

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN
TINGKAT KEPUASAN DENGAN KEPATUHAN
KONTROL PASIEN DM 2 PUSKESMAS
IMOGIRI 1 BANTUL**

NASKAH KTI



Disusun Oleh:

ANGELIA TRI RAHAYU

41210600

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2025

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angelia Tri Rahayu
NIM/NIP/NIDN : 41210600
Program Studi : Kedokteran
Judul Karya Ilmiah : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan dengan Kepatuhan Kontrol Pasien DM 2 di Puskesmas Imogiri I Bantul

dengan ini menyatakan:

- a. bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/reviewer.
- b. bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- c. bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiasi. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- d. bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiasi dalam karya saya ini.
- e. bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- f. menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.

- g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.
- h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.
- i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☒ Dapat diakses tanpa embargo.
- ☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
- ☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

- ☐ dalam proses pengajuan paten.
- ☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
- ☒ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
- ☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... ***
- ☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... ***
- ☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
- ☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
- ☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
- ☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Yogyakarta, 11 Agustus 2025

Mengetahui,

dr. The Maria Meiwati Widagdo, Ph.D
NIDN 0519056601

Yang menyatakan,

Angelia Tri Rahayu
NIM 41210600

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN
DENGAN KEPATUHAN KONTROL PASIEN DM 2 PUSKESMAS
IMOGIRI 1 BANTUL**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

ANGELIA TRI RAHAYU

41210600

dalam Ujian Skripsi Program Studi

Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan

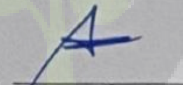
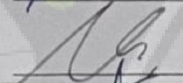
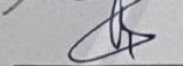
DITERIMA

untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kedokteran
pada tanggal 20 Mei 2025

Nama Dosen

1. dr. The Maria Meiwati Widagdo, Ph.D :
(Dosen Pembimbing I)
2. dr. Mitra Andini Sigilipoe, MPH :
(Dosen Penguji I)
3. dr. Oscar Gilang Purnajati, MHPE :
(Dosen Penguji II)

Tanda Tangan

Yogyakarta, 20 Mei 2025

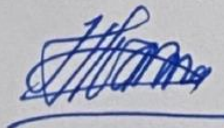
Disahkan Oleh:

Dekan,



dr. The Maria Meiwati Widagdo, Ph.D

Wakil Dekan I bidang Akademik,



Dr. dr. Yanti Ivana Suryanto, M.Sc.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN DENGAN KEPATUHAN KONTROL PASIEN DM 2 PUSKESMAS IMOGIRI 1 BANTUL

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 14 Mei 2025



Angelia Tri Rahayu

41210600

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan anugerahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan dengan Kepatuhan Kontrol Pasien DM 2 di Puskesmas Imogiri 1 Bantul”. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada program studi Pendidikan Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis menyadari adanya berbagai hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Puji Tuhan, penulis dapat mengatasi hal tersebut dan keberhasilan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, sebagai sumber segala berkat, pengetahuan, inspirasi, pengharapan, serta mukjizat di tengah keputusasaan, telah menjadi kekuatan yang menopang penulis di saat tidak mampu melangkah. Di tengah ketidakpastian, kasih dan penyertaan-Nya menjadi sukacita yang senantiasa membimbing penulis hingga karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Boyman dan Mama Yuliana yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang yang tulus tiada henti dalam setiap langkah penulis.
3. dr. The Maria Meiwati Widagdo, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing I dan Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta,

yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan selama penyusunan karya tulis ilmiah ini dari awal hingga akhir.

