

HUBUNGAN KEPUASAN LAYANAN INFORMASI OBAT DENGAN KUALITAS HIDUP PASIEN HIPERTENSI

Correlation of Drug Information Service Satisfaction with Quality of Life in Hypertensive Patients

Julia Zahra Ardianti¹, Eva Annisaa^{1*}, Ragil Setia Dianingati¹

¹Program Studi Farmasi, Kedokteran, Universitas Diponegoro

*Corresponding author : evaannisaa@lecturer.undip.ac.id

ABSTRAK

Hipertensi telah menyerang masyarakat Indonesia berusia 18 tahun ke atas sebesar 25,8% pada tahun 2013 dan meningkat menjadi 34,1% pada tahun 2018. Layanan informasi tentang obat pada pasien hipertensi penting untuk dilakukan, tetapi realisasinya menunjukkan bahwa layanan informasi obat belum diberikan secara lengkap kepada pasien di Puskesmas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kepuasan layanan informasi obat terhadap kualitas hidup pasien hipertensi di Puskesmas Pandanaran dan Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik, dengan desain *cross sectional* secara prospektif. Penelitian dilakukan kepada 100 pasien hipertensi berusia 18-60 tahun yang mendapatkan layanan informasi obat. Analisis tingkat kepuasan pasien digambarkan dalam diagram kartesius. Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-sirnov* dan uji statistik menggunakan uji korelasi *Spearman's rho*. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien didapatkan mayoritas pasien puas terhadap pelayanan di puskesmas tapi ada beberapa item pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki yaitu pada segi ruangan untuk pelayanan informasi obat, informasi obat disampaikan lebih lengkap dan adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat. Hasil analisis kualitas hidup pasien termasuk kategori baik. Hasil uji korelasi didapatkan nilai signifikansi dengan *Spearman's rho* yaitu 0,556 yang menyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara kepuasan layanan informasi obat dengan kualitas hidup pasien hipertensi.

Kata kunci : *Kolmogorov-sirnov, spearman's rho, cross-sectional*, prospektif

ABSTRACT

Hypertension has attacked Indonesian people aged 18 years and over by 25.8% in 2013 and increased to 34.1% in 2018. Information services about drugs in hypertension patients is important to do, but the realization shows that information services drugs have not been given completely to patients at the health center. The purpose of this study was to determine the relationship between satisfaction with drug information services to the quality of life of hypertensive patients at Pandanaran Health Center and Kedungmundu Health Center Semarang City. This research is an analytic observational study, using *cross-sectional* design and conducted prospectively. The study was conducted on 100 hypertensive patients aged 18-60 years who received drug information services. Analysis of the level of patient satisfaction is depicted in a Cartesian diagram. *Kolmogorov-Smirnov* test is used as normality test, and *Spearman's rho* correlation test is used as statistical test. The results showed that the majority of patients were satisfied with the services at the health center but several service items became priorities for improvement, namely in terms of the room for drug information services, drug information was delivered more fully and there was a guarantee if an error occurred in drug information service. The results of the analysis of the patient's quality of life are categorized as good. The results of the correlation test showed that the significance value with *Spearman's rho* was 0.556 which stated that there was no significant relationship between satisfaction with drug information services and the quality of life of hypertensive patients.

