

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPATUHAN MINUM OBAT ISPA DI PUSKESMAS X KOTA JAMBI

Atriani Hidayati^{1*}, Deny Sutrisno², Armini Hadriyati³

Program Studi Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu Jambi^{1,2,3}

*Corresponding Author : atrianihidayati2@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Kesehatan Provinsi Jambi melaporkan bahwa penyakit yang paling umum di provinsi ini adalah infeksi saluran pernapasan akut (ISPA). Sebanyak 29.51.000 orang dilaporkan menderita ISPA di Provinsi Jambi pada tahun 2022. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas X di Kota Jambi untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan kepatuhan terapi ISPA. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kepatuhan minum obat. Penelitian ini menggunakan metodologi survei dengan 72 partisipan yang dipilih dengan menggunakan kriteria tertentu. Untuk mengetahui bagaimana kebahagiaan dan kepatuhan pasien berhubungan satu sama lain, kami menggunakan SPSS versi 25 dan uji korelasi Pearson untuk mengevaluasi data yang terkumpul. Secara keseluruhan, pasien merasa "sangat puas" dengan pengalaman mereka, dengan skor rata-rata 90,93 dari 100. Tingkat kepatuhan berkorelasi positif dengan kepuasan pasien ($r = 0,618$) dalam studi korelasi. Ketika pasien merasa puas dengan perawatan yang mereka terima, mereka lebih cenderung mematuhi rencana perawatan mereka.

Kata kunci : ISPA, kepatuhan pengobatan, kepuasan pasien, puskesmas

ABSTRACT

The Jambi Provincial Health Office reports that the province's most common disease is acute respiratory infection. A total of 29,51,000 individuals were reported to have ARI in Jambi Province in 2022. This study is conducted at Puskesmas X in Jambi City to determine if there is a correlation between patient satisfaction and compliance with ARI therapy. This study aims to assess the level of satisfaction that BPJS Health patients have with their medication compliance. This study used a survey methodology with 72 participants chosen using specific criteria. To find out how patient happiness and compliance relate to one another, we used SPSS version 25 and the Pearson correlation test to evaluate the collected data. Overall, patients were "very satisfied" with their experience, scoring an average of 90.93 out of 100. The level of compliance was positively correlated with patient satisfaction ($r=0.618$) in the correlation study. When patients are happy with the care they receive, they are more likely to stick to their treatment plans.

Keywords : ISPA, treatment adherence, patient satisfaction, health center

PENDAHULUAN

Mereka yang telah membayar asuransi kesehatan melalui BPJS Kesehatan dijamin mendapatkan jaminan kesehatan, sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan dan Jaminan Sosial tahun 2014. Program ini diluncurkan pada tanggal 1 Januari 2014 oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Menurut apa yang disampaikan Yusra pada Tahun 2020.

Penyakit infeksi saluran pernapasan akut (ISPA) menyerang sistem pernapasan bagian atas dan bawah. Gejala ISPA meliputi hidung tersumbat, sakit tenggorokan, telinga berair, batuk, dan kesulitan bernapas. Setidaknya dua minggu harus berlalu setelah gejala pertama kali muncul untuk mendapatkan penilaian yang akurat tentang tingkat keparahannya. Nasoalveoli, rongga telinga tengah, sinus, dan pleura adalah beberapa dari sekian banyak komponen yang menyusun sistem pernapasan. Setidaknya inilah yang ditemukan oleh Sari

dkk. (2023). Kepatuhan terhadap terapi mengacu pada tindakan yang diambil oleh pasien ketika mereka secara hati-hati mematuhi instruksi yang diberikan oleh praktisi kesehatan, seperti dokter dan apoteker, untuk mencapai hasil terapi yang diinginkan. Keberhasilan pengobatan bergantung pada hal ini. Penelitian yang dilakukan oleh (Sinulingga pada tahun 2017). Dengan model ServQual sebagai landasan teori, beberapa penelitian telah mengeksplorasi sejauh mana pasien merasa puas. Syafriana dkk. (2020) menemukan bahwa secara keseluruhan, 86,28 persen pasien di Puskesmas X Kota Jambi merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Berikut adalah hasil pastinya: 86,28 persen keandalan, 84,38 persen tanggapan, 84,633 persen kepastian, 88,93 persen empati, dan 78,133 persen bukti nyata. Seperti yang ditunjukkan oleh Lobat dan Wardiah (2023).