4. dr. Mitra Andini Sigilipoe, MPH, selaku Dosen Penguji I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga, sehingga karya tulis ilmiah ini dapat tersusun dengan baik.
5. dr. Oscar Gilang Purnajati, MHPE, selaku Dosen Penguji II, yang telah memberikan saran dan masukan yang berharga untuk kesempurnaan penulisan karya tulis ilmiah ini.
6. Seluruh dokter dan staf akademik maupun administratif Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan ilmu, arahan, serta fasilitas selama masa perkuliahan.
7. Dinas Kesehatan Bantul dan Puskesmas Imogiri 1 Bantul, yang telah memberikan izin dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian. Terima kasih kepada jajaran direksi, tenaga medis, dan seluruh staf yang telah membantu kelancaran proses penelitian ini.
8. Seluruh responden pasien DM 2 di Puskesmas Imogiri 1 Bantul yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk berkontribusi dalam penelitian ini.
9. Kakak tersayang, Unggul Budi Kusuma, Elsy Sonda Rundu Dian, Kukuh Dwi Atmojo, dan Evifania Ratu Alloserung yang selalu memberikan doa serta dukungan tiada henti dalam setiap langkah penulis.
10. Keponakan tersayang, Axel Kanaka Kusuma dan Clairine Matasak Paseno Alloserung, yang senyum dan tawa kecilnya menjadi penghibur dan penyemangat di tengah lelahnya proses ini.

11. Kakak tercinta, Ade Maryam Derek, yang senantiasa memberikan doa dan arahan selama proses perkuliahan hingga penyusunan karya tulis ilmiah ini.
12. Teman-teman seperjuangan, Maria Desiani Lega, Tisa Noveline, Elisabeth Luiza Fernandez, Ni Kadek Ayu Kunti Pertiwi, Veronika Sabrina Enes, Olivia Christine Pandari, Antonia Namelia Wahyu Amumpuni, Etheldreda Aurellia Farah Disa, yang telah menjadi teman belajar, serta memberikan saran dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan karya tulis ilmiah ini.
13. Kepada Teuku Ryzki Muhammad, Iqbaal Dhiafakhri Ramadhan, Bastian Bintang Simbolon, dan Alvaro Maldini Siregar, yang melalui karya-karya mereka telah memberikan warna dan menjadi sumber semangat di tengah perjalanan akademik penulis.
14. Seluruh teman sejawat Neuro-21 di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana angkatan 2021, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis selama empat tahun ini.
15. Terakhir, kepada diri sendiri, Angelia Tri Rahayu. Terima kasih telah berjuang, bertahan, dan terus melangkah bahkan di tengah kondisi terberat sekalipun, serta tetap setia menjalani proses ini dengan hati yang percaya.

Amsal 9:10

“Permulaan hikmat adalah takut akan TUHAN, dan mengenal Yang

Mahakudus adalah pengertian”

Penulis menyadari bahwa dalam karya tulis ilmiah ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan karya tulis ilmiah ini. Penulis berharap karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 14 Mei 2025



