

## HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN KEPATUHAN TERAPI PADA PASIEN HIPERTENSI RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

### *THE CORELATION BETWEEN SATISFACTION AND THERAPEUTIC COMPLIANCE IN OUTPATIENT HYPERTENSION PATIENTS AT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA*

**Yuptarol Mujahidah<sup>1</sup>, Woro Supadmi<sup>2\*</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi, Universitas Ahmad Dahlan

<sup>2</sup>Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker Fakultas Farmasi, Universitas Ahmad Dahlan

\*Email Corresponding: [wsupadmi@yahoo.com](mailto:wsupadmi@yahoo.com)

*Submitted: 16 January 2022    Revised: 15 January 2023    Accepted: 27 February 2023*

#### ABSTRAK

Prevalensi kasus hipertensi terus meningkat, berkaitan dengan rendahnya tingkat kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat antihipertensi. Upaya meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat diperlukan kualitas pelayanan yang baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diperoleh. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan kepatuhan terapi pada pasien hipertensi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling. Subjek yang digunakan adalah pasien hipertensi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Data yang dikumpulkan berupa kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner PSQ-18 dan kuesioner MARS-5 untuk melihat tingkat kepatuhan terapi pasien. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan, dari 96 responden, 95,8% merasa puas dan 4,2% merasa tidak puas, serta 89,6% pasien patuh dan 10,4% tidak patuh dengan pengobatannya. Analisis Chi Square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap kepatuhan terapi pasien hipertensi dengan nilai  $p = 0,003$  ( $p < 0,05$ ), dengan nilai korelasi ( $\rho$ ) = 0,330, dan diperoleh nilai *Relative Risk* sebesar 3,696. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan terhadap kepatuhan terapi pada pasien hipertensi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**Kata kunci:** Hipertensi, Kepuasan Pasien, Kepatuhan Terapi, MARS-5, PSQ-18

#### ABSTRACT

*The prevalence of hypertension cases continues to increase, related to the low level of patient compliance in taking antihypertensive drugs. Efforts to improve patient compliance in drug use require good service quality, so as to increase patient satisfaction with the services obtained. This study aims to determine the relationship between patient satisfaction and adherence to therapy in hypertensive outpatients at PKU Muhammadiyah Hospital, Yogyakarta. The research method used is analytic observational with a cross sectional approach. The number of samples is determined using the Lemeshow formula. The sampling technique used is non-probability sampling with purposive sampling method. The subjects used were hypertensive patients who met the inclusion and exclusion criteria. The data collected was in the form of patient satisfaction by using the PSQ-18 questionnaire and the MARS-5 questionnaire to see the level of patient*

*adherence to therapy. The data obtained were analyzed using the Chi Square test. The results showed that of the 96 respondents, 95.8% were satisfied and 4.2% were dissatisfied, and 89.6% of the patients were adherent and 10.4% were non-adherent with their treatment. Chi Square analysis showed that there was a significant relationship between patient satisfaction and adherence to therapy for hypertensive patients with a value of  $p = 0.003$  ( $p < 0.05$ ), with a correlation value ( $\rho$ ) = 0.330, and a Relative Risk value of 3.696 was obtained. The conclusion in this study is that there is a significant relationship between service satisfaction and adherence to therapy in hypertensive outpatients at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital.*

**Keywords:** *Hypertension, Patient Satisfaction, Therapy Adherence, MARS-5, PSQ-18*

## **PENDAHULUAN**

Estimasi jumlah kasus hipertensi di Indonesia sebesar 63.309.620 orang, sedangkan angka kematian di Indonesia akibat hipertensi sebesar 427.218 kematian (Kemenkes, 2019). Prevalensi hipertensi di DIY menurut Riskesdas 2018 adalah 11.01 % atau lebih tinggi jika dibandingkan dengan angka nasional (8,8%). Hipertensi selalu masuk dalam 10 besar penyakit sekaligus 10 besar penyebab kematian di DIY selama beberapa tahun terakhir berdasarkan STP maupun STP RS. Laporan STP Puskesmas Tahun 2017 tercatat kasus hipertensi 56.668 kasus. Sedangkan laporan STP Rumah Sakit Rawat Jalan sebanyak 37.173 kasus (Dinkes Kesehatan DIY, 2018).

