleksibilitasnya dalam mengatasi kompleksitas regresi berganda tanpa membatasi asumsi skala pengukuran atau jumlah sampel besar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum subjek

Mayoritas subjek dalam penelitian ini adalah laki-laki (90%) dengan usia produktif antara 28–42 tahun, didominasi oleh kelompok usia 33–37 tahun (36,7%).

Sebagian besar berasal dari Afghanistan (45,0%) dan Sudan (28,3%), telah tinggal di Indonesia selama lebih dari enam tahun (96,6%), serta memiliki asuransi kesehatan (100%). Bahasa yang paling dikuasai adalah Arab (45,0%) dan Inggris (41,7%), sementara hanya sebagian kecil menguasai Bahasa Indonesia (13,3%), yang dapat menjadi kendala komunikasi. Sebagian besar subjek baru mulai berobat dalam kurun waktu < 6 bulan (70,0%) dan mengunjungi apotek RSUP satu kali (41,7%). Tingkat pendidikan subjek cukup tinggi, dengan 50% merupakan lulusan S1, dan mayoritas sebelumnya bekerja sebagai pekerja lepas (46,7%). Temuan ini menunjukkan bahwa subjek tergolong dalam kelompok dewasa produktif dengan akses jaminan kesehatan yang baik, namun tetap menghadapi tantangan bahasa dalam mengakses layanan.

Tabel 1. Gambaran umum subjek (n= 60)

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	54	90,0
	Perempuan	6	10,0
Usia (tahun)	28–32	18	30,0
	33–37	22	36,7
	38–42	20	33,3
Negara asal	Afghanistan	27	45,0
	Sudan	17	28,3
	Chad	5	8,3
	Yaman	5	8,3
	Myanmar	4	6,7
	Iran	2	3,3
Lama tinggal di Indonesia	1–5 tahun	2	3,3
	6–10 tahun	35	58,3
	11–15 tahun	23	38,3
Bahasa yang dikuasai	Arab	27	45,0
	Inggris	25	41,7
	Indonesia	8	13,3
Frekuensi kunjungan apotek	1 kali	25	41,7
	2–3 kali	16	26,7
	4–5 kali	15	25,0
	>5 kali	4	6,7
Asuransi kesehatan	Ya	60	100,0
Lama Berobat di RSUP	<6 bulan	42	70,0
	7 bulan–1 tahun	13	21,7
	>1 tahun	5	8,3
Pendidikan	SD	5	8,3
	SMP	7	11,7
	SMA	18	30,0
	S1	30	50,0
Pekerjaan di negara asal	Pekerja Lepas	28	46,7
	Menganggur	16	26,7
	Sopir	10	16,7
	Ibu Rumah Tangga	6	10,0

Statistik deskriptif variabel penelitian

Berdasarkan hasil statistik deskriptif (Tabel 2), seluruh variabel memiliki rentang skor antara 1 hingga 4, mencerminkan variasi pendapat dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju." Variabel pengelolaan obat dan kepuasan pasien imigran memiliki rata-rata masing-masing 3,42 dan 3,41, menunjukkan kecenderungan subjek untuk "setuju." Sementara itu, kualitas layanan memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 3,93, mengindikasikan penilaian yang sangat positif. Seluruh variabel menunjukkan standar deviasi yang rendah (< 0,08), menandakan konsistensi persepsi subjek terhadap layanan yang diterima.