Prevalensi infeksi saluran pernapasan akut (ISPA) meningkat di negara-negara terbelakang, seperti yang dilaporkan oleh WHO. Riskesdas (2018) mengungkapkan bahwa 9,3% populasi di Indonesia menderita ISPA, dengan 9,0% populasi adalah laki-laki dan 9,7% perempuan. Dinas Kesehatan Kota Jambi melaporkan 63.460 kasus ISPA pada tahun 2023. Dinas Kesehatan Provinsi Jambi (2022) dan Ardianto dan Aghadiati (2023) melaporkan bahwa 497 orang dirawat dengan ISPA di Puskesmas Putri Ayu di Kota Jambi, yang merupakan jumlah tertinggi. Di antara semua Puskesmas, 4.240 orang mengeluh sakit ISPA di Puskesmas X, menurut studi pertama peneliti. Hal ini menjadikannya sebagai puskesmas yang paling sering dikunjungi. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kepatuhan minum obat.

METODE

Metode kuantitatif diterapkan dalam penelitian deskriptif ini. Penelitian yang berlangsung selama bulan Mei dan Juni ini menggunakan pendekatan penelitian potong lintang. Subjek penelitian adalah anggota keluarga pasien ISPA yang melakukan pengisian obat di apotek Puskesmas X di Kota Jambi atau pasien rawat jalan yang menjadi peserta BPJS Kesehatan. Dalam penelitian ini, 72 orang yang memenuhi syarat untuk berpartisipasi dievaluasi oleh Puskesmas X. Informasi dikumpulkan melalui survei.

Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan Data

Analisis deskriptif dari data survei dipandu oleh skala Likert. Porsi masing-masing indikator diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan berikut: Jaminan, daya tanggap, keandalan, empati, dan bukti fisik Tingkat kepuasan di antara para pasien dinilai dengan cara ini:

$$\% = \frac{\Sigma \text{ skor prolehan}}{\Sigma \text{ Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Tabel 1. Tabel Range Skala Kepuasan Responden

No	Tingkat Kepuasan	Range Skala
1.	Tidak Puas	20% - 36%
2.	Kurang Puas	36,1 – 52%
3.	Cukup Puas	52,1 – 68%
4.	Puas	68,1% - 84%
5.	Sangat Puas	84,1% - 100%

Analisis Data Kepatuhan

Kepatuhan tinggi ditunjukkan dengan skor MMAS 8, kepatuhan sedang dengan skor 6 - 7, dan kepatuhan rendah dengan skor kurang dari 6. Tanggapan yang diberikan bisa positif atau negatif. Respon negatif mendapat skor 1 untuk poin 1-4 dan 6-7. Untuk poin kelima, respon yang baik diberi skor 1. Jika respon untuk pertanyaan 8 adalah tidak pernah, maka

pertanyaan tersebut mendapat skor 1, sedangkan respon kadang-kadang, kadang-kadang, biasanya, atau selalu diberi skor 0.

