

PENGARUH HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER DENGAN KEPATUHAN PASIEN TERHADAP ANJURAN MEDIS DAN KEPUASAN LAYANAN INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT BHAYANGKARA MAKASSAR

Dian Kartika Sari Dewi^{1*}, Nurhaedar Jafar² Reza Aril Ahri³

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar^{1,2,3}

*Corresponding Author : dianfantry@gmail.com

ABSTRAK

Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh hubungan komunikasi interpersonal dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dan kepuasan layanan di instalasi rawat inap RS Bhayangkara Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan metode survei dengan rancangan cross sectional study. Penelitian ini melibatkan 150 pasien di instalasi rawat inap di RS Bhayangkara Makassar. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan dengan memberikan score (nilai) dari setiap jawaban yaitu dengan menggunakan skala Guttman. Score (nilai) dari jawaban responden diberikan dengan dua pilihan yaitu, Ya atau Tidak. Tingkat pengukuran yang digunakan adalah ordinal, dimana angka-angka yang diberikan mengandung pengertian tingkatan. Data dianalisis menggunakan analisa crosstab. Hasil: Adanya pengaruh signifikan pada variabel keterbukaan, empati, sikap positif dan kesetaraan terhadap kepuasan pasien dengan nilai ($p < 0,05$). Adanya pengaruh signifikan pada variabel empati, sikap positif, dan kesetaraan terhadap kepatuhan pasien dengan nilai ($p < 0,05$). Adanya hubungan antara kepuasan pasien terhadap layanan dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dokter di instalasi rawat inap RS Bhayangkara Makassar dengan nilai signifikansi sebesar ($p < 0,05$). Kesimpulan: Komunikasi interpersonal dokter berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pasien dalam mematuhi anjuran medis dokter dan terhadap kepuasan layanan pasien di instalasi rawat inap RS Bhayangkara Makassar.

Kata kunci : komunikasi interpersonal, kepuasan pasien, kepatuhan pasien

ABSTRACT

To test and analyze the influence of interpersonal communication between doctors and patient compliance with medical advice and service satisfaction at the inpatient installation of Bhayangkara Hospital Makassar. This type of research uses a survey method with a cross-sectional study design. This study involved 150 patients in the inpatient installation at Bhayangkara Hospital Makassar. Data collection in this study was carried out by providing a questionnaire containing questions and giving a score (value) for each answer using the Guttman scale. The score (value) of the respondent's answer is given with two choices, namely, Yes or No. The level of measurement used is ordinal, where the numbers given contain the meaning of the level. Data were analyzed using crosstab analysis. Results: There is a significant effect on the variables of openness, empathy, positive attitude, and equity on patient satisfaction with a value ($p < 0.05$). There was a significant effect on the variables of empathy, positive attitude, and equity on patient compliance with scores ($p < 0.05$). A relationship exists between patient satisfaction with services and compliance with doctor's medical recommendations at the inpatient installation of Bhayangkara Hospital Makassar with a significance value of ($p < 0.05$). Conclusion: Physician interpersonal communication significantly affects patient compliance in complying with doctors' medical recommendations and patient service satisfaction at the inpatient installation of Bhayangkara Hospital Makassar.

Keywords : interpersonal communication, patient satisfaction, patient compliance

PENDAHULUAN

Menurut WHO (1957) rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif

maupun rehabilitatif. Rumah sakit menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, selain itu merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, Rumah Sakit mempunyai fungsi, yaitu; a). Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, b). Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis, c). Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan Kesehatan, d). Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (UU RI nomor 44 tentang Rumah Sakit tahun 2009).