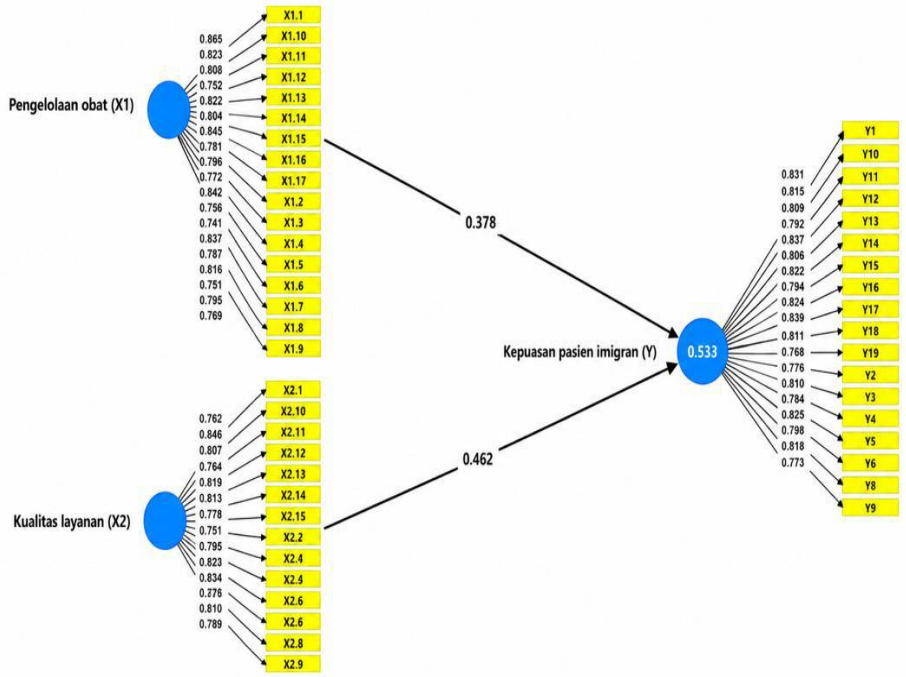
Tabel 2. Statistik deskriptif variabel penelitian

Variabel	N	Mean	Minimum	Maximum	Standard Deviation
Pengelolaan obat	60	3,42	1	4	0,048
Kualitas layanan	60	3,93	1	4	0,070
Kepuasan pasien imigran	60	3,41	1	4	0,071

Sumber: Data diolah Smart PLS Versi 4 (2025)

Pengujian outer model

Dalam SEM-PLS, outer model digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara indikator dan konstruk laten sebelum menguji hubungan kausal dalam inner model. Tahap awal ini penting untuk memastikan bahwa konstruk diukur secara valid. Konstruk reflektif ditandai oleh indikator yang saling berkorelasi dan merefleksikan variabel laten, sedangkan konstruk formatif dibentuk oleh indikator-indikatornya yang tidak harus berkorelasi. Pemahaman yang tepat mengenai jenis konstruk ini penting agar analisis inner model dapat dilakukan secara akurat. Model indikator variabel ditampilkan pada Gambar 1.

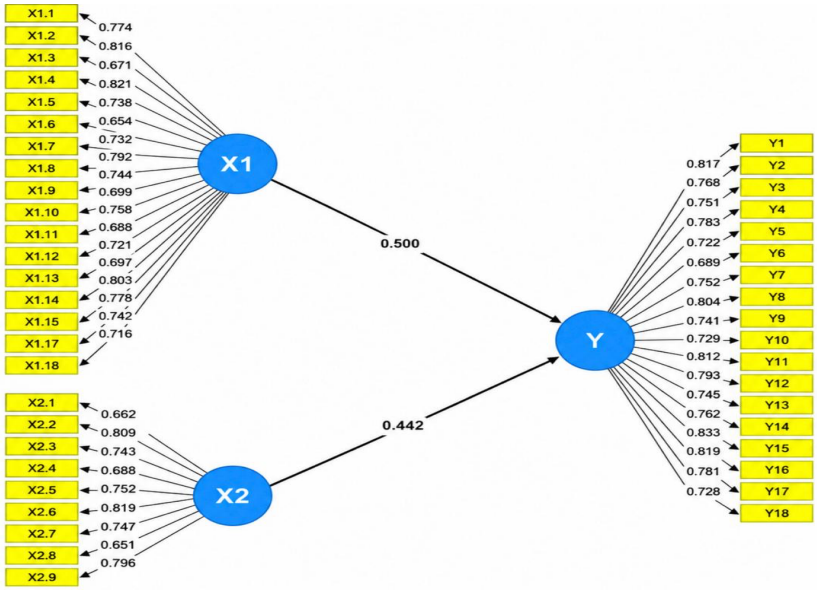


Gambar 1. Model indikator variabel

X1: Pengelolaan obat; X2: Kualitas layanan; Y: Kepuasan pasien imigran

Uji *convergent validity*

Berdasarkan hasil outer loading, seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria nilai loading factor di atas 0,708, yang berarti setiap indikator memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk laten yang diukur dan konstruk tersebut mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Dengan demikian, semua variabel dan indikator penelitian telah memenuhi syarat validitas konvergen. Hasil ini menegaskan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini diukur secara reliabel dan valid. Hasil Uji *Loading Factor* disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil uji *loading factor*