Tabel 2. Tingkat Kepatuhan Metode MMAS-8

Kategori	Nilai
Tinggi	8
Sedang	6 – 7
Rendah,	< 6

Analisis Korelasi Tingkat Kepuasan terhadap Kepatuhan

Di bawah premis bahwa data memiliki distribusi normal, analisis korelasi menilai keterkaitan variabel. Untuk mengetahui apakah ada hubungan dan seberapa kuat hubungan tersebut, perangkat lunak SPSS 25 digunakan untuk melakukan uji korelasi. Berikut ini adalah hasil uji korelasi yang diinterpretasikan dari output SPSS:

Tabel 3. Tabel Pemberian Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

HASIL

Karakteristik Pasien

Berikut adalah beberapa rincian demografis tentang orang-orang yang berpartisipasi dalam penelitian ini: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan :

Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Gender Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase%
1.	Laki –Laki	19	26.39
2.	Perempuan	53	73.61
	Jumlah	72	100.00

Distribusi Frekuensi Umur

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Umur Responden

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase%
1.	44 – 55 (Lansia Awal)	68	94.44
2.	56 – 65 (Lansia Akhir)	4	5.56
	Jumlah	72	100.00

Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase%
1.	Satpam	1	1.39
2.	IRT	47	65.28
3.	Wiraswata	9	12.50
4.	Dagang	3	4.17

5.	Toke Pinang	1	1.39
6.	Pegawai Swasta	2	2.78
7.	Supir	4	5.56
8.	Buruh	2	2.78
9.	Perkebunan	1	1.39
10.	Sapu Jalan	1	1.39
11.	Wirausaha	1	1.39
Jumlah		72	100

Distribusi Frekuensi Pendidikan

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	SD	10	13.89
2.	SMP	13	18.06
3.	SMA	32	44.44
4.	Perguruan Tinggi	17	23.61
Jumlah		72	100.00

Hasil Nilai Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 8. Nilai Rata – Rata Tingkat Kepuasan

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Klasifikasi
Tingkat Kepuasan	72	68	100	90.80	7.404	Sangat Puas
No	Dimensi		Persentase	Klasifikasi		
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)		91.11	Sangat Puas		
2.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		88.33	Sangat Puas		
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)		90.00	Sangat Puas		
4.	Empati (<i>Empathy</i>)		88.61	Sangat Puas		
5.	Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)		90.28	Sangat Puas		
Jumlah			90.00	Sangat Puas		

Hasil Nilai Kepatuhan Pasien ISPA

Tabel 9. Distribusi Hasil Nilai kepatuhan dengan Skala MMAS-8

No	Kategori	Jumlah pasien	Persentase
1.	Rendah	4	5.6
2.	Sedang	3	4.2
3.	Tinggi	65	90.3
Total		72	100

Hubungan Tingkat Kepuasan terhadap Kepatuhan Pasien ISPA

Tabel 10. Hubungan Tingkat Kepuasan terhadap Kepatuhan

Uji	Nilai Korelasi	Tingkat Hubungan	P Value	Kesimpulan
Pearson	0,618	Sangat Puas	0,00	H0 ditolak karena <0.05 maka berkolerasi, dengan nilai hubungan 0,618 hubungan kuat

PEMBAHASAN

Berdasarkan distribusi frekuensi jenis kelamin, terdapat 53 responden perempuan (73,61%) dan 19 responden laki-laki (26,39%). Temuan ini mendukung hasil penelitian (Risksedas, 2018) yang menemukan bahwa ISPA lebih sering terjadi pada perempuan. Infeksi saluran pernapasan akut (ISPA) secara tidak proporsional berdampak pada perempuan, menurut statistik (Dian Firza, 2020) dan penelitian sebelumnya (Falagas et al., 2007). Kementerian Kesehatan (2009) menemukan bahwa rentang usia 44-55 tahun memiliki frekuensi kunjungan ke Puskesmas tertinggi, dengan 66 orang (atau 91,67% dari total) termasuk dalam kelompok usia ini. Di sisi lain, hanya 6 orang (8,33%) yang termasuk dalam kelompok usia 56-65 tahun. Terdapat konsentrasi besar pasien ISPA pada usia 45-55 tahun, yang konsisten dengan temuan (Risksedas, 2018).