Dalam penyelenggaraannya, rumah sakit selalu berupaya melakukan peningkatan mutu terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Institute of Medicine (IOM) dalam Phill Buttel et al (2007) menyatakan bahwa, terdapat enam dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu: safety (keselamatan pasien), efficient (efisien), effective (efektif), patient centered (berorientasi pada pasien) dan equity (keadilan). Seluruh dimensi ini harus mampu dijalankan agar memperoleh pelayanan yang bermutu. Salah satu profesi yang paling berperan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah profesi dokter, dimana dalam melakukan interaksi antara dokter dan pasien, maka dibutuhkan komunikasi yang efektif. Survei global terbaru yang dilakukan di tujuh negara yaitu Inggris, Jerman, Italia, Korea, Meksiko, Spanyol dan Finlandia mengungkapkan bahwa komunikasi efektif dokter dengan pasien adalah kunci pada perawatan dan diagnosis yang akurat. (Tri Wahyuni, et al. 2013). Dalam Standar Kompetensi Dokter Indonesia (Konsil Kedokteran Indonesia, Edisi Kedua, 2012) mengisyaratkan bahwa salah satu kompetensi yang harus dimiliki dokter adalah komunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam pelayanan kesehatan. Kemampuan berkomunikasi yang efektif akan mendasari upaya pemecahan masalah pasien, mempermudah pemberian pelayanan medis. Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan paling bermakna dalam perilaku manusia. Dengan memiliki keterampilan berkomunikasi, dokter akan mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, yang selanjutnya akan memberikan dampak kepuasan profesional dalam pelayanan. Berkomunikasi dengan orang lain tampaknya merupakan hal yang sederhana, dimana dua orang yang saling bertatap muka, berdialog secara bergantian, dua arah timbal balik. Akan tetapi terkadang tidak mudah untuk dapat berkomunikasi dua arah secara lancar. Pada hasil penelitian Liowelyn (Abraham & Shanley, 1992) menunjukkan bahwa tidak jarang terjadi konflik antara petugas kesehatan dengan pasien sebagai akibat dari komunikasi yang buruk antara keduanya yang pada akhirnya menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan serta hilangnya kepercayaan pasien terhadap instansi rumah sakit. Judy C. Pearson mengemukakan karakter komunikasi antarpribadi dalam De Vito (1997), salah satunya yaitu komunikasi antar pribadi melibatkan pihak-pihak yang saling bergantung satu sama lainnya dalam proses komunikasi. Dalam hal ini, kedua pihak yakni dokter dan pasien saling bergantung satu sama lain, karena itu penting untuk dokter dan pasien untuk bekerja sama secara efektif dan efisien dalam upaya mencari penanganan terbaik, Joseph a DeVito, (2009).

Studi longitudinal selama tahun 1948-2008 yang dilakukan oleh Zolnierek dan DiMatteo (2009), menemukan hasil yang dapat menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien akan ikut menentukan hasil kesehatan yang positif. Menurut Szilagy (1984), Swanburg (1990), Potter dan Perry (1993) dan Tappen (1995) dalam Purba 2003 ada tiga jenis komunikasi yaitu komunikasi verbal, tertulis dan nonverbal. Salah satu faktor yang mendukung kepatuhan adalah meningkatnya interaksi profesional kesehatan dengan pasien. Pasien membutuhkan penjelasan tentang kondisinya, apa penyebabnya dan apa yang dapat mereka

lakukan dengan kondisi seperti itu. Untuk meningkatkan interaksi tenaga kesehatan dengan pasien, diperlukan suatu komunikasi yang baik oleh tenaga kesehatan. Dengan komunikasi, seorang tenaga kesehatan dapat memberikan informasi yang lengkap guna meningkatkan pengetahuan pasien dalam setiap instruksi yang diberikan kepadanya, sehingga diharapkan lebih dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalankan terapi (Niven, 2002). Strategi untuk meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan pasien adalah dukungan profesional kesehatan dan pemberian informasi (Niven, 2002). Hal ini dapat terwujud dengan melakukan komunikasi kepada pasien. Komunikasi terapeutik meningkatkan hubungan interpersonal dengan klien sehingga akan tercipta suasana yang kondusif dimana klien dapat mengungkapkan perasaan dan harapan-harapannya (Sundberg, 1989). Komunikasi yang baik dapat meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan klien dalam hal pengobatan dan perawatan penyakitnya (Anggraini, 2009).

