

Literature Review: Hubungan Kepuasan Pasien Hipertensi Rawat Jalan Terkait Kepatuhan Minum Obat Hipertensi

Alfafa Tsalaatsa Disaputera¹, Rasmi Zakiah Oktarlina²,
Risti Graharti³, TA Larasati⁴

¹Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

²Bagian Farmasi, Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

³Bagian Patologi Klinik Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

⁴Bagian Ilmu Kesehatan Komunitas, Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator kunci dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, terutama dalam pelayanan farmasi rumah sakit yang berperan penting dalam efektivitas terapi pengobatan. Salah satu penyakit kronis yang memerlukan perhatian khusus adalah hipertensi, yang menjadi faktor risiko utama berbagai komplikasi serius seperti penyakit jantung, stroke, dan gagal ginjal. Untuk mencapai hasil terapi yang optimal, dibutuhkan kepatuhan pasien yang tinggi terhadap penggunaan obat antihipertensi secara rutin dan berkelanjutan. Studi ini bertujuan untuk menelaah hubungan antara kepuasan pasien hipertensi rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit dengan tingkat kepatuhan mereka dalam menjalani terapi. Hasil tinjauan menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti keandalan, empati, daya tanggap, bukti fisik, dan jaminan informasi berkontribusi langsung terhadap persepsi positif pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh terhadap pengobatan. Edukasi berkelanjutan, interaksi yang humanis, sistem antrean efisien, serta komunikasi yang jelas antara apoteker dan pasien menjadi faktor pendukung penting. Oleh karena itu, pelayanan farmasi yang bermutu tinggi bukan hanya meningkatkan kualitas hidup pasien, tetapi juga mendukung tujuan pengendalian hipertensi nasional.

Kata Kunci: Farmasi, kepuasan pasien hipertensi, rumah sakit

The Association Between Patient Satisfaction and Medication Adherence Among Outpatients With Hypertension: A Systematic Literature Review

Abstract

Patient satisfaction is a critical indicator in evaluating healthcare quality, particularly in hospital pharmacy services that directly influence treatment effectiveness. Hypertension, as a prevalent chronic disease, requires consistent medication adherence to prevent serious complications such as cardiovascular disease, stroke, and renal failure. This review aims to analyze the relationship between outpatient hypertension patients' satisfaction with pharmacy services and their level of medication adherence. The findings indicate that key dimensions of service quality, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, play a significant role in shaping patient perceptions and experiences. Patients who report higher levels of satisfaction tend to demonstrate better adherence to prescribed antihypertensive medications. Factors such as clear communication from pharmacists, efficient service delivery, and personalized patient care contribute positively to adherence behavior. In addition, ongoing patient education and supportive interactions help strengthen trust and understanding, which are essential for long-term treatment compliance. Improving pharmacy service quality not only enhances patient satisfaction but also has a direct impact on clinical outcomes and disease management. Therefore, healthcare providers should prioritize patient-centered approaches in pharmacy services to support optimal hypertension control and improve overall quality of care in outpatient settings.

Keywords: Pharmacy, hypertension patient satisfaction, hospital

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan sebuah komponen integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, penyembuhan penyakit, dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan serta tempat penelitian bagi peneliti medik.¹

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Instalasi farmasi di rumah sakit berperan sangat penting dalam menyediakan layanan farmasi yang berkualitas kepada pasien. Sebagai bagian yang sangat penting dari proses penyembuhan dan perawatan pasien tersebut, kepuasan pasien terhadap layanan farmasi adalah faktor penting yang perlu dipahami dan diperhatikan.^{1,2}

Hipertensi merupakan salah satu masalah kesehatan yang cukup berbahaya di dunia, karena hipertensi merupakan faktor risiko utama yang mengarah kepada penyakit kardiovaskuler seperti serangan jantung, gagal jantung, stroke dan penyakit ginjal yang mana pada tahun 2016 penyakit jantung iskemik dan stroke menjadi dua penyebab kematian utama di dunia. Hipertensi umumnya terjadi pada usia lanjut, tetapi beberapa penelitian menunjukkan bahwa hipertensi dapat muncul sejak remaja dan prevalensinya mengalami peningkatan selama beberapa dekade terakhir, namun banyak yang belum menyadari sehingga menjadi penyebab munculnya hipertensi pada usia dewasa dan lansia.³

Isi

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. rumah sakit adalah suatu alat organisasi yang terdiri dari tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan

yang berkesinambungan, diagnosis, serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.²

Rumah sakit merupakan sebuah komponen integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, penyembuhan penyakit, dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan serta tempat penelitian bagi peneliti medik.²