Keywords : Kolmogorov-sirnov, spearman's rho, cross-sectional, prospective

PENDAHULUAN

Hipertensi sering disebut *the silent killer* karena gangguan ini pada tahap awal adalah asimtomatis, tetapi dapat mengakibatkan kerusakan yang permanen pada organ-organ tubuh vital (Ridwan, 2017). Sampai saat ini, hipertensi masih menjadi suatu masalah yang cukup besar, berdasarkan data dari WHO (*World Health Organization*), penyakit ini menyerang 22% penduduk dunia (WHO, 2014). Dari hasil Batlibangkes tahun 2018, prevalensi kejadian hipertensi pada masyarakat Indonesia berusia 18 tahun keatas sebesar 34,1% (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2018). Angka ini meningkat cukup tinggi dibandingkan hasil Riskesdas Tahun 2013 yang menyampaikan kejadian hipertensi berdasarkan hasil pengukuran tekanan darah pada masyarakat Indonesia berusia 18 tahun ke atas adalah 25,8% (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2013). Peningkatan kasus ini disebabkan antara lain karena rendahnya kesadaran masyarakat untuk memeriksakan tekanan darah secara dini tanpa harus menunggu adanya gejala (Dinas Kesehatan Jawa Tengah, 2013). Ada dua terapi yang dilakukan untuk mengobati hipertensi yaitu terapi farmakologis dan non farmakologis (Nurhusna, *et al.*, 2018). Terapi farmakologis yaitu dengan menggunakan obat-obatan antihipertensi yang terbukti dapat menurunkan tekanan darah, sedangkan terapi non farmakologis atau disebut juga dengan modifikasi gaya hidup (Kosasih dan Hassan, 2013). Layanan informasi tentang obat pada pasien hipertensi termasuk pelayanan kefarmasian yang penting untuk dilakukan agar menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat yang dapat mempengaruhi terapi obat dan dapat mengganggu hasil yang diinginkan oleh pasien (Purnama, *et al.*, 2017). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa layanan informasi

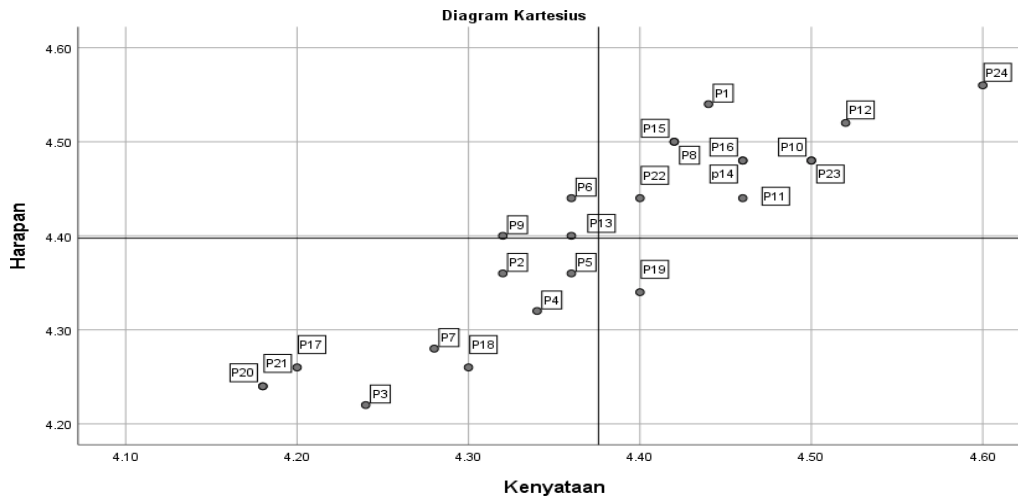
obat belum diberikan secara lengkap kepada pasien di Puskesmas (Payung, 2018; Adityawati, *et al.*, 2016). Informasi obat yang sering diberikan yaitu nama obat, dosis, cara pakai dan indikasi sedangkan penyimpanan obat dan efek samping baru terlaksana 52% dan 40%. Informasi yang belum diberikan yaitu bentuk sediaan, kontraindikasi, stabilitas dan interaksi (Kurniapuri dan Woro, 2015). Salah satu manfaat dari kepuasan terhadap layanan informasi obat adalah meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat secara rasional sehingga kualitas hidup pasien meningkat yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan terapi (Tumiwa, *et al.*, 2014).