Meningkatnya prevalensi kasus hipertensi salah satunya disebabkan oleh kegagalan terapi pasien hipertensi dalam mengkonsumsi obat antihipertensinya dengan patuh. Menurut beberapa penelitian, kepatuhan pasien pada penyakit kronis umumnya rendah. Penggunaan obat antihipertensi saja telah terbukti tidak cukup memberikan efek pengontrolan tekanan darah apabila tidak didukung dengan kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat antihipertensi (Zyoud *et al.*, 2013). Oleh karena itu, kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat menjadi salah satu faktor utama dalam menangani penyakit hipertensi, dan sebaliknya ketidakpatuhan pasien menjadi penyebab terjadinya kegagalan terapi (Gede Wahyu Pratama, 2016). Salah satu upaya untuk menaikkan kepatuhan terapi pasien, yaitu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik dari rumah sakit, sehingga diharapkan dengan kualitas pelayanan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan. Kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang loyal (Nursalam, 2014). Salah satu aspek dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit adalah dengan mengenali tingkat kepuasan pasien. Keberhasilan instansi kesehatan dalam membagikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dilihat dari banyaknya pasien yang mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi. Pelayanan kesehatan yang bermutu akan memberikan pengaruh kepada pasien dalam menerima perawatan. Pasien akan cenderung patuh dan taat terhadap perawatan yang telah disarankan atau disepakati (Fidela, 2017).

Berbagai upaya strategi diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pasien penderita hipertensi dalam terapi pengobatan sehingga dapat mencapai target tekanan darah dalam batas normal. Pemberian terapi obat yang tepat oleh dokter dan pelayanan oleh apoteker merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan agar mampu menurunkan tekanan darah (Ogedegbe, 2015). Faktor-faktor penentu munculnya kepatuhan dalam mengkonsumsi obat harian di antaranya adalah persepsi dan perilaku pasien, interaksi antara pasien dan dokter dan komunikasi medis antara kedua belah pihak, kebijakan dan praktek pengobatan di publik yang dibuat oleh pihak yang berwenang (Lailatushifah, 2012). Berdasarkan uraian diatas, mengingat penyakit hipertensi masih menjadi fenomena yang cukup mengkhawatirkan di masyarakat, karena serangannya bisa secara perlahan-lahan maupun mendadak, baik tampak maupun hampir tanpa gejala pendahuluan, maka peneliti memandang perlu untuk mengetahui adakah hubungan antara kepuasan pasien dengan perilaku kepatuhan terapi klinis atas kesembuhan pasien penderita hipertensi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* yang dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu atau sesuai ciri-ciri tertentu meliputi kriteria inklusi dan eksklusi. proses pengambilan data di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dilakukan di ruang rekam medis untuk melakukan akses data dan dilakukan di poli penyakit dalam, jantung, serta hipertensi untuk pengisian kuesioner oleh pasien. Data yang sudah direkap dilakukan pengecekan untuk mengkarakterisasi berdasarkan kriteria inklusi dan dikeluarkan melalui kriteria eksklusi.

### Sampel Penelitian

Subjek penelitian adalah semua pasien hipertensi rawat jalan di PKU Muhammadiyah Yogyakarta periode Maret-April 2021 yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang sudah ditetapkan. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien hipertensi rawat jalan yang terdaftar dalam rekam medik dan bersedia menjadi responden, dengan rekam medik yang jelas terbaca dan lengkap (tercantum data tekanan darah, dan obat yang diberikan), pernah menggunakan obat antihipertensi minimal 3 bulan. Kriteria eksklusi meliputi pasien hipertensi pada kehamilan, putus penggunaan obat antihipertensi, serta yang buta huruf dan tidak dapat berkomunikasi.

### Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pasien berupa nama, jenis kelamin, usia, penyakit penyerta dan obat yang digunakan didapat dari data rekam medik. Alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner PSQ-18 dan MARS-5. Kepuasan pasien terhadap pelayanan terapi dalam penelitian ini diukur menggunakan alat ukur berupa kuesioner PSQ-18. Distribusi item dalam PSQ-18 diantaranya yaitu, aspek kepuasan secara umum, mutu teknis, sikap interpersonal, komunikasi, aspek finansial, waktu yang dihabiskan dengan dokter, dan akses dan kenyamanan (Vella, 2016). Kuesioner ini terdiri dari 18 item pertanyaan dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Tingkat kepuasan pasien dilihat berdasarkan skor akhir yang diperoleh dari kuesioner. Total skor >54 dikategorikan puas, dan skor <54 dikategorikan tidak puas. Pengukuran tingkat kepatuhan menggunakan kuesioner MARS. Kuesioner MARS memiliki 5 item jawaban diantaranya selalu, sering, kadang-kadang, jarang dan tidak pernah. Sehingga pasien dapat memilih berbagai tingkat kepatuhan sesuai dengan yang mereka alami, walaupun jawaban tersebut bersifat subjektif (Mahler et al, 2010). MARS-5 terdiri dari 5 item pertanyaan yang menilai perilaku ketidakpatuhan diantaranya lupa, mengubah dosis, berhenti, melewatkan dosis, dan menggunakan obat kurang dari yang diresepkan, dari 5 item jawaban, penilaian skor dari selalu (1 poin) sampai jawaban tidak pernah (5 poin). Total skor akhir dari 5 pertanyaan tersebut dalam rentang 5-25 poin, jika total skor <25 mengindikasikan kepatuhan rendah, sedangkan skor maksimal 25 adalah mengindikasikan kepatuhan tinggi (Horne et al., 2018).

### Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Pada penelitian ini yang dilakukan untuk analisis univariat adalah mendeskripsikan gambaran secara umum dari karakteristik responden penelitian yang meliputi jenis kelamin, usia, lama sakit, pekerjaan, serta penyakit penyerta. Sedangkan analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan, yaitu kepuasan pasien sebagai variabel dependen dan kepatuhan terapi sebagai variabel independen. Selanjutnya, data yang diperoleh dalam bentuk *coding*, diuji menggunakan *Chi Square*.

### Ijin Etik

Penelitian ini telah disetujui oleh Komisi Etik Penelitian Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nomor *ethical exemption*: 00079/KT.7.4/II/2021.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Pasien

Penelitian ini mendapatkan *ethical clearance* dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nomor *ethical exemption*: 00079/KT.7.4/II/2021. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden, data rekam medik pasien yang meliputi tekanan darah, penyakit penyerta, obat antihipertensi, dan obat penyakit penyerta yang digunakan pasien. Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 96 pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Gambaran karakteristik responden pasien hipertensi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tertera pada **Tabel I**.

**Tabel I. Karakteristik Responden Pasien Hipertensi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Karakteristik Responden	Kategori	Kepuasan n = 96		Kepatuhan n = 96	
		Puas	Tidak Puas	Patuh	Tidak Patuh
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	1	42	4
	Perempuan	47	3	44	6
Usia	35-44 tahun	7	0	7	0
	45-54 tahun	17	1	14	4
	55-64 tahun	28	0	28	0
	65-74 tahun	28	3	25	6
	> 74 tahun	12	0	12	0
Lama menderita	< 5 tahun	31	4	30	5
	> 5 tahun	61	0	57	4
Pekerjaan	Tidak Bekerja	59	3	56	6
	Bekerja :				
	PNS	10	0	9	1
	Wiraswasta	8	0	8	0
	Pegawai Swasta	9	1	8	2
	Petani	6	0	5	1
Penyakit Penyerta	DM	25	1	22	4
	Dislipidemia	10	0	10	0
	Hiperkolesterolemia	6	1	7	0
	Dispepsia	6	1	6	1
	HHD	5	1	5	1
	CKD	4	0	3	1
	OA Genus	4	0	4	0
	Vertigo	4	0	4	0
	Anemia	3	0	2	1
	CHF	2	0	1	1
	Hipertrigliseredemia	2	0	2	0
	Hiperuricemia	3	0	3	0
	Tendinitis	2	0	2	0
	Penyakit lainnya	16	0	15	1