Uji *average variance extracted* (AVE)

Hasil menunjukkan bahwa nilai AVE *(Average Variance Extracted)* untuk semua konstruk memiliki nilai > 0,50. Oleh karena itu, tidak ada permasalahan convergent validity pada model yang diuji. Nilai AVE untuk masing-masing konstruk disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. *Average variance extracted* (AVE)

Variabel	*Average Variance Extracted* (AVE)	Batas AVE	Keterangan
Kepuasan pasien imigran (Y)	0,735	0,50	Valid
Kualitas layanan (X2)	0,732	0,50	Valid
Pengelolaan obat (X1)	0,794	0,50	Valid

Sumber: Data diolah Smart PLS Versi 4, 2025

Uji *discriminant validity*

Hasil uji validitas diskriminan menggunakan Fornell-Larcker disajikan pada Table 4. Berdasarkan hasil pengujian validitas diskriminan seluruh konstruk dalam model penelitian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan yang dipersyaratkan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk yang lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi antar konstruk, dimana kepuasan pasien imigran (Y) memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,857 yang lebih tinggi dari korelasinya

dengan kualitas layanan (0,600) dan pengelolaan obat (0,654), kualitas layanan (X2) dengan nilai 0,855 yang melebihi korelasinya dengan konstruk lainnya, dan pengelolaan obat (X1) dengan nilai 0,891 yang juga lebih tinggi dari korelasi dengan konstruk lain.

Tabel 4. *Fornell-Larcker*

Variabel	Kepuasan Pasien Imigran (Y)	Kualitas Layanan (X2)	Pengelolaan Obat (X1)
Kepuasan pasien imigran (Y)	0,857		
Kualitas layanan (X2)	0,654	0,855	
Pengelolaan obat (X1)	0,600	0,700	0,891

Sumber: Data diolah Smart PLS Versi 4, 2025

Uji *composite reliability*

Hasil analisis reliabilitas konstruk disajikan pada Tabel 5. Hasil menunjukan bahwa seluruh konstruk, yaitu Kepuasan Pasien Imigran (Y), Kualitas Layanan (X2), dan Pengelolaan Obat (X1), memiliki nilai *Composite Reliability* (rho_c) di atas 0,97 dan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,97. Nilai-nilai ini secara signifikan melebihi batas minimum yang disyaratkan, yaitu 0,70 untuk *Composite Reliability* dan 0,60 untuk Cronbach Alpha. Hal ini menegaskan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi dalam mengukur konstruk masing-masing.

Tabel 5. *Composite reliability*

Variabel	*Cronbach's alpha*	*Composite reliability (rho_a)*
Kepuasan pasien imigran (Y)	0,980	0,981
Kualitas layanan (X2)	0,973	0,977
Pengelolaan obat (X1)	0,982	0,984

Sumber: Data diolah Smart PLS Versi 4, 2025

Pengujian inner model

Analisis R2

Nilai R2 menunjukkan tingkat determinasi variabel eksogen terhadap endogennya. Nilai R2 semakin besar menunjukkan tingkat determinasi yang semakin baik. Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 6, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,953 untuk variabel kepuasan pasien imigran. Nilai ini menunjukkan bahwa model berada jauh di atas kategori moderat maupun kuat. Dengan kata lain, model memiliki kemampuan prediksi yang sangat tinggi, di mana 95,3% variasi kepuasan pasien imigran dapat dijelaskan oleh variabel pengelolaan obat dan kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan sangat tepat dan relevan dalam menggambarkan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Tabel 6. Nilai R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan pasien imigran (Y)	0,953	0,951