Angelia Tri Rahayu



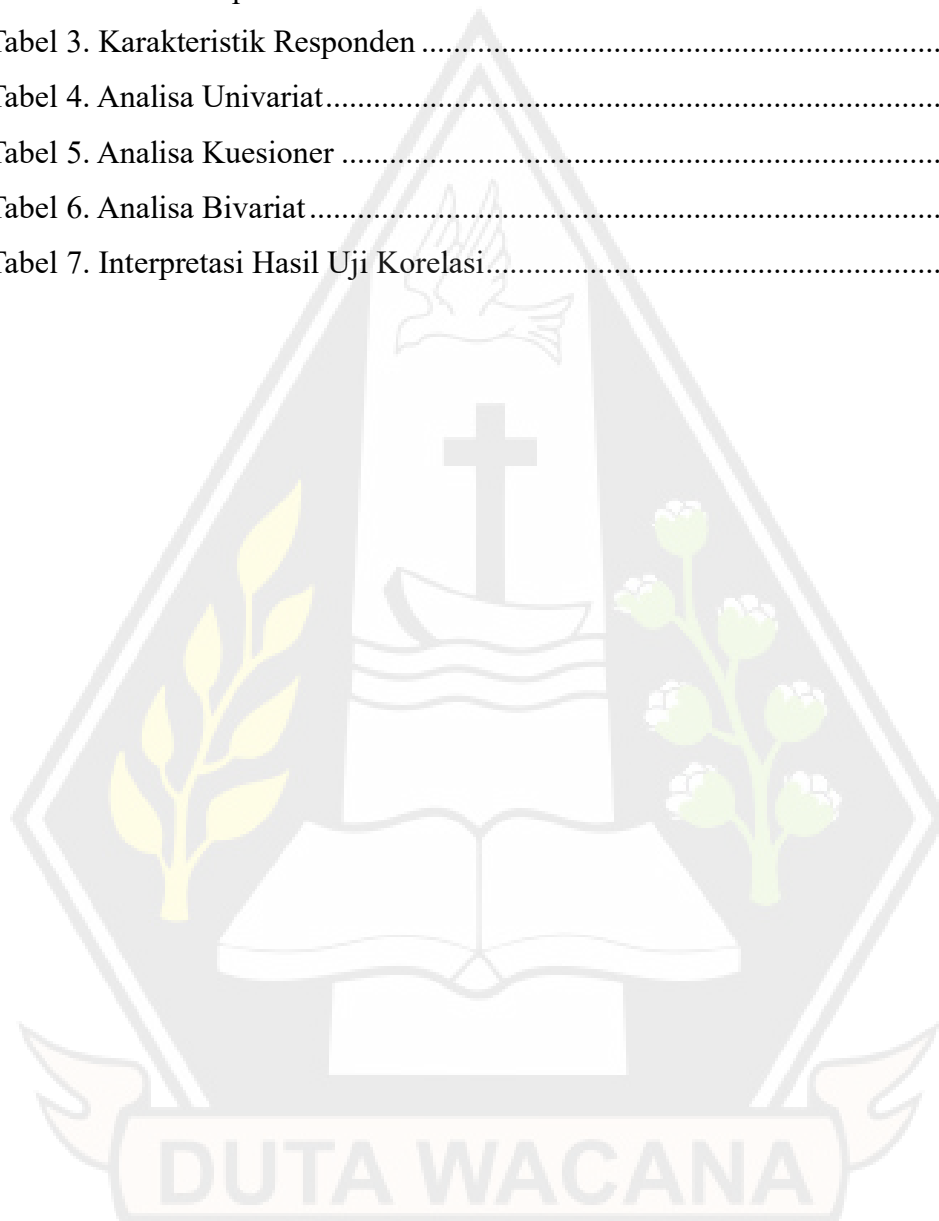
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Masalah Penelitian	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.2. Landasan Teori	27
2.3. Kerangka Teori.....	28
2.4. Kerangka Konsep.....	29
2.5. Hipotesis.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Desain Penelitian.....	30
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3. Populasi Dan Sampling.....	31

3.4.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
3.5.	Sample Size (Perhitungan Besar Sample).....	33
3.6.	Bahan dan Alat	34
3.7.	Pelaksanaan Penelitian	35
3.8.	Analisis Data	35
3.9.	Etika Penelitian	36
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1.	Hasil Penelitian	37
4.2.	Pembahasan.....	41
4.3.	Keterbatasan Penelitian.....	54
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1.	Kesimpulan	55
5.2.	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		63
CV PENELITI UTAMA		93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Definisi Operasional.....	32
Tabel 3. Karakteristik Responden	37
Tabel 4. Analisa Univariat.....	38
Tabel 5. Analisa Kuesioner	39
Tabel 6. Analisa Bivariat.....	40
Tabel 7. Interpretasi Hasil Uji Korelasi.....	40