Rumah sakit berisi satu atau lebih ruang rawat yang menampung tempat tidur rumah sakit untuk pasien rawat inap. Ini juga dapat memiliki layanan akut seperti bagian gawat darurat, ruang operasi, dan unit perawatan intensif, serta berbagai bagian spesialis medis. Sebuah rumah sakit yang dilengkapi dengan baik dapat diklasifikasikan sebagai pusat trauma. Mereka juga dapat memiliki layanan lain seperti apotek rumah sakit, radiologi, patologi, dan laboratorium medis.⁴

Beberapa rumah sakit memiliki departemen rawat jalan seperti layanan kesehatan perilaku, kedokteran gigi, dan layanan rehabilitasi. Sebuah rumah sakit juga mungkin memiliki departemen keperawatan, yang dipimpin oleh seorang kepala perawat atau direktur keperawatan. Departemen ini bertanggung jawab atas administrasi praktik keperawatan profesional, penelitian, dan kebijakan untuk rumah sakit.⁵

Instalasi farmasi merupakan unit operasional yang bertanggung jawab atas semua kegiatan pelayanan farmasi di dalam lingkup rumah sakit. Dipimpin oleh seorang apoteker, instalasi ini bertujuan untuk menyediakan sediaan farmasi, peralatan medis, dan bahan habis pakai yang aman, berkualitas tinggi, bermanfaat, dan terjangkau bagi pasien. Pelayanan farmasi ini merupakan pelayanan langsung yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap pasien, dimana tujuannya adalah untuk mencapai hasil yang pasti guna meningkatkan kualitas hidup pasien, sesuai dengan regulasi yang ditetapkan. Unit instalasi farmasi rumah sakit

(IFRS) juga dapat diartikan sebagai sebuah bagian dari rumah sakit yang bertanggung jawab atas semua kegiatan farmasi yang dilakukan untuk kepentingan rumah sakit dan pasien.⁴

Pasien dalam menggunakan jasa instalasi farmasi merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di instalasi farmasi. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan seperti administrasi, keuangan, pelayanan informasi obat, waktu tunggu obat, serta tenaga kesehatan.¹⁵

Untuk mengukur kepuasan pasien secara objektif, rumah sakit biasanya melakukan survei atau wawancara kepada pasien untuk mengetahui persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan farmasi. Hasil dari survei ini bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki area yang masih kurang. Secara keseluruhan, pelayanan farmasi yang baik dapat memberikan dampak positif bagi kesehatan pasien, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit.⁵

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan dan pengobatan yang diberikan akan mempengaruhi sejauh mana mereka merasa nyaman dan yakin untuk mengikuti anjuran pengobatan. Jika pasien merasa puas dengan penjelasan dokter, pelayanan yang diberikan, dan respons terhadap pertanyaan mereka, mereka cenderung lebih patuh dalam mengikuti terapi yang dianjurkan.⁷

Kepatuhan pengobatan hipertensi merujuk pada sejauh mana pasien mengikuti instruksi dokter dalam hal konsumsi obat, perubahan gaya hidup, serta pemeriksaan rutin. Pasien yang puas dengan pelayanan medis dan pengobatan yang diberikan akan lebih cenderung untuk patuh terhadap pengobatan mereka, karena mereka merasa bahwa pengobatan tersebut memberikan manfaat dan diperoleh dengan cara yang mudah dipahami.⁹

Kepuasan pasien yang tinggi terkait dengan pelayanan dan pengobatan dapat

berdampak positif pada pengelolaan hipertensi. Pasien yang puas cenderung memiliki lebih banyak kepercayaan terhadap pengobatan dan lebih termotivasi untuk menjaga tekanan darah mereka dalam rentang normal, yang berujung pada pengendalian hipertensi yang lebih baik.⁷

Model RATER adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks layanan. RATER merupakan singkatan dari lima dimensi yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: Reliability (keandalan), Assurance (jaminan), Tangibles (bukti fisik), Empathy (empati), dan Responsiveness (daya tanggap).¹³

Kepatuhan merujuk pada perilaku pasien dalam mengonsumsi obat secara benar, tepat dosis, sesuai frekuensi, dan tepat waktu. Pasien berperan aktif dalam memutuskan untuk mengonsumsi obat atau tidak, dengan tujuan melatih kepatuhan mereka dalam minum obat. Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai perilaku pasien yang mengikuti rekomendasi tenaga kesehatan atau informasi dari brosur dan media massa. Indikator kepatuhan dalam minum obat meliputi kerjasama pasien dalam pemberian obat, kemandirian dalam minum obat, kesadaran akan kebutuhan obat, kedisiplinan dalam minum obat, serta kontrol rutin ke rumah sakit.^{14,15}