Sumber: Data diolah Smart PLS Versi 4, 2025

Analisis F2

Analisis F-Square (F^2) (Tabel 7), mengukur kontribusi konstruk eksogen terhadap variabel endogen melalui perubahan R^2. Berdasarkan kriteria Cohen (1988), F^2 = 0,02

menunjukkan efek lemah, 0,15 sedang, dan ≥ 0,35 besar. Hasil menunjukkan bahwa Pengelolaan Obat (X1) memiliki efek sedang terhadap Kepuasan Pasien Imigran (Y) dengan nilai F^2 = 0,216, sedangkan Kualitas Layanan (X2) menunjukkan efek sangat besar dengan F^2 = 0,943. Ini menegaskan bahwa Kualitas Layanan merupakan prediktor paling dominan dalam menjelaskan kepuasan pasien imigran.

Tabel 7. Nilai *F Square*

	Kepuasan pasien imigran (Y)
Pengelolaan Obat (X1)	0,216
Kualitas Layanan (X2)	0,943

Sumber: Data diolah Smart PLS Versi 4 (2025)

Hasil hipotesis

Hasil uji hipotesis, sebagaimana ditampilkan pada tabel di bawah ini, menunjukkan nilai *t-statistik* dan *p-value* untuk masing-masing hipotesis yang diajukan. Hasil ini akan digunakan untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak, sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Hasil uji Hipotesis disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil uji hipotesis

		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	*p-values*	Kesimpulan
H1	X1 -> Y	0,319	0,309	0,123	2,600	0,010	Signifikan
H2	X2 -> Y	0,668	0,679	0,123	5,442	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah Smart PLS Versi 4 (2025)

H1: Pengelolaan obat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien imigran

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pengelolaan obat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien Imigran. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,319, yang mengindikasikan adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut. Selain itu, hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai *t-statistik* sebesar 2,600, yang lebih besar dari *t-tabel* yaitu 1,96, dengan *p-value* sebesar 0,010 yang lebih kecil dari 0,050. Berdasarkan kriteria penerimaan hipotesis, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 diterima. Temuan ini menunjukkan variabel pengelolaan obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien Imigran, sehingga penerapan pengelolaan obat yang baik berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pasien imigran.

H2: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien imigran

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien Imigran. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,668, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kedua variabel. Selain itu, hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai *t-statistik* sebesar 5,442, yang lebih besar dari *t-tabel* yaitu 1,96, dengan *p-value* sebesar 0,000, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,050. Berdasarkan kriteria penerimaan hipotesis, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 diterima. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien Imigran, sehingga penerapan kualitas layanan yang optimal dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien imigran dalam pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan

kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima. Pada pasien imigran, pencapaian kepuasan lebih kompleks akibat perbedaan bahasa, budaya, dan keterbatasan informasi. Penelitian ini menganalisis dua aspek utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yaitu pengelolaan obat dan kualitas layanan.