Selain hal-hal tersebut, komunikasi efektif juga dikatakan sebagai salah satu penentu kepatuhan pasien, lemahnya komunikasi antar petugas kesehatan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kedokteran yang diberikan, yang pada gilirannya dapat menimbulkan kerugian pada pasien dan keluarganya (Sharma & Chahal 1999; Nordby 2004). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bart Smet (1994), pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan, dimana sekitar 35%-40% pasien tidak puas saat berkomunikasi dengan dokter. Komunikasi efektif dokter dan pasien biasa juga disebut sebagai komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang mendorong proses penyembuhan klien (Depkes RI, 1997). Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara dokter dengan pasien. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan dua orang seajar, dan tidak lebih dimana tujuan utamanya adalah self-disclosure, yang dalam hal ini dilakukan oleh dokter dan pasien, sedangkan pesan yang disampaikan dalam komunikasi ini sifatnya pribadi dan proses penyampaiannya lebih efektif melalui tatap muka secara langsung (Nasir, 2009). Terjadinya sengketa medis lebih sering disebabkan kesenjangan persepsi antara dokter dan pasien. Pada sisi lain, pasien dan keluarga merasa kurang puas dengan proses atau hasil pengobatan yang dilakukan, sedangkan pada sisi lain, dokter dan pihak rumah sakit merasa sudah melakukan pengobatan secara optimal. Sengketa medis ini terjadi karena adanya perbedaan persepsi antara dokter dan pasien mengenai penyakit, adanya ekspektasi yang berlebihan dari pasien terhadap dokter, adanya perbedaan “bahasa”, makna pesan, dokter dengan pasien, dan atau ketidaksiapan dokter untuk menjalin komunikasi yang empatik. (Berry, 2007). Dalam International Patient Safety Goals (IPSG) pertanggal 1 Januari 2011 di semua rumah sakit yang terakreditasi oleh Joint Commission International (JCI) telah diisyaratkan salah satu standarnya untuk meningkatkan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif tepat waktu, akurat, lengkap, jelas dan dapat dipahami penerima, mengurangi kesalahan dan menghasilkan perbaikan keselamatan pasien. (JCIA 4th Edition 2011). Komunikasi dalam lingkup kesehatan begitu penting. Hasil konferensi tentang komunikasi kesehatan yang berlangsung di Toronto menghasilkan “Toronto Consensus”, menghasilkan 8 (delapan) point pernyataan hubungan antara praktek komunikasi dan kesehatan sebagai berikut; 1). *Communication problems in medical practice are important and common*, 2). *Patient anxiety and dissatisfaction are related to uncertainty and lack of information, explanation and feedback*, 3). *Doctors often misperceive the amount and type of information that patients want to receive*, 4). *Improved quality of clinical communication is related to positive health outcomes*, 5). *Explaining and understanding patient concerns, even when they cannot be resolved, results in a fall in anxiety*, 6). *Greater participation by the patient in the encounter improves satisfaction, compliance and treatment outcomes*, 7). *The level of psychological distress in patients with serious illness is less when they perceive themselves to have received adequate information*, 8). *Beneficial clinical communication is routinely possible in clinical*

practiceand can be achieved during normal clinical encounters, without undulyprolonging them, provided that the clinician has learned the relevanttechniques. (Berry, 2007:31)

RS. Bhayangkara Makassar, sebagai salah satu Rumah Sakit Polri di Wilayah Indonesia Timur, selalu berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu agar seluruh pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh bidang pelayanan medik RS. Bhayangkara tahun 2019 hingga tahun 2021, tingkat kepuasan pasien belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit. Adapun data hasil survey kepuasan pasien tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Pasien RS Bhayangkara Tahun 2019-2021

Tahun	Hasil Survey	Standar (SPM RS)
2019	68 %	95 %
2020	72 %	95 %
2021	78 %	95 %

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa, dari tahun 2019 sampai tahun 2021, terjadi peningkatan kepuasan pasien namun masih belum memenuhi Standar Kepuasan Pelanggan menurut Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menurut Kepmenkes no. 43 tahun 2016 di Instalasi Rawat Inap adalah $\geq 95\%$. Hal ini didukung dari data sekunder berupa lembar saran yang terkumpul di RS. Bhayangkara Makassar, mulai bulan januari sampai desember 2021 terdapat 34 kritik dan saran yang masuk, masih ada yang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang ada di RS Bhayangkara Makassar. Untuk melengkapi data yang berkaitan dengan kepuasan pasien, peneliti telah melakukan prapenelitian. Dimana hasil prapenelitian tersebut 70% pasien menyatakan tidak puas terhadap komunikasi yang terjadi antara pasien dan dokter. Dimana rata-rata pasien mengeluhkan dokter yang kurang menjelaskan tentang penyakit pasien, tidak menginformasikan kegunaan dan efek samping obat, serta dokter tidak menanyakan keadaan yang dirasakan pasien secara langsung, termasuk yang lain yang berkaitan dengan penampilan, cara bicara dan keramahan dokter yang kurang terhadap pasien. Bidang Yanmed, (2021).

Faktor psikososial lain yang turut mempengaruhi kepatuhan pasien adalah kepuasan pasien terhadap layanan medis yang diberikan oleh tenaga medis serta dukungan sosial yang dirasakan pasien dari lingkungannya (Kohli, Batra, & Aggarwal, 2011). Menurut Donabedian (1988), faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan yaitu responsiveness (ketanggapan), Communication (Komunikasi), Attidute, Clinical Skill (ketrampilan klinis), Comforting skill (ketrampilan menghibur) dan Ammenities (kenyamanan) Ley (dalam Ogden, 2005) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan medis dan konsultasi terapeutik yang berlangsung dengan tenaga medis memiliki pengaruh yang langsung terhadap kepatuhan. Semakin puas pasien terhadap layanan medis yang diberikan tenaga medis, semakin tinggi tingkat kepatuhan pasien terhadap anjuran medis. Jika data diatas dihubungkan dengan penjelasan sebelumnya bahwa komunikasi efektif merupakan salah satu penentu kepuasan pasien, maka dapat diasumsikan bahwa adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien, sebagian besar disebabkan karena komunikasi antara dokter dan pasien di RS. Bhayangkara Makassar tidak berjalan dengan baik sehingga secara tidak langsung berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dokter mengenai pengobatan yang diberikan kepada pasien. Keterkaitan antara komunikasi interpersonal dokter dengan kepatuhan pasien dalam menerima pelayanan telah banyak menarik perhatian peneliti. Tujuan penelitian untuk menganalisis bagaimana hubungan komunikasi interpersonal dokter dengan kepatuhan pasien di instalasi rawat inap RS Bhayangkara Makassar. Tujuan penelitian ini ntuk menganalisa