Hipertensi merupakan salah satu masalah kesehatan yang cukup berbahaya di dunia, karena hipertensi merupakan faktor risiko utama yang mengarah kepada penyakit kardiovaskuler seperti serangan jantung, gagal jantung, stroke dan penyakit ginjal yang mana pada tahun 2016 penyakit jantung iskemik dan stroke menjadi dua penyebab kematian utama di dunia. Hipertensi umumnya terjadi pada usia lanjut, tetapi beberapa penelitian menunjukkan bahwa hipertensi dapat muncul sejak remaja dan prevalensinya mengalami peningkatan selama beberapa dekade terakhir, namun banyak yang belum menyadari sehingga menjadi penyebab munculnya hipertensi pada usia dewasa dan

lansia.³

Hipertensi adalah kondisi medis di mana tekanan darah dalam arteri meningkat secara kronis. Tekanan darah dianggap tinggi jika di atas 140/90 mmHg secara konsisten. Hipertensi dapat menyebabkan komplikasi serius, seperti penyakit jantung, stroke, gagal ginjal, dan kerusakan pembuluh darah.³

Kepatuhan pengobatan adalah tingkat keberhasilan pasien dalam mengikuti instruksi medis, seperti meminum obat sesuai dengan jadwal yang ditentukan, dosis yang tepat, dan durasi pengobatan yang direkomendasikan. Kepatuhan yang baik sangat penting untuk mengendalikan tekanan darah dan mencegah komplikasi.¹⁵ Gambaran hasil penelitian yang dilakukan oleh Novaryatiin dkk 2018 terhadap persentase dimensi kualitas pelayanan di rumah sakit:

Tabel 1. Persentase dimensi kualitas pelayanan

Pelayanan Kefarmasian	Rumah Sakit		Apotek		Nilai p
	Hasil Persentase (%)	Kategori	Hasil Persentase (%)	Kategori	
Kehandalan	75	Puas	78	Puas	0,477
Ketanggapan	68	Puas	76	Puas	0,142
Jaminan	63	Puas	72	Puas	0,155
Empati	74	Puas	69	Puas	0,241
Bukti Langsung	69	Puas	61	Puas	0,445

Banyak pasien hipertensi yang tidak memahami pentingnya pengobatan jangka panjang, karena hipertensi sering kali tidak menunjukkan gejala. Kurangnya pemahaman ini dapat mengurangi motivasi mereka untuk mematuhi pengobatan. Banyak pasien yang merasa kesulitan dalam mengingat jadwal obat, terutama jika mereka harus mengonsumsi obat beberapa kali dalam sehari. Pasien yang lebih sadar akan bahaya dari hipertensi yang tidak terkontrol, seperti komplikasi jangka panjang, lebih cenderung untuk mematuhi pengobatan.¹⁶

Memberikan edukasi yang jelas dan mudah dipahami tentang pentingnya pengobatan hipertensi dan dampak dari tidak mengonsumsi obat secara teratur sangat penting. Edukasi ini bisa dilakukan oleh dokter

atau apoteker, serta melalui brosur atau materi edukasi lainnya. Memilih obat yang dosisnya lebih sederhana atau yang memiliki efek samping minimal dapat membantu pasien untuk lebih mudah mengikuti jadwal pengobatan. Misalnya, pengobatan sekali sehari atau penggunaan obat kombinasi.¹⁰

Kepatuhan pengobatan pada pasien hipertensi sangat penting untuk mengendalikan tekanan darah dan mencegah komplikasi yang berbahaya. Faktor-faktor seperti pemahaman pasien, dukungan sosial, penyederhanaan pengobatan, dan pemantauan yang efektif dapat membantu meningkatkan kepatuhan. Oleh karena itu, tenaga medis, keluarga, dan masyarakat harus bekerja sama untuk mendukung pasien dalam menjalani pengobatan hipertensi secara konsisten dan efektif.⁸

Kualitas pelayanan kesehatan dapat menimbulkan kepuasan pada pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik yang telah ditetapkan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan maka perlunya survei tingkat kepuasan pasien. Standar kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada kegiatan program pengelolaan penyakit kronis (hipertensi) yaitu dengan pengkajian resep, penyerahan dan pemberian informasi obat.³

Ringkasan

Rumah sakit merupakan institusi penting dalam sistem kesehatan masyarakat yang tidak hanya memberikan pelayanan medis, tetapi juga menjadi pusat pendidikan dan penelitian. Di dalamnya, instalasi farmasi memiliki peranan strategis dalam menjamin ketersediaan dan kualitas sediaan farmasi untuk menunjang keberhasilan terapi pasien. Kepuasan pasien terhadap layanan farmasi menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan, karena berkaitan erat dengan persepsi pasien terhadap efektivitas dan kenyamanan proses pengobatan yang dijalani.

Hipertensi merupakan salah satu penyakit kronis yang berdampak signifikan pada kesehatan

global. Sebagai faktor risiko utama penyakit kardiovaskular, hipertensi memerlukan pengobatan jangka panjang yang konsisten. Namun, banyak pasien yang kurang patuh dalam menjalani terapi akibat rendahnya pemahaman, jadwal obat yang rumit, atau minimnya edukasi. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan farmasi dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam mengonsumsi obat hipertensi.