Berdasarkan **Tabel I**, menunjukkan distribusi karakteristik 96 responden pada periode bulan Maret-Juni 2021. Jumlah responden perempuan lebih banyak (50) dibandingkan laki laki. (46). Hasil tersebut sejalan dengan hasil penelitian **Taufik pada tahun 2018**, yang membuktikan bahwa penderita hipertensi di Puskesmas Gamping II Yogyakarta lebih banyak diderita oleh perempuan (78%) dibanding laki-laki (22%). Hal serupa juga ditemukan dalam sebuah penelitian oleh **Lilies S, (2015)**, yang menunjukkan bahwa perempuan (60,6%) lebih banyak menderita hipertensi dibanding laki-laki (39,4%) (**Kusumawaty Jajuk, 2016**). Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap tekanan darah (**Kusumawaty Jajuk, 2016**) Wanita yang belum menopause memiliki resiko lebih kecil mengidap penyakit kardiovaskuler dibanding dengan laki-laki (**Wahyuni, 2013**). Berdasarkan jenis kelamin terdapat jumlah responden lebih banyak menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan dan patuh terhadap penggunaan masing masing 47 responden dan 44 responden.

Berdasarkan data usia pasien menunjukkan bahwa persentase tertinggi pasien hipertensi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta periode Maret-Juni 2021 yaitu pada golongan usia 65-74 tahun. Hal ini sejalan dengan penelitian **Gede Wahyu Pratama, (2016)** yang menyebutkan bahwa usia merupakan salah satu faktor resiko hipertensi, dimana resiko terkena hipertensi lebih berpeluang pada usia 60 tahun atau pada usia lansia bila dibandingkan dengan usia kurang dari 60 tahun. Resiko terjadinya hipertensi yang semakin meningkat dengan bertambahnya usia, disebabkan oleh terjadinya kehilangan elastisitas pada arteri sehingga pembuluh darah secara perlahan akan menyempit. Selain itu, pada usia lansia sensitivitas dalam mengatur tekanan darah mulai berkurang, hal ini dapat menyebabkan tekanan darah meningkat seiring dengan bertambahnya usia. Pada usia 55-64 tahun adalah kelompok responden yang menyatakan puas dalam menerima pelayanan farmasi serta patuh dalam penggunaan obat.

Berdasarkan **Tabel I**, dapat diketahui bahwa dari 96 responden, 61 diantaranya mengalami hipertensi selama >5 tahun (63,5%), dan 35 lainnya mengalami hipertensi selama <5 tahun (36,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menderita hipertensi >5 tahun. Hasil penelitian ini yang dilakukan oleh **Ofori et al., (2020)**, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki riwayat hipertensi >5 tahun, karena usia lanjut cenderung menderita hipertensi dibandingkan dengan usia muda. Tekanan darah sistolik dan tekanan darah diastolik akan meningkat seiring bertambahnya usia. Penelitian lain yang dilakukan oleh **Taufik (2014)**, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami riwayat hipertensi >5 tahun, berdasarkan hal tersebut seseorang yang memiliki tekanan darah tinggi yang tidak terkontrol selama 5 tahun memiliki resiko tinggi dalam gangguan fungsi kognitif. Oleh karena itu pasien yang menderita hipertensi, lebih baik sejak awal didiagnosis dapat mengontrol tekanan darah dengan melakukan perubahan gaya hidup maupun dengan terapi menggunakan terapi farmakologi (**Taufik, 2014**). Pasien dengan lama menderita >5 tahun menyatakan puas dan patuh dengan jumlah lebih banyak dibandingkan pasien yang lama menderitanya < 5 tahun. Hal ini kemungkinan karena pasien sudah mempunyai pengalaman lebih lama dalam menerima pelayanan farmasi dan penggunaan obat.

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, menunjukkan bahwa dari 96 pasien, status pekerjaan yang paling dominan yaitu tidak bekerja (Pensiunan, dan IRT) sebanyak 62 pasien (64,2%). Jenis pekerjaan akan mempengaruhi pola aktivitas fisik pasien, pekerjaan yang tidak cukup banyak mengandalkan kegiatan fisik akan berpengaruh pada tekanan darah, sehingga pasien yang aktivitas fisiknya tinggi dapat terhindar dari hipertensi (**Ofori et al., 2020**). Sehingga, pasien yang tidak bekerja kemungkinan beresiko mengalami kenaikan tekanan darah apabila kurang patuh dalam menjalani terapi pengobatan. Pada penelitian **Wahyuni, (2013)** menunjukkan bahwa salah satu faktor hipertensi adalah dari jenis pekerjaan. Aktivitas fisik yang banyak dapat mencegah kenaikan tekanan darah karena aktivitas fisik baik untuk peredaran darah, orang yang kurang dalam beraktifitas beresiko menderita hipertensi 8,95 kali jika dibandingkan dengan orang yang banyak beraktifitas. Responden yang tidak bekerja menyatakan puas dan patuh dengan jumlah lebih banyak dibandingkan responden yang bekerja. Hal ini kemungkinan menunjukkan bahwa tingkat sosial ekonomi menyebabkan penerimaan responden terhadap pelayanan dan saran untuk patuh dalam menggunakan obat lebih baik.