Sebanyak 65,28 persen ibu rumah tangga merupakan responden terbanyak di Puskesmas X Kota Jambi. Kelompok pekerjaan berikutnya yang patut dicatat, dengan 12,50% dari total responden, adalah wiraswasta. Selain itu, sebagian kecil responden terlibat dalam kegiatan lain, seperti sopir (5,56%), karyawan swasta (2,78%), dan pedagang (4,17%). Meskipun persentasenya lebih kecil, keragaman ekonomi masyarakat tercermin dalam keragaman pekerjaan. Dengan 32 responden (44,44%), sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA. Hanya 17 orang (atau 23,61% dari total) yang telah menyelesaikan pendidikan pasca-sekolah menengah. Latar belakang pendidikan pengunjung puskesmas cukup beragam, dengan 13 responden (18,06%) menyelesaikan pendidikan sekolah menengah pertama dan 10 responden (13,89%) menyelesaikan pendidikan sekolah dasar. Konsisten dengan penelitian sebelumnya (Lestari et al., 2023), penelitian ini menemukan bahwa lulusan SMA merupakan mayoritas responden yang puas (48 dari total 103; interval kepercayaan 92,83%).

Pasien sangat puas dengan perawatan yang mereka terima, seperti yang ditunjukkan oleh skor kepuasan keseluruhan sebesar 90% yang dinilai oleh temuan lengkap penelitian ini. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian (Lubis & Astuti, 2018) yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 90,23%. Menurut Solehudin dan Syabanasyah (2023), pasien merasa sangat puas dengan kualitas layanan dokter, kemudahan akses layanan, kemampuan staf, kecepatan layanan, dan kontak mereka dengan staf medis. Selain membuat diagnosis dan menulis resep, dokter yang baik harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan pasien mereka dan menekankan pentingnya mengikuti rencana perawatan mereka (Lestari et al., 2023) untuk memastikan hasil yang terbaik. Kemampuan untuk berempati dengan pasien dan memberikan penjelasan langsung tentang masalah medis dan perawatan meningkatkan kemungkinan bahwa pasien akan percaya dan mematuhi rencana perawatan mereka (Mohd Salim et al., 2023). Penempatan strategis, waktu tunggu, dan fleksibilitas penjadwalan janji temu merupakan aspek-aspek dari aksesibilitas layanan (Rosadi et al., 2021). Pasien lebih cenderung mematuhi rencana perawatan mereka di puskesmas yang berlokasi strategis di pusat kota, memiliki jam buka yang panjang, dan menggunakan sistem penjadwalan yang efektif. Menurut Ramdhanni dkk. (2024), pasien lebih cenderung merasa nyaman dan aman ketika fasilitasnya bersih dan nyaman.

Menurut Badrin dkk. (2019), pasien yang senang dengan perawatan mereka lebih cenderung untuk tetap dengan rencana perawatan mereka, kembali untuk janji temu di masa depan, dan bahkan menyarankan dokter mereka kepada orang lain. Tingkat kepuasan pasien secara signifikan dipengaruhi oleh seberapa baik tenaga medis profesional memenuhi kebutuhan mereka (Ni Nyoman Yuliani, Anita Rae, Maria Hilaria, 2020). Dengan menggunakan skala MMAS, penelitian ini menganalisis tingkat kepatuhan hingga 72 pasien ISPA. Kepatuhan tinggi dicapai oleh 90,3% pasien, kepatuhan sedang sebesar 4,2%, dan kepatuhan rendah sebesar 5,6%. Menurut temuan, lebih banyak orang yang menjawab survei

mengikuti pedoman daripada pasien yang benar-benar mengikutinya. Temuan ini menguatkan temuan dari penelitian terbaru (Dahlan, 2023) yang menemukan bahwa 63% pasien yang disurvei memiliki tingkat kepatuhan yang sangat tinggi.

