

ABSTRAK

Salah satu aspek penting dalam manajemen DM adalah kepatuhan pasien dalam mengonsumsi obat antidiabetes oral. Salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan pasien adalah kualitas pelayanan kefarmasian yang diterima, yang dapat dinilai menggunakan metode *Servqual* dengan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepatuhan minum obat antidiabetes oral pada pasien DM rawat jalan di RS Panti Rapih Yogyakarta. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan desain observasional analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala *Likert* untuk menilai kualitas pelayanan kefarmasian dan skala *Guttman* untuk tingkat kepatuhan pasien. Sampel penelitian terdiri dari 92 pasien yang dipilih dengan metode *purposive sampling*. Analisis hasil penelitian menunjukkan kategori tingkat kualitas pelayanan dinilai sangat baik secara keseluruhan 100% dengan aspek yang dinilai masih kurang adalah kecepatan pelayanan obat. Analisis kategori kepatuhan tinggi sebanyak 66,7%; kepatuhan sedang sebanyak 21,1%; dan kepatuhan rendah sebanyak 12,2% yang disebabkan oleh faktor internal pasien. Analisis data menggunakan uji korelasi *Spearman* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian berpengaruh signifikan ($P\text{-value} < 0,001$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepatuhan minum obat antidiabetes oral pada pasien diabetes melitus rawat jalan di RS Panti Rapih Yogyakarta.

Kata Kunci : kualitas pelayanan kefarmasian, pengobatan diabetes melitus, kepatuhan minum obat.

ABSTRACT

One important aspect in diabetes mellitus management is patient compliance in taking oral antidiabetic drugs. One of the factors that influences patient compliance is the quality of pharmaceutical services received, which can be assessed using the Servqual method with five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study aims to analyze the effect of pharmaceutical service quality on the level of compliance in taking oral antidiabetic drugs in outpatients with diabetes mellitus at Panti Rapih Hospital, Yogyakarta. The study was conducted using a quantitative method with an observational analytical design and a cross-sectional approach. Data were collected through a Likert-scale-based questionnaire to assess the quality of pharmaceutical services and the Guttman scale for the level of patient compliance. The study sample consisted of 92 patients selected using the purposive sampling method. Analysis of the results of the study showed that the category of service quality was assessed as very good overall 100%; high compliance category as much as 66.7%; moderate compliance as much as 21.1%; and low compliance as much as 12.2%. Data analysis using the Spearman correlation test showed that the quality of pharmaceutical services had a significant effect ($P\text{-value} < 0.001$). Therefore, it can be concluded that the quality of pharmaceutical services affects compliance with taking oral antidiabetic drugs in outpatients with diabetes mellitus at Panti Rapih Hospital Yogyakarta.

Keywords: quality of pharmaceutical services, diabetes mellitus treatment, compliance with taking medication.