Diabetes melitus (27,1%) merupakan penyakit penyerta paling banyak di alami oleh pasien hipertensi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Horne et al., \(2018\)](#) yang menunjukkan bahwa diabetes melitus merupakan komorbid tertinggi, hubungan antara kejadian diabetes melitus pada pasien hipertensi disebabkan karena hipertensi dapat menghambat penyerapan glukosa dengan cara mengubah insulin dan glukosa ke otot rangka. Diabetes melitus salah satu penyebabnya adalah tekanan darah tinggi, karena dapat menjadikan sel tidak sensitif terhadap insulin yang berperan meningkatkan ambilan glukosa di dalam sel. Responden dengan penyakit komplikasi DM menyatakan puas dan patuh lebih banyak dibandingkan dengan kelompok responden penyakit komplikasi atau penyerta lainnya.

### Gambaran Penggunaan Obat Antihipertensi

Gambaran penggunaan obat antihipertensi yang meliputi jumlah obat, golongan kelas terapi, dan nama generik. Berikut hasil rekapitulasi gambaran penggunaan obat disajikan dalam [Tabel II](#).

**Tabel II. Penggunaan Obat Antihipertensi Pada Pasien Hipertensi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

	Penggunaan Obat	Frekuensi (n = 96)	Presentase (%)
Jenis Pemberian	Tunggal	40	41,7
	Kombinasi	56	58,3
Golongan	CCB	24	25,0
	ARB	14	14,6
	ACEI	1	1,0
	Alfa Bloker	1	1,0
	CCB + ARB	40	41,7
	$\beta$ Bloker + ARB	10	10,4
	Diuretik + ARB	6	6,2
Nama Obat Antihipertensi	Amlodipin	24	25,0
	Candesartan	12	12,5
	Valsartan	1	1,0
	Irbesartan	1	1,0
	Lisinopril	1	1,0
	Clonidin	1	1,0
	Amlodipin + Candesartan	35	36,5
	Amlodipin + Irbesartan	3	3,1
	Nifedipin + Candesartan	2	2,1
	Bisoprolol Fumarat + Candesartan	8	8,3
	Bisoprolol Fumarat + Irbesartan	1	1,0
	Bisoprolol Fumarat + Valsartan	1	1,0
	Furosemid + Candesartan	3	3,1
	Spironolacton + Irbesartan	2	2,1
	Spironolacton + Candesartan	1	1,0

Berdasarkan hasil penelitian yang tertera pada [Tabel II](#) bahwa jumlah obat antihipertensi yang digunakan pada pasien hipertensi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta periode Maret-Juni 2021 yaitu lebih banyak menggunakan obat antihipertensi kombinasi (58,3%) dibandingkan dengan sediaan tunggal (41,7%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Heni Setyoningsih, \(2020\)](#) di RSUD dr.R.Soetrasno Rembang, diperoleh hasil bahwa dari 41 responden terdapat 11 pasien (26,8%) menggunakan obat antihipertensi tunggal, sedangkan obat antihipertensi kombinasi sebanyak 30 pasien (73,2%). Berdasarkan golongan kelas terapi lebih banyak mendapatkan obat antihipertensi kombinasi golongan CCB