bagaimana hubungan antara komunikasi interpersonal dokter terhadap kepatuhan dan kepuasan pasien pada instalasi rawat inap RS. Bhayangkara Makassar Tahun 2023.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode survei dengan rancangan cross sectional study yaitu suatu rancangan yang mengkaji dinamika korelasi antara variable independen (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan keseimbangan) dan variable dependen (kepatuhan pasien) serta (kepuasan pasien) pada saat bersamaan (point time approach). Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dan menganalisis hubungan komunikasi interpersonal dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis serta kepuasan pada pasien rawat inap RS. Bhayangkara Makassar Tahun 2023. Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dan dilaksanakan pada bulan Maret 2023. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden penelitian secara langsung dengan teknik wawancara menggunakan instrument berupa kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai tingkat kepatuhan pasien berdasarkan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dokter. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya. Adapun cara yang dilakukan adalah dengan penelitian kepustakaan yaitu mengumpulkan data yang dilihat dari literatur yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti, selain itu menggunakan data laporan Bagian Pelayanan Medik, Instalasi Rekam Medik RS. Bhayangkara Makassar.

Populasi dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar periode bulan januari-maret tahun 2023, yaitu sebanyak 240 orang pasien. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan dengan memberikan score (nilai) dari setiap jawaban yaitu dengan menggunakan skala Guttman. Score (nilai) dari jawaban responden diberikan dengan dua pilihan yaitu, Ya atau Tidak. Tingkat pengukuran yang digunakan adalah ordinal, dimana angka-angka yang diberikan mengandung pengertian tingkatan. Tanggapan yang paling positif diberi nilai paling tinggi dan tanggapan paling negatif diberi nilai paling rendah.

HASIL

Hubungan Persepsi Pasien Tentang Keterbukaan dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara

Tabel 2 menunjukkan dari 150 responden pasien Instalasi Rawat Inap yang menpersepsikan baik terhadap keterbukaan dokter, 61 pasien diantaranya puas terhadap instruksi dokter dan sisanya (89 orang) memilih untuk tidak puas. Sedangkan dari 32 responden yang menpersepsikan kurang baik terhadap keterbukaan dokter, tetap puas terhadap instruksi dokter. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai $\rho=0,046$ karena nilai $\rho < \text{nilai } \alpha (0,05)$, hal ini berarti ada hubungan antara keterbukaan dokter dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023.

Tabel 2. Tabulasi silang persepsi pasien terhadap keterbukaan dengan kepuasan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara tahun 2023

Keterbukaan	Kepuasan Pasien		Total	ρ
	Puas	Tidak Puas		
Baik	29	28	57	0,046
Kurang baik	32	61	93	
Total	61	89	150	

Hubungan antara Persepsi Pasien Tentang Empati dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara

Tabel 3. Tabulasi Silang Persepsi Pasien Terhadap Empati dengan Kepuasan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara tahun 2023

Empati	Kepuasan pasien		Total	ρ
	Puas	Tidak Puas		
Baik	42	45	87	0,026
Kurang baik	19	44	63	
Total	61	89	150	

Tabel 3 menunjukkan dari 150 responden pasien Instalasi Rawat Inap yang mempersepsikan baik terhadap empati dokter, 61 pasien diantaranya puas terhadap instruksi dokter dan sisanya (89 orang) memilih untuk tidak puas. Sedangkan dari 19 responden yang mempersepsikan kurang baik terhadap empati dokter, tetap puas terhadap instruksi dokter. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai $\rho=0,026$, karena nilai $\rho < \text{nilai } \alpha (0,05)$, hal ini berarti ada hubungan antara empati dokter dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023.