METODE PENELITIAN

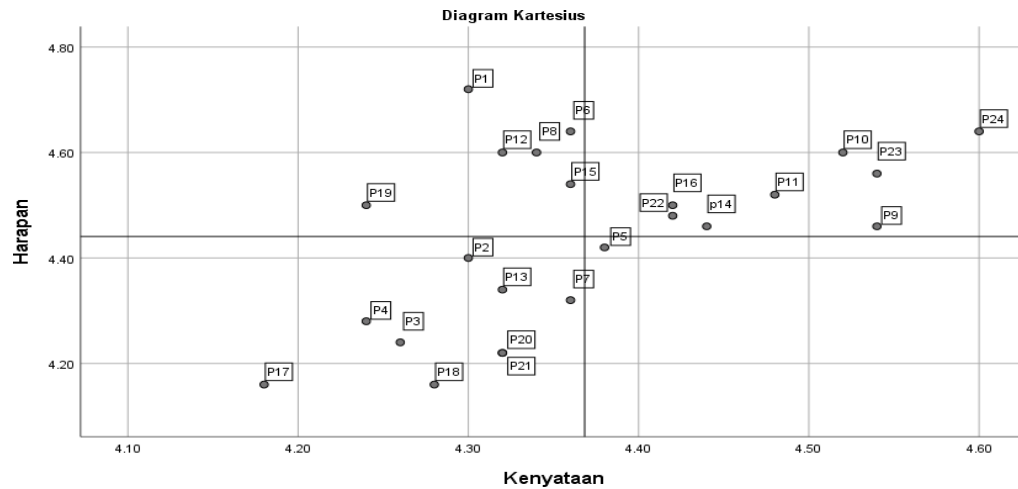
Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik, dengan menggunakan desain *cross sectional* dan dilakukan secara prospektif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Subjek penelitian adalah 100 pasien hipertensi berusia 18 - 60 tahun yang mendapatkan layanan informasi obat. Pada usia 18 - 30 tahun, tidak ada data pasien yang didapatkan. Analisis tingkat kepuasan pasien digambarkan dalam diagram kartesius. Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-sirnov* dan uji statistik menggunakan uji korelasi *Spearman's rho*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari analisis diagram kartesius (Gambar 1) pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik pasien berharap di masa yang akan datang ruangan pelayanan informasi obat nyaman, petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti dan tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.



Gambar 1. Diagram Kartesius Kenyataan vs Harapan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang



Gambar 2. Diagram Kartesius Kenyataan vs Harapan di Puskesmas Kedungmudu Kota Semarang

Pada dimensi kehandalan yang menjadi prioritas tinggi untuk perbaikan adalah petugas memberi informasi tentang dosis obat dan adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa. Pada dimensi ketanggapan yang menjadi prioritas tinggi untuk perbaikan adalah petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien. Pada dimensi jaminan pasien berharap di masa yang akan datang informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan dan petugas memiliki

pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat. Pada dimensi kepedulian pasien berharap di masa yang akan datang petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi dan petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas. Hasil dari analisis diagram kartesius (Gambar 2) pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kedungmudu Kota Semarang menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik yang menjadi prioritas tinggi untuk perbaikan adalah tersedianya ruangan untuk pelayanan informasi obat.

Tabel 1. Rata-Rata Skor Kualitas Hidup Pasien di Puskesmas Pandanaran dan Puskesmas Kedungmundu

No.	Domain	Rata-rata skor	
		Puskesmas Pandanaran	Puskesmas Kedungmundu
1.	Fungsi fisik	78,10	81,20
2.	Peranan fisik	70,00	69,00
3.	Rasa nyeri	56,32	61,79
4.	Kesehatan umum	56,88	56,28
5.	Fungsi sosial	70,50	71,00
6.	Vitalitas/Energi	67,60	70,00
7.	Kesehatan Mental	73,20	66,72
8.	Peranan Emosi	70,67	75,33

Pada dimensi kehandalan yang menjadi prioritas tinggi untuk perbaikan adalah petugas memberi informasi tentang dosis obat, cara penyimpanan obat, dan informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat. Pada dimensi ketanggapan yang menjadi prioritas tinggi untuk perbaikan adalah petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta. Di masa yang akan datang, diharapkan petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien. Pada dimensi jaminan yang menjadi prioritas tinggi untuk perbaikan adalah adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat. Pada dimensi kepedulian, pasien berharap bahwa di masa yang akan datang, petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi dan mengenakan tanda pengenal yang jelas.

Hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan, terdapat kesenjangan yang signifikan dan bernilai negatif antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien, artinya pasien belum mendapatkan pelayanan yang diharapkan di Puskesmas Pandanaran dan Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki kualitas hidup baik yaitu sebanyak 96%. Hal ini dapat dilihat berdasarkan masing-masing domain, yang termasuk dalam komponen fisik (terdiri dari domain fungsi fisik, peranan fisik, rasa nyeri dan kesehatan umum) dan komponen mental (terdiri dari domain fungsi sosial, vitalitas, kesehatan mental, dan peranan emosi). Skor kualitas hidup pasien di Puskesmas Pandanaran dan Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang disajikan pada Tabel 1. Kualitas hidup lansia berhubungan dengan aktivitas sehari-hari, saat kualitas hidup lansia baik maka kemandirian atas aktivitas sehari-harinya juga baik (Ekasari, *et al.*, 2019). Kualitas hidup dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti adaptasi dan motivasi. Faktor adaptasi dapat disebabkan karena adanya faktor psikologis pasien yang mulai dapat menerima kenyataan akan penyakit tersebut, dan adanya pikiran positif dari pasien yang berkontribusi besar pada proses adaptasi (Ningrum, *et al.*, 2016). Nilai komponen mental pasien akan meningkat setelah pasien mencapai adaptasi selama beberapa kurun waktu (Rahman, *et al.*, 2013).