dan ARB (35,4%), hal ini sejalan dengan hasil penelitian Syafika Alaydrus, (2019) yang menunjukkan terapi kombinasi hipertensi yang paling banyak diberikan kepada pasien adalah kombinasi golongan ARB dan CCB, terapi kombinasi 2 obat dosis rendah diberikan untuk terapi pada hipertensi stadium 2 dengan faktor resiko tinggi atau sangat tinggi. Kombinasi ARB dan CCB dapat memudahkan dalam menurunkan tekanan darah pada pasien lansia yang menderita hipertensi, dengan mengurangi morbiditas dan mortalitas (Syafika, 2019). Obat generik yang paling sering diberikan pada pasien hipertensi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diantaranya kombinasi antara amlodipin dan candesartan (36,5%), sedangkan untuk pengobatan tunggal terbanyak yaitu amlodipine (25,0%). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pahlawan *et al.*, (2013) pada pasien hipertensi di RSMH Palembang, yang menunjukkan bahwa antihipertensi yang paling banyak digunakan pasien yaitu golongan ACEI berupa captopril (Pahlawan *et al.*, 2013). Dalam penelitian ini, golongan ACEI tidak banyak digunakan dalam pengobatan hipertensi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dibandingkan dengan golongan obat lain, dikarenakan salah satu efek samping yang dapat ditimbulkan golongan ACEI adalah batuk kering, sehingga golongan obat lain lebih sering diresepkan seperti amlodipin dari golongan CCB, dan candesartan dari golongan ARB, dengan menyesuaikan kondisi klinis pasien.

### Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan menjadi bagian penting karena kepuasan pasien selalu berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga peninjauan tingkat kepuasan pasien diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Marzuq, 2022). Jika suatu instansi kesehatan salah satunya Rumah Sakit akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, maka pengukuran tingkat kepuasan pasien sebaiknya dilakukan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan terapi dalam penelitian ini diukur menggunakan alat ukur berupa kuesioner *Patient Satisfaction Questionnaire Short Form* (PSQ-18). Kuesioner ini terdiri dari 18 item pertanyaan dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kuesioner PSQ-18 meliputi tujuh kategori kepuasan pasien, antara lain kepuasan secara universal atas perawatan medis (*general satisfaction*), mutu teknis (*technical quality*), sikap interpersonal (*interpersonal manner*), komunikasi (*communication*), aspek finansial (*financial aspect*), waktu yang dihabiskan bersama dokter (*time spent with doctor*), dan akses serta kenyamanan (*accessibility and convenience*). Tingkat kepuasan pada masing-masing aspek disajikan pada **Tabel III**.

**Tabel III. Kepuasan Pasien Pada Masing-Masing Aspek Kuesioner PSQ-18**

Aspek Kepuasan	Persentase (%)	
	Puas	Tidak Puas
<i>General satisfaction</i>	92,7	7,3
<i>Technical quality</i>	95,8	4,2
<i>Interpersonal manner</i>	90,1	9,9
<i>Communication</i>	99,0	1,0
<i>Financial aspect</i>	77,1	22,9
<i>Time spent with doctor</i>	96,4	3,6
<i>Accessibility and convenience</i>	83,3	16,7

Berdasarkan **Tabel III**, menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien tertinggi terletak pada aspek *communication* (99,0%), pada aspek *communication* kepuasan pasien dilihat dari interaksi saat konsultasi antar pasien dan dokter dalam menjelaskan tujuan dari pemeriksaan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan yang menderita hipertensi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, terutama pada aspek *communication*. Sedangkan untuk persentase ketidakpuasan pasien tertinggi terletak pada aspek *financial* (22,9%), pada aspek *financial* kepuasan pasien dilihat dari pasien yang harus mengeluarkan biaya lebih untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, yang pada

umumnya tidak semua pasien mampu. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Sinuraya et al., \(2017\)](#) di Puskesmas Kota Bandung, menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien terlihat pada aspek *interpersonal manner*, sedangkan persentase kepuasan pasien terlihat pada aspek *general satisfaction* dan *accessibility and convenience*. Perbedaan dari hasil penelitian ini dikarenakan adanya perbedaan standar-standar kebijakan dalam masing-masing instalasi kesehatan. Hasil analisis terhadap tingkat kepuasan pasien hipertensi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta disajikan pada [Tabel IV](#).