Tujuan pengobatan Kemungkinan ketidakpatuhan dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti usia, jenis kelamin, jumlah komorbiditas, tingkat pendidikan, kesadaran akan penyakit, pilihan gaya hidup, dan pemanfaatan pengobatan alternatif. Tingkat risiko mempengaruhi ketidakpatuhan pengobatan pada lansia, meskipun ketidaktahuan dan pendidikan kesehatan yang buruk merupakan penyebab utama ketidakpatuhan pada populasi ini (Agustina, 2023). Selanjutnya, di Puskesmas X di Kota Jambi, peserta BPJS Kesehatan dianalisis menggunakan Uji Pearson untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepuasan pasien dengan kepatuhan pengobatan ISPA. Nilai p-value sebesar 0,00 dan nilai korelasi sebesar 0,618 adalah hasil dari investigasi tersebut. Temuan ini menunjukkan hubungan yang sangat signifikan dan kuat antara kepuasan pasien dan kepatuhan pengobatan, karena nilai p-value kurang dari 0,05. Oleh karena itu, pasien lebih mungkin untuk mematuhi rencana pengobatan ISPA mereka jika mereka merasa puas dengan rencana tersebut.

Dunn et al., (2011) menemukan “hubungan yang signifikan antara kepuasan layanan dan kepatuhan pada pasien rawat jalan di rumah sakit X,” yang sejalan dengan hasil penelitian ini. Mereka menemukan bahwa orang lebih cenderung mengikuti rencana perawatan mereka ketika mereka senang dengan layanan yang mereka terima. Menurut Dunn dkk. (2011), hasil kesehatan pasien dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang mendorong kepatuhan terapeutik. Tanda yang menggembirakan dalam pengendalian ISPA adalah tingkat kepatuhan pasien yang tinggi, yang menunjukkan bahwa pasien berdedikasi untuk menyelesaikan pengobatan dan tahu betapa pentingnya minum obat sesuai resep. Mengurangi biaya kesehatan masyarakat dan risiko komplikasi serta kematian akibat ISPA adalah salah satu dari banyak manfaat kepatuhan yang kuat, yang juga membantu pemulihan individu. Selain itu, tidak menyelesaikan pengobatan sesuai resep dapat menyebabkan resistensi obat, oleh karena itu penting untuk tetap berpegang teguh pada rencana pengobatan Anda (Endashaw Hareru et al., 2022).

Pasien lebih mungkin untuk meminum obat sesuai resep jika mereka melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penyedia layanan kesehatan dan perawatan yang mereka terima secara keseluruhan. Kepuasan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang terkait dengan perawatan yang diberikan, seperti kompetensi staf medis, kejelasan informasi yang diberikan terkait perawatan, dan kualitas interaksi yang dilakukan dengan tenaga medis. Pasien lebih cenderung mematuhi perintah dokter ketika mereka memiliki pengalaman positif dengan dokter tersebut. Pasien lebih cenderung mematuhi rencana perawatan ketika mereka memahami dan menghargai perawatan yang mereka terima; hal ini terutama terjadi ketika pasien menerima penjelasan yang menyeluruh tentang pentingnya setiap langkah dalam proses tersebut (Valero, 2019).

KESIMPULAN

Jelas dari penelitian dan diskusi selanjutnya bahwa kepatuhan pasien ISPA secara signifikan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Pasien lebih cenderung mengikuti rencana pengobatan ketika mereka merasa puas dengan rencana tersebut, sesuai dengan nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,618.