Hubungan Persepsi Pasien Tentang Sikap Mendukung dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara

Tabel 4. Tabulasi Silang Persepsi Pasien Terhadap Sikap Mendukung dengan Kepuasan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara tahun 2023

Sikap Mendukung	Kepuasan Pasien		Total	ρ
	Puas	Tidak Puas		
Baik	33	46	79	0,771
Kurang Baik	28	43	71	
Total	61	89	150	

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 150 responden pasien yang menilai baik terhadap sikap mendukung, terdapat 61 pasien yang puas dan 89 pasien yang memilih untuk tidak puas. Sedangkan dari 28 pasien yang menilai kurang baik terhadap sikap mendukung tetap puas. Hasil analisis uji statistik Chi Square Test dengan melihat nilai tentang hubungan sikap mendukung dokter dengan kepatuhan pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara, diperoleh nilai $\rho (0,771) > \alpha (0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi pasien tentang sikap mendukung dokter dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023.

Hubungan Persepsi Pasien Tentang Sikap Positif dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara

Tabel 5. Tabel Silang Persepsi Pasien Terhadap Sikap Positif dengan Kepuasan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara tahun 2023

Sikap Positif	Kepuasan Pasien		Total	ρ
	Puas	Tidak Puas		
Baik	34	34	68	0,034
Kurang baik	27	55	82	
Total	61	89	150	

Dari Tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 150 responden pasien Instalasi Rawat Inap yang menpersepsikan baik terhadap sikap positif dokter, 61 pasien diantaranya puas terhadap anjuran dokter dan sisanya (89 orang) tidak puas. Sedangkan dari 27 responden yang menpersepsikan kurang baik, memilih untuk tetap puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai $p=0,034$ karena nilai $p < \alpha (0,05)$, hal ini berarti ada hubungan antara sikap positif dokter dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023.

Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kesetaraan dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara

Tabel 6. Tabel Silang Persepsi Pasien Terhadap Kesetaraan dengan Kepuasan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara tahun 2023

Kesetaraan	Kepuasan Pasien		Total	ρ
	Puas	Tidak Puas		
Baik	42	46	88	0,036
Kurang Baik	19	43	62	
Total	61	89	150	

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 150 responden pasien yang menilai baik terkait kesetaraan dokter dalam memberikan pelayanan, terdapat 61 pasien yang menyatakan puas dan 89 pasien yang memilih untuk tidak puas. Sedangkan dari 62 pasien yang menilai kurang baik terhadap kesetaraan, 19 pasien menyatakan tetap puas dan sisanya (43 orang) menyatakan tidak puas. Hasil analisis uji statistik Chi Square Test dengan melihat nilai Asymtotic Standard Error tentang hubungan kesetaraan dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara, diperoleh nilai $\rho (0,036) < \alpha (0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kesetaraan dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023.

Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kepuasan Pasien dengan Kepatuhan Pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara

Tabel 7. Tabulasi Silang Persepsi Pasien Terhadap Kepuasan dengan Kepatuhan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara tahun 2023

Kepuasan	Kepatuhan Pasien		Total	ρ
	Patuh	Tidak Patuh		
Baik	38	23	61	0,004
Kurang Baik	34	55	89	
Total	72	78	150	

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 150 responden pasien yang menilai baik terkait kepuasan layanan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar akan mempengaruhi kepatuhan terhadap anjuran medis dari dokter, terdapat 72 pasien yang menyatakan puas dan patuh sedangkan 78 pasien yang menyatakan puas namun memilih untuk tidak patuh. Sedangkan dari 89 pasien yang menilai kurang baik terhadap kepuasan layanan, 34 pasien menyatakan tetap patuh dan sisanya (55 orang) menyatakan tidak patuh. Hasil analisis uji statistik Chi Square Test dengan melihat nilai Asymtotic Standard Error tentang hubungan kesetaraan dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara, diperoleh nilai $\rho (0,004) < \alpha (0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan layanan dengan kepatuhan pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023.

PEMBAHASAN

Analisis Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen Kepatuhan Pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara maka dilakukan tabulasi silang dan analisis statistik menggunakan Chi Square dengan menggunakan derajat kepercayaan $\alpha=0,05$. Adapun hasilnya dapat dilihat sebagai berikut :

Pengaruh Keterbukaan dengan Kepatuhan Pasien Terhadap Anjuran Medis

Berdasarkan hasil analisis pengaruh keterbukaan terhadap kepatuhan Pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara menunjukkan bahwa dokter belum memperlihatkan sikap terbuka sehingga masih terdapat pasien yang tidak patuh terhadap anjuran medik. Dari 93 responden yang mempersepsikan tidak puas terhadap keterbukaan dokter, 42 diantaranya tetap patuh terhadap instruksi dokter. Hal ini menunjukkan walaupun responden menilai tidak baik terhadap keterbukaan dokter dalam memberikan pelayanan tetapi mereka tetap memilih untuk patuh terhadap anjuran medik yang diberikan. Niven (2002), menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepatuhan pasien adalah penderita atau individu (Sikap atau motivasi pasien ingin sembuh dan keyakinan), dukungan keluarga dan dukungan petugas kesehatan. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh hasil yang berarti tidak ada hubungan antara keterbukaan dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pasien dalam menjalankan anjuran medis tidak bergantung pada sikap keterbukaan dokter. Motivasi pasien dalam menjalankan anjuran dokter lebih banyak dipengaruhi oleh faktor individu pasien seperti motivasi pasien untuk sembuh.