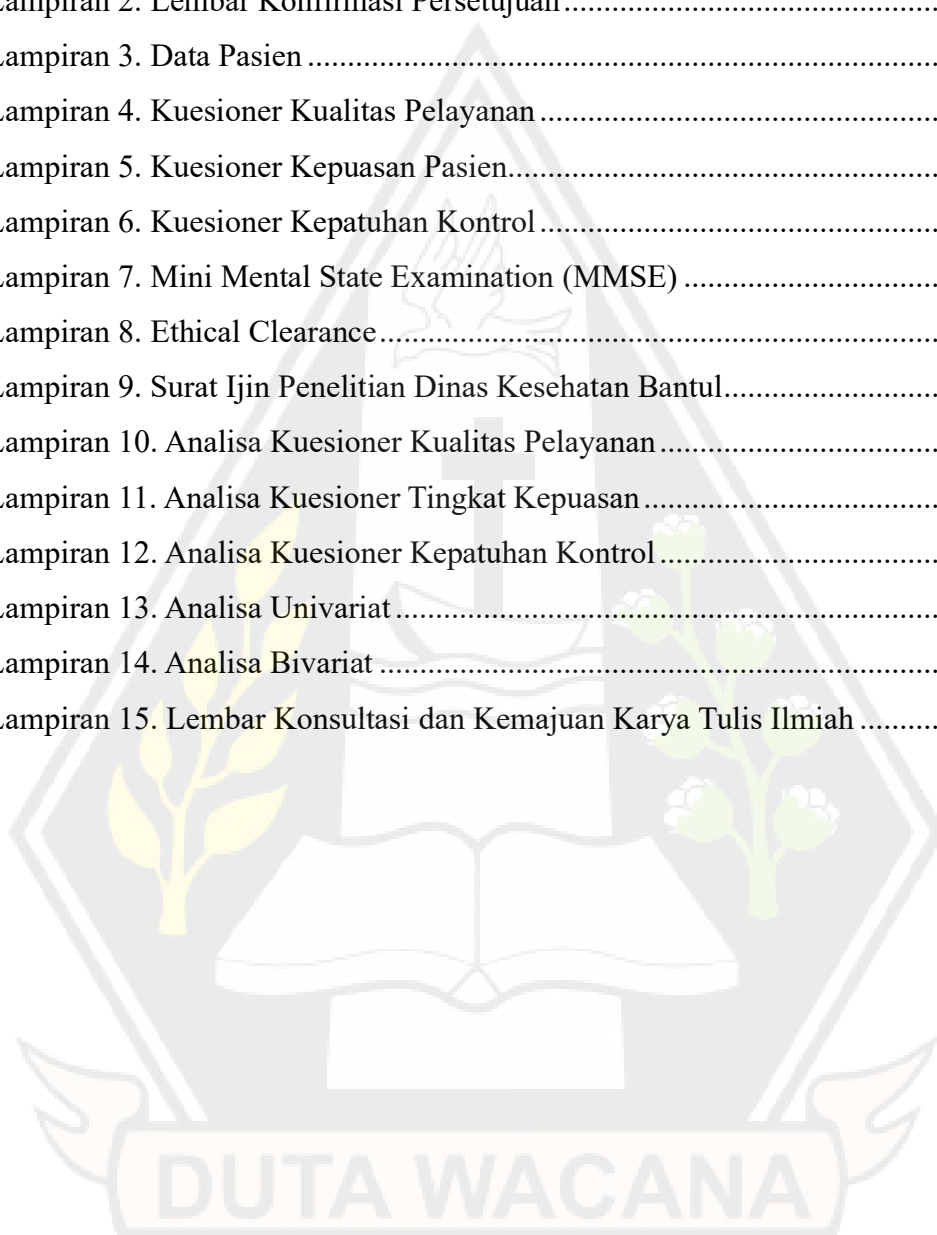
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori	28
Gambar 2. Kerangka Konsep	29
Gambar 3. Pelaksanaan Penelitian	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Informasi Kepada Subjek.....	63
Lampiran 2. Lembar Konfirmasi Persetujuan.....	68
Lampiran 3. Data Pasien	70
Lampiran 4. Kuesioner Kualitas Pelayanan	72
Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	75
Lampiran 6. Kuesioner Kepatuhan Kontrol	77
Lampiran 7. Mini Mental State Examination (MMSE)	79
Lampiran 8. Ethical Clearance.....	81
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian Dinas Kesehatan Bantul.....	82
Lampiran 10. Analisa Kuesioner Kualitas Pelayanan	83
Lampiran 11. Analisa Kuesioner Tingkat Kepuasan	85
Lampiran 12. Analisa Kuesioner Kepatuhan Kontrol	87
Lampiran 13. Analisa Univariat	88
Lampiran 14. Analisa Bivariat	89
Lampiran 15. Lembar Konsultasi dan Kemajuan Karya Tulis Ilmiah	90