**Tabel IV. Distribusi Tingkat Kepuasan Pada Pasien Hipertensi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Kategori Kepuasan	Jumlah (n = 96)	Persentase (%)
Puas	92	95,8
Tidak Puas	4	4,2
Total	96	100

Berdasarkan [Tabel IV](#), dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien hipertensi rawat jalan terhadap pelayanan yang diperoleh selama melakukan pemeriksaan kontrol rutin di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dari 96 responden, 92 responden (95,8%) antara lain merasa puas sedangkan sebanyak 4 responden (4,2%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diperoleh selama melakukan pemeriksaan rutin di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik menjadi salah satu hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien hipertensi rawat jalan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima selama melakukan pemeriksaan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sudah memenuhi harapan pasien, sebab kepuasan akan tercapai apabila harapan sudah terpenuhi dengan baik. Demikian juga dengan fasilitas yang tersedia di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, sudah dapat memfasilitasi dan memenuhi harapan pasien.

### Tingkat Kepatuhan Terapi

Kepatuhan terapi merupakan salah satu aspek utama dalam keberhasilan pengobatan suatu penyakit untuk mencapai tujuan terapi. Pengukuran kepatuhan terapi pada penelitian ini menggunakan kuesioner MARS-5 (*Medication Report Scale*). Kategori hasil penilaian menggunakan kuesioner MARS dibagi menjadi 2, yaitu kategori patuh dengan total skor 25 dan kategori tidak patuh dengan total skor <25. Hasil analisis terhadap tingkat kepatuhan terapi pasien hipertensi rawat jalan selama menjalani pengobatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta disajikan pada [Tabel V](#) sebagai berikut.

**Tabel V. Distribusi Tingkat Kepatuhan Terapi pada Pasien Hipertensi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Menggunakan Kuesioner MARS**

Kategori Kepatuhan	Jumlah (n = 96)	Persentase (%)
Patuh	86	89,6
Tidak Patuh	10	10,4
Total	96	100

Berdasarkan [Tabel V](#) dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan dalam menjalani pengobatan pada pasien hipertensi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dari 96 responden, 86 responden (89,6%) diantaranya patuh dalam menjalani pengobatan dan sebanyak 10 responden (10,4%) tidak patuh dalam menjalani pengobatan. Berdasarkan hasil yang diperoleh, lebih banyak responden yang patuh dibandingkan dengan yang tidak patuh. Hasil ini sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Zyoud, bahwa 63% dari total responden secara keseluruhan memiliki tingkat kepatuhan sedang hingga tinggi (Zyoud *et al.*, 2013).

### Hubungan Antara Kepuasan Dengan Kepatuhan Terapi

Hubungan kepuasan dengan kepatuhan terapi pada pasien hipertensi dialisis menggunakan analisis korelasi *Chi square*. Hasil analisis analitik yang dilakukan untuk menguji hubungan kepuasan pasien dengan kepatuhan terapi pada pasien hipertensi dapat dilihat pada **Tabel VI** sebagai berikut.

**Tabel VI. Hubungan Kepuasan dengan Kepatuhan Terapi Pada Pasien Hipertensi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Kepuasan Pasien	Kepatuhan Terapi		<i>p Value; RR (CI)</i>
	Patuh	Tidak Patuh	
Puas	85	7	0,003; 3,696
Tidak Puas	1	3	

Berdasarkan **Tabel VI**, sebagian besar responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan patuh terhadap obatnya adalah sebanyak 85 responden, sedangkan responden yang merasa tidak puas namun patuh terhadap obatnya adalah sebanyak 1 responden. Responden yang puas terhadap pelayanan yang diperoleh, namun tidak patuh adalah sebanyak 7 responden, dan responden yang tidak puas terhadap pelayanan serta tidak patuh terhadap pengobatannya adalah sebanyak 3 responden. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa, sebagian besar pasien patuh terhadap pengobatannya dan merasa puas terhadap pelayan yang diperoleh selama kontrol di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hubungan kepuasan pasien dengan kepatuhan terapi diperoleh hasil yang signifikan dengan nilai  $p = 0,003$  dan diperoleh nilai *Relative Risk* sebesar 3,696 yang berarti, pasien yang puas memiliki peluang untuk patuh pada terapinya 3,696 atau 3 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang tidak puas.