Pengaruh Empati dengan Kepatuhan Pasien Terhadap Anjuran Medis

Berdasarkan hasil analisis pengaruh empati terhadap kepatuhan Pasien Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara menunjukkan dari 150 responden yang menilai baik terhadap empati dokter, sebagian besar pasien diantaranya patuh terhadap instruksi dokter. Faktor-faktor yang berhubungan dengan ketidakpatuhan dapat disebabkan oleh pemahaman tentang instruksi dokter yang kurang dan kualitas interaksi dokter-pasien tidak efektif (Dudley dalam Mardiana, 2004). Hal tersebut dapat pula disebabkan oleh dorongan kepatuhan pasien disebabkan adanya keyakinan bahwa kesehatannya akan pulih. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh hasil adanya hubungan antara empati dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dermawanti (2014) mengenai hubungan komunikasi interpersonal petugas kesehatan terhadap kepatuhan pasien menjalani pengobatan TB Paru di Puskesmas Sunggal Medan Tahun 2014 yang menyatakan terdapat pengaruh empati terhadap kepatuhan pasien.

Pengaruh Sikap Mendukung dengan Kepatuhan Pasien terhadap Anjuran Medis

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa 79 pasien yang menilai baik terhadap sikap mendukung, 71 pasien yang menilai tidak baik terhadap sikap mendukung. Dukungan petugas kesehatan merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan. Dukungan mereka terutama berguna pada pasien menghadapi bahwa perilaku sehat yang baru tersebut merupakan hal penting. Begitu juga mereka dapat mempengaruhi perilaku pasien dengan cara menyampaikan antusias mereka terhadap tindakan tertentu dari pasien yang telah mampu beradaptasi dengan program pengobatannya. Dari 71 pasien yang menilai tidak baik terhadap sikap mendukung 39 pasien tetap patuh. Hasil tersebut menggambarkan tingkat kepatuhan pasien yang rendah. Hal ini disebabkan oleh tingkat

pendidikan responden 63 Dermawanti, Rochadi, and Tukiman, “Hubungan Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Terhadap Kepatuhan Pasien Menjalani Pengobatan TB Paru Di Puskesmas Sunggal Medan Tahun 2014.” pasien di instalasi rawat inap RS Bhayangkara mayoritas berpendidikan SMA. Pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang, semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mudah pula mereka menerima informasi yang pada akhirnya makin banyak pula pengetahuan yang mereka miliki. Sebaliknya jika pendidikan rendah maka akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap penerimaan, informasi, dan nilai-nilai yang baru di perkenalkan. Hasil analisis uji statistik Chi Square Test dengan melihat nilai Fisher’s Exact Test tentang hubungan sikap mendukung dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara, diperoleh hasil bahwa tidak ada hubungan antara persepsi pasien tentang sikap mendukung dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis di Instalasi Rawat Bhayangkara Makassar tahun 2023.

Pengaruh Sikap Positif dengan Kepatuhan Pasien Terhadap Anjuran Medis

Sikap positif adalah perwujudan nyata dari suatu pikiran terutama memperhatikan hal-hal yang baik. Sikap positif adalah suasana jiwa yang mengutamakan kegiatan kreatif dari pada kegiatan yang menjemukan, kegembiraan dari pada kesedihan, optimisme dari pada pesimisme. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari sejumlah responden pasien Instalasi Rawat Inap yang menpersepsikan baik terhadap sikap positif dokter, 39 responden memilih patuh terhadap anjuran dokter. Demikian pula yang menpersepsikan kurang baik, 33 responden memilih untuk tetap patuh. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara sikap positif dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023. Pasien akan merespon lebih baik ketika rencana terapi dikembangkan dengan sikap positif dokter antara lain dokter selalu menyapa saya dengan cara yang menyenangkan, penyederhanaan terapi dengan memastikan bahwa pasien mengerti dengan penjelasan yang diberikan, penjelasan ke pasien mengenai hubungan obat dan penyakit, tolak ukur yang ditetapkan untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan terapi, semua ini memiliki efek positif terhadap kepatuhan pasien (Ried LD dan Obligasi WS, 1991).