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Selain itu, peneliti

berterima kasih kepada Kedua orang tua atas dorongan, doa, dan dukungan mereka selama proses penelitian. Peneliti juga berterima kasih kepada para dosen pembimbing atas nasihat, arahan, dan keterlibatannya yang tak ternilai. Selanjutnya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak Puskesmas X yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian. Selain itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah bersedia menjadi bagian dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. W. P. D. (2023). Edukasi Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Mimnum Obat Pada Lansia. *Edukasi Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Mimnum Obat Pada Lansia*, 6, 2049–2059.
- Ardianto, O., & Aghadiati, F. (2023). Hubungan Pengetahuan dan Motivasi Terhadap Pencegahan ISPA pada Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 9(2), 2615–109.
- Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan : Literature Review. *Jurnal Endurance*, 4(1), 87.
- Dahlan, A. (2023). Pasien Hipertensi Rawat Jalan Di Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta The Corelation Between Satisfaction And Therapeutic Compliance In Outpatient Hypertension. *Pasien Hipertensi Rawat Jalan Di Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta The Corelation Between Satisfaction And Therapeutic Compliance In Outpatient Hypertension*, 8(2), 363–372.
- Dian Firza, E. AL. (2020). Angka Kejadian Infeksi Saluran Pernapasan Dengan Jenis Kelamin Dan Usia Di Upt Puskesmas Dolok Merawan. *Angka Kejadian Infeksi Saluran Pernapasan Dengan Jenis Kelamin Dan Usia Di Upt Puskesmas Dolok Merawan*, 12(2), 6.
- Dinkes Provinsi Jambi. (2022). Profil Kesehatan Provinsi Jambi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 192.
- Dunn, A. M., Hofmann, O. S., Waters, B., & Witchel, E. (2011). Cloaking malware with the trusted platform module. In *Proceedings of the 20th USENIX Security Symposium* (pp. 395–410).
- Endashaw Hareru, H., Sisay, D., Kassaw, C., & Kassa, R. (2022). Antibiotics non-adherence and its associated factors among households in southern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*, 10.
- Erni Lobat, M., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi Analysis of Outpatient Satisfaction Level at Simpang IV Sipin Health Center Jambi City. In *Jurnal Kesmas Jambi* (Vol. 7, Issue 1). JK MJ.
- Falagas, M. E., Mourtzoukou, E. G., & Vardakas, K. Z. (2007). Sex differences in the incidence and severity of respiratory tract infections. *Respiratory Medicine*, 101(9), 1845–1863.
- Kemenkes, D. K. (2009). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2009. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2009*.
- Lestari, I., Klinik, D. I., & Hc, U. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Klinik Ummi Hc Kedaton. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Klinik Ummi Hc Kedaton.*, 7(1), 492–498.
- Lubis, N. D., & Astuti, S. D. (2018). Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta Patient Satisfaction of JKN Participants at Quality of Pharmaceutical Services at Community Health Centers in

Surakarta. 15(1), 79–87.

- Mohd Salim, N. A., Roslan, N. S., Hod, R., Zakaria, S. F., & Adam, S. K. (2023). Exploring Critical Components of Physician-Patient Communication: A Qualitative Study of Lay and Professional Perspectives. *Healthcare (Switzerland), 11(2)*, 1–18.
- Ni Nyoman Yuliani, Anita Rae, Maria Hilaria, M. T. (2020). Jurnal inovasi kebijakan. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018, V(129)*, 41–52.
- Ramdhanni, D. K., Wibowo, I., & Digital, U. T. (2024). *Studi Kualitatif Dekskriptif Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Melong Asih. 4*, 9900–9913.
- Riskesdas. (2018). Laporan Riskesdas 2018 Provinsi Jambi. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, 500.
- Rosadi, J., Sembiring, F., & Erfina, A. (2021). Implementasi TOGAF ADM pada Perancangan Sistem Informasi Antrian Klinik Berbasis Web dengan Estimasi Waktu Tunggu. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi, 10(3)*, 493.
- Sari, Y. I. P., Martawinarti, R. N., & ... (2023). Pendidikan Kesehatan Pencegahan ISPA (Infeksi Saluran Pernafasan Akut). *Jurnal*, 10–15.
- Sinulingga, S. R. (2017). Hubungan Dukungan Keluarga dengan Kepatuhan Konsumsi Obat Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) Masyarakat Pulau Pongok. *Jurnal Kesehatan, 8(2)*, 186.
- Solehudin, & Syabanasyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan, 1(3)*, 231–243.
- Valero, I. A. (2019). *Autonomies in interaction: Dimensions of patient autonomy and non-adherence to treatment. Frontiers in Psychology, 10(AUG)*.