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi *Spearman's Rho*

Variabel	Kualitas Hidup		Nilai <i>p</i>	Korelasi
	Baik	Buruk		
Kepuasan Layanan Informasi Obat				
Tinggi	62	2	0,556*	0,060
Sedang	34	2		
Rendah	0	0		

Keterangan : * tidak berhubungan

Sedangkan, selain adaptasi, dukungan keluarga juga berkontribusi dalam peningkatan kualitas hidup pasien (Suwanti, *et al.*, 2021). Dukungan dari keluarga dan lingkungan sekitar untuk sembuh menimbulkan suatu keoptimisan pada diri seseorang untuk sembuh dari penyakit dan memiliki kehidupan yang lebih baik (Hopman, 2009).

Namun, dalam penelitian ini terdapat 4 pasien yang menunjukkan hasil yaitu kualitas hidup buruk dan didapatkan kualitas fisik dan mental nya yang buruk. Kualitas fisik yang buruk dapat mempengaruhi kualitas kerja seperti kurangnya aktivitas dan kurangnya pemanfaatan waktu luang, yang akan berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari (Theodorou, 2011). Lansia yang selalu aktif dan mengikuti banyak kegiatan sosial dapat menurunkan kecemasan pada lansia ketika berbagi dengan sesama lansia lain melalui aktivitas yang dilakukan bersama dalam kehidupan bermasyarakat, sehingga secara tidak langsung mempengaruhi kualitas fisik dan psikologis (Yulianti, 2014).

Berdasarkan hasil uji statistik untuk analisis bivariat, didapatkan nilai signifikansi *Spearman's rho* yaitu 0.556 yang menyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara kepuasan layanan informasi obat dengan kualitas hidup, dengan nilai korelasi sebesar

0,060 (Tabel 2). Hasil koefisien korelasi juga menunjukkan bahwa arah korelasi bertanda positif. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya, dengan tercapainya tingkat kepuasan pasien terhadap layanan informasi obat, kepatuhan minum obat meningkat, faktor risiko berkurang, tekanan darah terkontrol sehingga kualitas hidup pasien juga meningkat (Harmili dan Huriah, 2019).

Terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian ini, yaitu pengambilan data dilakukan dengan metode dibantu oleh asisten peneliti yaitu perawat pemegang program hipertensi di puskesmas, data tidak langsung diambil oleh peneliti, dilakukan pelatihan secara singkat kepada perawat tentang isi dari kuesioner dan kemungkinan waktu perawat untuk mendampingi pasien ketika pengisian kuesioner tidak banyak. Karakteristik hubungan sosial, pekerjaan, material, domain mental, kompetensi diri dan optimisme dalam penelitian tidak dilakukan, sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan pengambilan data dapat dilakukan dengan bertemu langsung dengan pasien agar dapat menyamakan persepsi antara peneliti dengan pasien serta mencari tentang hubungan sosial, pekerjaan, material, domain mental, kompetensi diri dan optimisme dengan kualitas hidup pasien hipertensi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan layanan informasi obat dengan kualitas hidup pasien hipertensi di Puskesmas Pandanaran dan Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan layanan informasi obat dengan kualitas hidup pasien hipertensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, R., Latifah, E., Hapsari, W.S. (2016). 'Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I', *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*. 1(2), pp. 6-14. doi: <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v1i2.302>
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. (2013). '*Riset Kesehatan Dasar*'. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. (2018). '*Riset Kesehatan Dasar*'. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Dinas Kesehatan Jawa Tengah. (2013). '*Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2013*'. Semarang: Dinas Kesehatan Jawa Tengah.
- Ekasari, M.F., Riasmini, N.M., Hartini, T. (2019). '*Meningkatkan Kualitas Hidup Lansia Konsep Dan Berbagai Intervensi*'. Malang: Wineka Media
- Harmili., T. Huriah. (2019). 'Faktor yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Pengobatan Hipertensi Pada Lansia: A Literature Review', *Journal of Ners Community*. 10 (1), pp. 115-131. doi: <https://doi.org/10.5281/j%20ners%20community.v10i1.849>
- Hopman, W.M. (2009). 'Associations between Chronic Disease, Age and Physical and Mental Health Status', *Chronic Disease in Canada*. 29 (3), pp. 108-116.
- Kosasih, K., Hasan, I. (2013). '*Patofisiologi Klinik*'. Jakarta: Binarupa Aksara Publisher.
- Kurniapuri, A., Supadmi, W. (2015). 'Pengaruh Pemberian Informasi Obat Antihipertensi Terhadap Kepatuhan Pasien Hipertensi di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Periode November 2014', *Jurnal Farmasetik*. 11 (1), pp. 268-274. doi: <https://doi.org/10.22146/farmasetik.v11i1.24115>.
- Ningrum, W.A.C., Hidayati, T., Rahmah. (2016). 'Kualitas Hidup Pasien Urolithiasis pada Komponen Fisik dan Komponen Mental dengan Instrumen Short Form-36 (SF-36)', *Jurnal Care*. 4 (3), pp. 70-78. doi: <https://dx.doi.org/10.33366/cr.v4i3.436>
- Nurhusna, Oktarina, Y., Sulistiawan, A. (2018). 'Pengaruh Terapi Tertawa Terhadap Penurunan Tekanan Darah Penderita Hipertensi di Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi', *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*. 2 (1), pp. 75-81. doi: <https://doi.org/10.22437/jiituj.v2i1.5654>
- Payung, E. A. (2018). 'Pengaruh Usia dan Tingkat Pendidikan terhadap Pemahaman Pasien Setelah Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Makale Kabupaten Tana Toraja Tahun 2018', *Media Farmasi*. 14 (2), pp. 21-32. doi: <https://doi.org/10.32382/mf.v14i2.586>
- Purnama, H., Arianditha, E., Rahayu, D., Putriana, N.A. (2017). 'Inovasi Aplikasi Ten-Shield untuk Mengurangi Drug

- Related Problems* pada Pasien Hipertensi', *Farmaka*. 15 (1), pp. 261-278. doi: <https://doi.org/10.24198/jf.v15i1.13353>
- Rahman, A.R., Rudiansyah, M., Triawanti. (2013). 'Hubungan Antara Adekuasi Hemodialisis dan Kualitas Hidup Pasien di RSUD Ulin Banjarmasin', *Berkala Kedokteran*. 9 (2), pp. 151-160. doi: <http://dx.doi.org/10.20527/jbk.v9i2.945>
- Ridwan, M. (2017). '*Mengenal, Mencegah, Mengatasi Silent Killer, "Hipertensi"*'. Jogjakarta: Hikam Pustaka.
- Suwanti, E., Andarmoyo, S., Purwanti L.E. (2021). 'Hubungan Dukungan Keluarga dengan Kualitas Hidup Pasien Diabetes Melitus Tipe 2', *Health Sciences Journal*. 5 (1), pp. 70-76. doi: 10.24269/hsj.v5i1.674.
- Theodorou, T. (2011). 'Quality of life Measurement in Patients with Hypertension in Cyprus', *Hellenic Journal of Cardiology*: 52 (5), pp. 407-15. PMID: 21940288.
- Tumiwa, N.N.G., Yamlean, P.V.Y., Citraningtyas, G. (2014). 'Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri di Instalasi Rawat Inap di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado', *Jurnal Ilmiah Farmasi*. 3 (3), pp. 310-316. doi: <https://doi.org/10.35799/pha.3.2014.5404>
- World Health Organization. (2014). '*Global Status Report on Noncommunicable Diseases: Attending the Ninen Global Noncommunicable Diseases Targets; A Shared Responsibility*'. Geneva: WHO Press.
- Yulianti, Y. (2014). '*Hubungan Tingkat Depresi Dengan Kualitas Tidur Pada Lansia*'. Jakarta: EGC.