

ABSTRAK

Hipertensi merupakan salah satu penyakit kronis dengan angka kejadian tinggi yang membutuhkan pengobatan jangka panjang serta pelayanan informasi obat yang optimal untuk mendukung keberhasilan terapi. Pelayanan Informasi Obat (PIO) berperan dalam meningkatkan pemahaman pasien terkait penggunaan obat antihipertensi secara tepat dan rasional. Tingkat kepuasan pasien terhadap PIO berperan dalam ketercapaian target kontrol tekanan darah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat dan hubungannya dengan ketercapaian target kontrol tekanan darah pada pasien yang menerima terapi antihipertensi di Puskesmas Berbah, Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan desain analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Kepuasan pasien diukur menggunakan metode SERVQUAL melalui analisis *gap* pada lima dimensi. Data tekanan darah diperoleh dari rekam medis dan dikategorikan menjadi tercapai dan tidak tercapai. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori puas yaitu 78 responden (73,6%), diikuti tidak puas 23 responden (21,7%) dan sangat puas 5 responden (4,7%). Berdasarkan analisis SERVQUAL, dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) menunjukkan kategori sangat puas, sedangkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangible*) menunjukkan nilai negatif dengan rata-rata *gap* -0,055 yang mengindikasikan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *p-value* 0,681 ($p > 0,05$) yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pelayanan informasi obat dengan ketercapaian target kontrol tekanan darah.

Kata Kunci: Hipertensi, kepuasan pasien, pelayanan informasi obat, SERVQUAL, tekanan darah

ABSTRACT

Hypertension is one of the chronic diseases with a high incidence rate that requires long-term treatment as well as optimal drug information services to support successful therapy. Drug Information Services (DIS) play an important role in improving patients' understanding of the appropriate and rational use of antihypertensive drugs. The level of patient satisfaction with DIS is related to the achievement of blood pressure control targets. This study aimed to correlation analysis between drug information service satisfaction and achievement of blood presssure control targets in hypertensive patients at Puskesmas Berbah, Sleman, Yogyakarta. This study used an observational analytic design with a cross-sectional approach. Patient satisfaction was measured using the SERVQUAL method through gap analysis across five dimensions. Blood pressure data were obtained from medical records and categorized as achieved and not achieved. Data analysis was performed using univariate and bivariate analysis with the Chi-Square test. The results showed that most respondents were in the satisfied category, namely 78 respondents (73.6%), followed by dissatisfied 23 respondents (21.7%), and very satisfied 5 respondents (4.7%). Based on SERVQUAL analysis, the dimensions of reliability, assurance, and empathy showed a very satisfied category, while responsiveness and tangible showed negative gap values with an average gap of -0.055, indicating that the service has not fully met patients' expectations. The Chi-Square test results showed a p-value of 0.681 ($p > 0.05$), indicating that there was no significant correlation between drug information service and achievement of blood pressure control targets.

Keywords: Hypertension, patient satisfaction, drug information service, SERVQUAL, blood pressure