Pengaruh Kesetaraan dengan Kepatuhan Pasien Terhadap Anjuran Medis

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menilai baik terkait kesetaraan dokter dalam memberikan pelayanan, terdapat sejumlah besar pasien yang menyatakan patuh. Shea at al. (1992) dalam Kyngas (1999) yang melakukan penelitian tentang kepatuhan pasien dengan pengobatan melaporkan bahwa kepatuhan laki-laki lebih buruk dibandingkan perempuan. Penelitian juga melaporkan bahwa orang yang tidak bekerja kepatuhannya lebih buruk dari yang bekerja (Carlberg, 1993, dan Lindquist et al. 1997 dalam Kyngas). Hasil analisis uji statistik Chi Square Test dengan melihat nilai Fisher’s Exact Test tentang hubungan kesetaraan dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara, yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kesetaraan dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023. Hasil diatas didukung oleh penelitian oleh Dermawanti (2014) mengenai hubungan komunikasi interpersonal petugas kesehatan terhadap kepatuhan pasien menjalani pengobatan TB Paru di Puskesmas Sunggal Medan Tahun 2014 yang menyatakan terdapat pengaruh kesetaraan terhadap kepatuhan pasien. Dalam penelitian kali ini diketahui bahwa kesetaraan mempengaruhi kepatuhan pasien. Dokter memperlakukan yang sama terhadap pasien yang kaya maupun yang miskin. Dua faktor yang memperlihatkan penurunan kepatuhan akibat status ekonomi (Hellenbrandt, 1983). Pertama, seseorang yang status ekonomi rendah memerlukan waktu yang lama untuk menunggu sebelum Dermawanti, Rochadi, and Tukiman.

dan selama pengobatan di klinik. Kedua, adanya kurang konsisten dan berkelanjutan hubungan pasien dan dokter.

Pengaruh Keterbukaan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Instalasi Rawat Inap

Berdasarkan hasil analisis pengaruh keterbukaan terhadap kepuasan pasien layanan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara menunjukkan bahwa dokter belum memperlihatkan sikap terbuka sehingga masih terdapat pasien yang tidak puas terhadap layanan kesehatan. Dari 57 responden yang mempersepsikan baik terhadap keterbukaan dokter, 28 diantaranya tetap tidak puas terhadap layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan walaupun responden menilai baik terhadap keterbukaan dokter dalam memberikan pelayanan tetapi mereka masih belum puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu factor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen (Khidri Alwi & Haeruddin, 2021).⁶⁵ Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh hasil yang berarti ada hubungan antara keterbukaan dokter dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan bergantung pada sikap keterbukaan dokter.

Pengaruh Empati dengan Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Instalasi Rawat Inap

Berdasarkan hasil analisis pengaruh empati dengan kepuasan pasien terhadap layanan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara menunjukkan dari 87 responden yang menilai baik terhadap empati dokter, sebagian besar pasien diantaranya puas terhadap layanan instalasi rawat inap. Empati adalah perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya untuk memahami keinginan pasien (Andi Surahman B, et all, 2022). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh hasil adanya hubungan antara empati dokter dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023.

Pengaruh Sikap Positif dengan Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Instalasi Rawat Inap

Sikap positif adalah perwujudan nyata dari suatu pikiran terutama memperhatikan hal-hal yang baik. Sikap positif adalah suasana jiwa yang mengutamakan kegiatan kreatif dari pada kegiatan yang menjemukan, kegembiraan dari pada kesedihan, optimisme dari pada pesimisme. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari sejumlah responden pasien Instalasi Rawat Inap yang mempersepsikan tidak baik terhadap sikap positif dokter, 55 responden merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan. Demikian pula yang mempersepsikan baik, 34 responden memilih merasa tidak puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara sikap positif dokter dengan kepuasan pasien terhadap layanan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023.

Pengaruh Sikap Mendukung dengan Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Instalasi Rawat Inap

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa dari 150 responden, 89 responden tidak puas terhadap sikap mendukung. Dukungan petugas kesehatan merupakan

faktor lain yang dapat mempengaruhi perilaku kepuasan. Dari 79 pasien yang menilai baik terhadap sikap mendukung 46 pasien tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Hasil tersebut menggambarkan tingkat kepuasan pasien yang rendah. Hasil analisis uji statistik Chi Square Test dengan melihat nilai Fisher's Exact Test tentang hubungan sikap mendukung dokter dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara, diperoleh hasil bahwa tidak ada hubungan antara persepsi pasien tentang sikap mendukung dokter dengan kepuasan pasien layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap Bhayangkara Makassar tahun 2023.