Pengelolaan obat yang efektif sangat krusial dalam pelayanan kesehatan, terutama bagi pasien imigran yang menghadapi tantangan seperti hambatan bahasa, perbedaan budaya, dan keterbatasan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien imigran, dengan koefisien jalur 0,319, *t-statistik* 2.600, dan *p-value* 0,010, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Pengelolaan obat yang baik meliputi ketepatan pemberian, keakuratan dosis, ketersediaan obat, dan komunikasi yang efektif. Dalam konteks imigran, hambatan bahasa dapat mengganggu pemahaman pasien terhadap instruksi pengobatan (Sanchez, 2022), dalam hal ini kompetensi budaya tenaga kesehatan, khususnya apoteker, sangat penting untuk menjembatani komunikasi dan memastikan pasien memahami penggunaan obat dengan tepat (Raza et al., 2024). Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan pasien, tetapi juga mendorong tercapainya tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Pengelolaan obat yang efektif berkontribusi positif terhadap kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan. Studi menunjukkan bahwa strategi pengelolaan obat yang terstruktur dapat meningkatkan kepatuhan hingga 10% dibanding layanan standar, terutama pada pasien penyakit kronis (Alhawsawi et al., 2023). Kepatuhan yang tinggi berkorelasi langsung dengan hasil klinis yang lebih baik, karena pasien yang memahami fungsi dan cara penggunaan obat cenderung mengikuti rejimen yang ditetapkan (Howland, 2012). Cara komunikasi yang jelas dan edukasi mengenai pengobatan menjadi kunci dalam meningkatkan kepatuhan dan, pada akhirnya, efektivitas layanan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL yang menekankan akurasi dan keandalan sebagai dimensi penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Pengelolaan obat yang akurat dan responsif meningkatkan kualitas layanan, menumbuhkan kepercayaan, serta memberikan rasa aman bagi pasien imigran. Hal ini berdampak positif pada kepuasan dan kualitas hidup pasien (Alhawsawi et al., 2023). Dengan demikian, pengelolaan obat yang efektif dan sensitif budaya menjadi faktor kunci dalam meningkatkan pemahaman, kepatuhan, dan kepuasan pasien imigran terhadap layanan kesehatan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien imigran, dengan koefisien regresi 0,668, *t-statistik* 5,442, dan *p-value* 0,000. Nilai koefisien yang tinggi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Kualitas layanan mencakup tidak hanya aspek teknis, tetapi juga dimensi interpersonal dan lingkungan fisik yang memengaruhi persepsi pasien. Penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan mencerminkan konsistensi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan, sedangkan daya tanggap menunjukkan kesiapan tenaga medis merespons kebutuhan pasien, terutama dalam situasi mendesak (Pradipta et al., 2024). Kedua dimensi ini sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien imigran yang rentan terhadap hambatan komunikasi dan akses layanan. Dengan demikian, kualitas layanan yang unggul memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan dan pengalaman pasien secara menyeluruh.

Dimensi jaminan dalam kualitas layanan mencerminkan kemampuan tenaga medis memberikan rasa aman dan kepercayaan melalui kompetensi profesional dan

sikap sopan (Sembiring dan Sinaga, 2022). Dimensi ini memiliki korelasi positif yang kuat dengan kepuasan pasien (Khoirunnisa and Ramadhika, 2024).

Empati menggambarkan sejauh mana penyedia layanan memahami kebutuhan pasien secara individual, sangat penting bagi pasien imigran yang menghadapi tantangan emosional dan budaya (Simanihuruk et al., 2024). Sementara itu, bukti fisik mencakup kebersihan, ketersediaan fasilitas, dan kenyamanan ruang pelayanan (Nasrul et al., 2020), yang turut memengaruhi persepsi mutu layanan. Seluruh dimensi ini tercermin dalam praktik pelayanan melalui sikap ramah tenaga medis, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, penyampaian informasi yang jelas, dan fasilitas yang layak. Kombinasi aspek teknis dan non-teknis ini sangat menentukan dalam membentuk pengalaman positif pasien imigran dan berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Bagi pasien imigran, kualitas layanan sangat menentukan, terutama dalam hal empati, komunikasi, dan penghargaan terhadap budaya. Interaksi yang menghargai keberagaman meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa layanan berkualitas tinggi berkontribusi langsung terhadap kepuasan dan kepercayaan terhadap sistem kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan obat dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien imigran. Pengelolaan obat yang tepat dan informatif meningkatkan kepuasan (koefisien 0,319; *p-value* 0,010), sementara kualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih kuat (koefisien 0.668; *p-value* 0,000). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal seperti profesionalisme, empati, dan responsivitas tenaga kesehatan sangat penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien sebaiknya menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien imigran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan dengan tulus kepada seluruh staf di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar atas bantuan dan kerja samanya selama pelaksanaan penelitian, serta kepada para pasien imigran di kota Makassar yang telah bersedia menjadi subjek. Kontribusi dan partisipasi mereka sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alhawsawi, J.M.E., Almuhaisin, A.S., Ghalibi, N.I., AL-Jaizani, E.A., Alshammari, S.R., Alotaib, S.J.F., Alanazi, H.N., Al-Nouri, A.M., AlRahen, N.A., Alanazi, W.M.F., Alabdurahman, H.S.D., Alhawsawi, A.M.E., Al-Nouri, Y.M., Suleiman, H., Musa, B.H., 2023. The Impact of Medication Therapy Management Services on Patient Outcomes. International Journal of Health Sciences 7(S1), 3063–3071. https://doi.org/https://doi.org/10.53730/ijhs.v7nS1.14686

