

THE RELATIONSHIP OF OUTPATIENT HYPERTENSION PATIENT SATISFACTION REGARDING THE PHARMACY INSTALLATION SERVICES OF URIP SUMOHARJO HOSPITAL TO PATIENT MEDICATION ADHERENCE

By:
Alfafa Tsalaatsa Disaputera

Background: Patient satisfaction with hospital pharmacy services plays an important role in supporting medication adherence among hypertensive patients. A high level of satisfaction can improve patient adherence to the therapeutic regimen recommended by medical professionals. However, there are still many reports of patient dissatisfaction with pharmacy services, which may contribute to non-adherence to treatment. The aim of this study is to determine whether there is a relationship between patient satisfaction with pharmacy services and medication adherence among outpatient hypertensive patients.

Method: This study employs an observational design with a cross-sectional approach. The sample consists of 123 outpatient hypertensive patients who received treatment at the pharmacy installation of Urip Sumoharjo Hospital. Data were collected using the SERVQUAL questionnaire, PSQ-18, and the Morisky 8-Item Medication Adherence Scale (MMAS-8). Bivariate analysis was conducted using Fisher's Exact test to examine the relationship between patient satisfaction and medication adherence.

Results: The study results indicate that the majority of patients are satisfied with the pharmacy installation services, with 52.8% of patients reporting high satisfaction and 31.7% reporting very high satisfaction. In terms of medication adherence, 27.6% of patients were classified as highly adherent, 43.9% as moderately adherent, and 28.5% as poorly adherent. Fisher's Exact test showed a significant relationship between patient satisfaction and medication adherence (P-value = 0.002).

Conclusion: There is a significant relationship between patient satisfaction and medication adherence. Patients who are more satisfied with pharmacy services tend to have higher levels of medication adherence. Therefore, improving the quality of pharmacy services is necessary to support medication adherence in hypertensive patients.

Keywords: Hypertension, medication adherence, patient satisfaction, pharmacy services

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI RAWAT JALAN TERKAIT PELAYANAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT URIP SUMOHARJO TERHADAP KEPATUHAN PENGobatan PASIEN

Oleh:

Alfafa Tsalaatsa Disaputera

Latar Belakang: Kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit berperan penting dalam mendukung kepatuhan pengobatan pasien hipertensi. Tingkat kepuasan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam mengikuti regimen terapi yang telah direkomendasikan oleh tenaga medis. Namun, masih terdapat banyak laporan mengenai ketidakpuasan pasien terhadap layanan farmasi, yang dapat berkontribusi terhadap ketidakpatuhan dalam pengobatan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah terdapat hubungan antara kepuasan pasien terkait pelayanan instalasi farmasi terhadap kepatuhan pengobatan pasien hipertensi rawat jalan.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain observasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel terdiri dari 123 pasien hipertensi rawat jalan yang berobat di instalasi farmasi Rumah Sakit Urip Sumoharjo. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner SERVQUAL, PSQ-18, dan Morisky 8-Item Medication Adherence Scale (MMAS-8). Analisis bivariat dilakukan dengan uji Fisher's Exact untuk menguji hubungan antara variabel kepuasan pasien dan kepatuhan pengobatan.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan instalasi farmasi, dengan 52,8% pasien memiliki kepuasan tinggi dan 31,7% memiliki kepuasan sangat tinggi. Dari segi kepatuhan pengobatan, 27,6% pasien tergolong sangat patuh, 43,9% cukup patuh, dan 28,5% kurang patuh. Uji Fisher's Exact menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dan kepatuhan pengobatan ($P\text{-value} = 0,002$).

Keimpulan: Terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan kepatuhan pengobatan. Pasien yang merasa lebih puas terhadap pelayanan farmasi cenderung memiliki tingkat kepatuhan pengobatan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan farmasi perlu dilakukan untuk mendukung kepatuhan pengobatan pasien hipertensi.

Kata Kunci: Hipertensi, kepatuhan pengobatan, kepuasan pasien, pelayanan farmasi