Pengaruh Kesetaraan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Instalasi Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menilai baik terkait kesetaraan dokter dalam memberikan pelayanan, terdapat sejumlah besar pasien yang menyatakan puas. Hasil analisis uji statistik Chi Square Test dengan melihat nilai Fisher's Exact Test tentang hubungan kesetaraan dengan kepuasan pasien terhadap layanan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara, yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kesetaraan dengan kepuasan pasien terhadap layanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Instalasi Rawat Inap dengan Kepatuhan Pasien Terhadap Anjuran Medis Dokter

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 89 pasien yang tidak puas terhadap layanan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar, terdapat sejumlah 55 pasien (61,8%) yang tidak patuh terhadap anjuran medis dokter. Hasil analisis uji statistik Chi Square Test dengan melihat nilai Fisher's Exact Test tentang hubungan kepuasan layanan dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dokter, yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pelayanan dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dokter di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan komunikasi interpersonal dokter dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis serta kepuasan layanan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Tidak ada pengaruh keterbukaan dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dokter di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar. 2) Ada pengaruh empati dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dokter di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar. 3) Tidak ada pengaruh sikap mendukung dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dokter di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar. 4) Ada pengaruh sikap positif dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dokter di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar. 5) Ada pengaruh kesetaraan dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dokter di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar. 6) Ada pengaruh keterbukaan dengan kepuasan pasien terhadap anjuran medis dokter di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar. 7) Ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar. 8) Tidak ada pengaruh sikap mendukung dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar. 9) Ada pengaruh sikap positif dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar. 10) Ada pengaruh kesetaraan dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar. 11) Ada pengaruh kepuasan terhadap layanan kesehatan dengan kepatuhan terhadap anjuran medis dokter di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Makassar.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini Susanti, Amran Razak, Nurmiati Muchlis (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid- 19” 1, no. 02 (2021): 18–25.
- Chang, Wen Jen, and Yen Hsiang Chang, (2013). Patient Satisfaction Analysis: Identifying Key Drivers and Enhancing Service Quality of Dental Care.” *Journal of Dental Sciences* 8, no. 3 (2013): 239–47. <https://doi.org/10.1016/j.jds.2012.10.006>.
- Cramer, Joyce (2023). Book Review: Patient Compliance in Medical Practice and Clinical Trials.” In *Patient Compliance in Medical Practice and Clinical Trials*, 25:1144–45, 1991.
- Dasrun Hidayat. (20212). Komunikasi Antarpribadi Dan Mediana.” In *Jurnal Ilmu Komunikasi*, II:39–52, 2012.
- Dermawanti, R. Kintoko Rochadi, and Tukiman. “Hubungan Komunikasi Interpersonal petugas Kesehatan Terhadap Kepatuhan Pasien Menjalani Pengobatan TB Paru Di Puskesmas Sunggal Medan Tahun 2014,” 2014, 1–10.
- Dianne, Berry. (2007). Communication: Theory and Practice.” In *Health Communication*, :28, <https://doi.org/10.12968/pnur.1996.7.17.5116>.
- Haeruddin, Alwi Khidri, Syamsuddin Umriani. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di RSUD Haji Makassar.” *Jurnal Kesehatan* 4 No. 3, no. 3 (2021): 282–88.
- Jafar, Nurhaedar, Suaib, and Indar. (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.” *Universitas Hasanuddin*, 2007, 1–12.
- Kasnaini, Sukri Palutturi, and Reza Aril Ahri. (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap Rsud La Temmamala Soppeng Tahun 2018.” *Jurnal Mitrsehat* 8, no. 2 (2018): 458–69. <https://doi.org/10.51171/jms.v8i2.205>
- Rapoff, Michael A., Christina Duncan, and Cynthia Karlson. “Strategies for Improving Adherence to Pediatric Medical Regimens,” 201–43, 2023. https://doi.org/10.1007/978-3-031-27484-8_8.
- Sarafino Edward, and Smith Timothy. *Health Psychology*, 2004. Siregar, Idawaty. “Dukungan Keluarga Meningkatkan Kepatuhan Minum Obat.” *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 30, No. 4 (2006): 309–12. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2019.030.04.14>.
- Surahman, Andi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makassar Parepare.” *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 3, no. 1 (2022): <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671>
- Ulfa, Raudhatul (2012). Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011, 2012. [http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20290552-T29590-Hubungan karakteristik.pdf](http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20290552-T29590-Hubungan%20karakteristik.pdf).
- Vermeire, E., H. Hearnshaw, P. Van Royen, and J. Denekens. (2001). Patient Adherence to Treatment: Three Decades of Research. A Comprehensive Review.” *Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics* 26, no. 5 (2001): 331–42. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2710.2001.00363>.