### KESIMPULAN

Pasien hipertensi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dari 96 responden dalam penelitian, sebanyak 92 pasien (95,8%) merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian, sebanyak 86 pasien (89,6%) patuh terhadap pengobatannya. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan kepatuhan terapi pada pasien hipertensi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan  $p$  dan RR 0,003 dan 3,696. Pasien yang puas memiliki peluang untuk patuh pada terapinya 3,696 lebih besar dibandingkan dengan pasien yang tidak puas,

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur dan staf di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas dalam penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dinkes. (2018). *Profil Kesehatan Tahun 2018. Dinas Kesehatan Kab. Bekasi.*
- Fidela Firwan Firdaus. (2017). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Penembahan Senopati Bantul. *In Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit.*
- Gede Wahyu Pratama. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengobatan Hipertensi Pada Lansia Binaan Puskesmas Klungkung 1. *In E- Jurnal Medika Udayana.*
- Heni Setyoningsih, F. Z. (2020). Analisis Kepatuhan Terhadap Efek Terapi Pada Pasien Hipertensi di Poli Rawat Jalan RSUD dr.R.Soetrasno Rembang. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama.*
- Horne, Albert, Boone. (2018). Relationship between beliefs about medicines, adherence to treatment, and disease activity in patients with rheumatoid arthritis under subcutaneous

- anti-TNF $\alpha$  therapy. *Patient Preference and Adherence*, 12, 1099-1111.
- Kemendes. (2019). *Hari Hipertensi Dunia 2019: "Know Your Number, Kendalikan Tekanan Darahmu dengan CERDIK."*. Jakarta. Direktorat P2PTM.Kemendagri Kesehatan RI.
- Kusumawaty Jajuk, Nur hidayat. (2016). Hubungan Jenis Kelamin dengan Intensitas Hipertensi pada Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Lakbok Kabupaten Ciamis. *Jurnal Mutiara Medika*.
- Lailatushifah. (2012). Kepatuhan Pasien yang Menderita Penyakit Kronis Dalam Mengonsumsi Obat Harian. *Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta*, 1–9.
- Lilies S. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Hipertensi. *Jurnal Keperawatan*.
- Marzuq, Naufal, Hilmi, Andriani. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Mahler, Hermann, Kavitha, Horne R. (2010). Assessing Reported Adherence to Pharmacological Treatment Recommendations. Translation and Evaluation of The Medication Adherence Report Scale (MARS) in Germany. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*.
- Nursalam. (2014). Manajemen keperawatan. *Salemba Medika*.
- Ofori, Syanindita, Yodya. (2020). Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Riwayat Keluarga, Lingkar Perut dan Kebiasaan Olahraga Pasien Hipertensi dan Non Hipertensi di Puskesmas Kota Surakarta. *Molecules*.
- Ogedebge, Jonathan. (2015). Counselling African American to control hypertension cluster-randomized clinical trial main effects. *Jurnal AHA*.
- Pahlawan, M. K., Astri, Y., & Saleh, I. (2013). Penggunaan Obat Antihipertensi pada Pasien Hipertensi di Bagian Rawat Jalan RS Muhammadiyah Palembang Periode Juli 2011-Juni 2012. *Syifa' MEDIKA: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*.
- Sinuraya, Abdulah, Diantini, Suwantika. (2017). Satisfaction level of patients, physicians, and private primary health-care center managers with chronic disease management program in Indonesia. *Asian Journal of Pharmaceutical and Clinical Research*.
- Syafika Alaydrus. (2019). Pola Penggunaan Obat Hipertensi Pada Pasien Gariatri Berdasarkan Tepat Dosis, Tepat Pasien dan Tepat Obat di Rumah Sakit Anutapura Palu Tahun 2019. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*.
- Taufik, Eksanoto. (2014). Pengaruh Hipertensi Terhadap Fungsi Kognitif Pada Lanjut Usia. In *Jurnal Media Medika Muda*.
- Vella, Azwar. (2016). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gajah Mada Journal of Psychology*.
- Wahyuni,Eksanoto. (2013). Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Jenis Kelamin Dengan Kejadian Hipertensi Di Kelurahan Jagalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Pucangsawit Surakarta. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*.
- Zyoud, Al-Jabi, Sweileh, Morisky. (2013). Relationship of treatment satisfaction to medication adherence. *Health Qual. Life Outcomes*.