Kepatuhan terhadap pengobatan mencakup perilaku pasien dalam mengikuti jadwal, dosis, dan durasi terapi. Pasien yang merasa didukung dan mendapatkan informasi yang jelas dari tenaga kesehatan cenderung memiliki kepatuhan lebih tinggi. Oleh karena itu, rumah sakit harus secara rutin mengevaluasi kualitas layanan kefarmasian, termasuk aspek empati, ketanggapan, dan keandalan pelayanan. Model RATER dapat digunakan sebagai alat ukur standar untuk menilai dimensi tersebut secara komprehensif.

Peningkatan kualitas pelayanan farmasi bukan hanya berkontribusi pada pengobatan hipertensi yang lebih optimal, tetapi juga berdampak pada kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Edukasi yang tepat, interaksi komunikatif, serta simplifikasi terapi menjadi kunci keberhasilan pengendalian hipertensi jangka panjang. Dengan demikian, kolaborasi antara pasien, tenaga medis, dan sistem pelayanan menjadi hal yang tak terpisahkan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi.

Simpulan

Kepuasan tergantung pada sejauh mana kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan individu. Apabila kinerja layanan sesuai atau lebih baik dari harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, ketidakpuasan atau kekecewaan akan muncul jika kinerja layanan tidak memenuhi harapan. Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan yang sama.

Kepatuhan pengobatan adalah tingkat keberhasilan pasien dalam mengikuti instruksi medis, seperti meminum obat sesuai dengan jadwal yang ditentukan, dosis yang tepat, dan durasi pengobatan yang direkomendasikan. Kepatuhan yang baik sangat penting untuk mengendalikan tekanan darah dan mencegah komplikasi.

Hubungan antara kepuasan pasien dengan kepatuhan pengobatan hipertensi sangat erat. Semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pengobatan dan layanan yang diterima, semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh dalam menjalani pengobatan, yang pada akhirnya dapat membantu dalam pengendalian hipertensi dan mengurangi risiko komplikasi jangka panjang.

Daftar Pustaka

1. Kvarnstrom K, Airaksinen M, Liira H. Factors contributing to medication adherence in patients with a chronic condition: A scoping review of qualitative research. *Pharmaceutics*. 2021;13(7):1100–7.
2. Apriani R, Nurcahyo G. Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). *J Sist Inf dan Teknol*. 2021;3(3):150–5.
3. Handayani S, Nurhaini R, Aprilia T. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pasien dalam mengonsumsi obat antihipertensi di Puskesmas Jatinom. *CERATA J Ilmu Farmasi*. 2019;;39–44.
4. Aremu AO, Adamu KM, Ibrahim AH, Aliyu M, Musa A, Auwal R. Medication adherence and compliance: Recipe for improving patient outcomes. *Pharmacy (Basel)*. 2022;10(5):106.
5. Ikatan Apoteker Indonesia. Standar Kompetensi Apoteker Indonesia. Jakarta: Ikatan Apoteker Indonesia; 2019.
6. Kementerian Kesehatan RI. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2016.

7. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services: An application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16(18):331–45.
8. Molla M, Sisay W, Andargie Y, Kefale B, Singh P. Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor Comprehensive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *PLoS One*. 2022;17(6):e0269631.
9. Mujahidah Y, Supadmi W. Hubungan kepuasan dengan kepatuhan terapi pada pasien hipertensi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Med Sains J Ilm Kefarmasian*. 2023;:1–8.
10. Rambe N, Fitriani A, Suroyo R. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. *J Ilmu Psikol dan Kesehatan*. 2021;1(2):107–22.
11. Novita R, Egusti W. Penerapan metode SERVQUAL terhadap kualitas layanan sistem informasi pengarsipan. *J Nas Teknol Inf, Komun dan Industri*. 2019;:240–6.
12. Tisna N. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepatuhan pasien dalam minum obat antihipertensi di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten tahun 2019. *J UIN Syarif Hidayatullah*. 2019.
13. Ulfa ZH, Riyanti, Amirus K, Sari N. Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Malahayati Nurs J*. 2022;4(11):2937–51.
14. Triwibowo C. Etika dan Hukum Kesehatan. Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala; 2014.
15. Viviandhari D, Astuti S. Hubungan tingkat kepuasan terapi terhadap kepatuhan minum obat kepada pasien diabetes mellitus tipe 2 di dua puskesmas wilayah Jakarta. *J Sains Muhammadiyah Prof Hamka*. 2020.
16. Irene. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. Surakarta; 2015.
17. Novaryatiin S, dkk. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Murjani Sampit. *Borneo J Pharm*. 2018;1(1):22–6.