Fan, Y., Fang, M., Zhang, X., Yu, Y., 2023. Will the Economic Growth Benefit Public Health? Health Vulnerability, Urbanization and COVID-19 in the USA. The Annals of Regional Science 70(1), 81–99. https://doi.org/10.1007/s00168-021-01103-9

Faradiba, F., Satibi, S., Lazuardi, L., 2023. Development of a Drug Management Performance Application: A Needs Assessment in Indonesia. Healthc Inform Research 29(2), 103–111. https://doi.org/10.4258/hir.2023.29.2.103

Howland, R.H., 2012. Effective Medication Management. Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services 50(3), 13–15. https://doi.org/10.3928/02793695-20120208-01

Hultin, L., Pöder, U., Hedstrom, M., Ekman, A., Hjelm, K., 2024. Healthcare and Pharmacy Staffs' Experiences on Medication Management for Migrants A Qualitative Exploratory Case Study in Primary Health Care. Journal of Advanced Nursing 81(11), 7764–7778. https://doi.org/doi: 10.1111/jan.16624

[IOM] International Organization for Migration., 2023. International Organization for Migration Indonesia 2023 Year in Review [WWW Document]. https://indonesia.iom.int/sites/g/files/tmzbdl1491/files/documents/2024-07/iom-indonesia-2023-year-in-review.pdf. [Diakses, Januari 2026].

Kalich, A., Heinemann, L., Ghahari, S., 2015. A Scoping Review of Immigrant Experience of Health Care Access Barriers in Canada. Journal of Immigrant and Minority Health 18, 697–709. https://doi.org/10.1007/s10903-015-0237-6

Khoirunnisa, S., Ramadhika, A., 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. Jurnal Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis 4(2), 727–735. https://doi.org/https://doi.org/10.37481/jmeb.v4i2.796

Nasrul, N., Madi, R.A., Patwayati, P., 2020. The Effect of Dimension of the Quality of Health Services on Patient Satisfaction. Advances in Economics, Business and Management Research 154, 80–84. https://www.atlantis-press.com/proceedings/aicobpa-19/125946281

Nurfitria, R.S., Priyadi, A., Sepriantina, S., 2017. Artikel Hasil Penelitian Evaluation of Drug Management and Service Quality of Several Public Primary Health Care Pharmacies in Bandung. Acta Pharmaceutica Indonesia 42(1), 9–17. https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/545740

Patel, D., Jalal, Z., Guo, P., 2022. Medicine Adherence and Associated Factors in Immigrants and Refugees: A Systematic Review. International Journal of Clinical Practice 28, 1-22. https://doi.org/10.1155/2022/1993066

Pradipta, W.B., Adi, K., Wijaya, S., 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I. Socio-Political Communication and Policy Review 1(5), 1–8. https://ijespgjournal.org/index.php/shkr/article/view/176

Raza, M.A., Aziz, S., Iftikhar, D., Anjum, I., Fialova, D., 2024. Addressing Quality Medication Use Among Migrant Patients: Establishment of An Organization to Provide Culturally Competent Medication Care. Saudi Pharmaceutical Journal 32(3), 1-12. https://doi.org/10.1016/j.jsps.2023.101922

Sanchez, C., 2022. How is Health Seeking Behavior and Patient Outcomes for Latin Immigrants Affected by Language Barriers, Socioeconomic Status and Health Literacy? [Thesis]. Dominican University of California.

Sembiring, E., Sinaga, R.V., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. Jurnal Manajemen dan Bisnis 22(1), 183–204.

Simanihuruk, P., Tamba, D., Sipahutar, R., Sitorus, P.D.A., 2024. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen 3(1), 144–158.

Yudono, A., Afrianto, F., Hariyanto, A.D., 2023. The Evaluation of Geographical Health Facilities Structure in Makassar City , Indonesia. International Journal of Environmental Research and Public Health 20, 1–21. https://pdfs.semanticscholar.org/cda7/1355f9bf5a7acafcae2010944d7d3f37dd32.pdf