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN DENGAN KEPATUHAN KONTROL PASIEN DM 2 PUSKESMAS IMOIRI 1 BANTUL

Angelia Tri Rahayu¹, The Maria Meiwati Widagdo², Mitra Andini Sigilipoe³,
Oscar Gilang Purnajati⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana

Korespondensi: Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana,
Yogyakarta, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo 5-25 Yogyakarta 552244, Indonesia

Email: penelitianfk@staff.ukdw.ac.id

ABSTRAK

LATAR BELAKANG: Pada tahun 2022 di Kabupaten Bantul, tingkat pelayanan kesehatan bagi penderita diabetes melitus masih tergolong rendah, dengan hanya 30,2% dari 4.754 penderita yang menerima pelayanan sesuai standar. Puskesmas Imogiri 1, hanya 338 dari perkiraan 762 pasien DM yang tertangani pada 2023. Rendahnya angka ini diduga dipengaruhi oleh kurangnya kesadaran kontrol rutin, minimnya dukungan keluarga, serta persepsi keliru pasien terhadap kondisi kesehatannya.

TUJUAN: Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dengan kepatuhan kontrol pasien DM 2 di Puskesmas Imogiri 1 Bantul.

METODE: Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*) dan teknik pengambilan *Consecutive sampling*. Populasi penelitian ini adalah pasien DM 2 di Puskesmas Imogiri 1 Bantul. Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien dan kepatuhan kontrol pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner kualitas pelayanan *Service Quality*, kuesioner tingkat kepuasan *Patient Satisfaction* dan kuesioner kepatuhan kontrol pasien *Morisky Medication Adherence Scale*.

HASIL: Dari 100 responden, sebanyak 52% menyatakan bahwa kualitas pelayanan tergolong baik, dan 55% merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun demikian, tingkat kepatuhan kontrol tergolong rendah, yakni hanya 57%. Hasil uji Spearman's rho menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan maupun tingkat kepuasan dengan kepatuhan kontrol, dengan nilai korelasi yang sangat lemah ($r < 0,05$).

KESIMPULAN: Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dengan kepatuhan kontrol pasien DM 2 di Puskesmas Imogiri 1 Bantul.

KATA KUNCI: Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Kepatuhan kontrol, Diabetes Melitus Tipe 2

RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND SATISFACTION LEVEL WITH CONTROL COMPLIANCE OF DM 2 PATIENTS AT IMOIRI 1 PUBLIC HEALTH CENTER BANTUL

Angelia Tri Rahayu¹, The Maria Meiwati Widagdo², Mitra Andini Sigilipoe³,
Oscar Gilang Purnajati⁴

^{1,2,3,4} Faculty of Medicine, Duta Wacana Christian University

Correspondence: Faculty of Medicine, Duta Wacana Christian University,
Yogyakarta, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo 5-25 Yogyakarta 552244, Indonesia

Email: penelitianfk@staff.ukdw.ac.id

ABSTRACT

BACKGROUND: In 2022, the level of healthcare services for diabetes mellitus patients in Bantul Regency was still relatively low, with only 30.2% of the 4,754 patients receiving care according to the standard. At Puskesmas Imogiri 1, only 338 out of an estimated 762 diabetes mellitus patients were treated in 2023. This low number is suspected to be influenced by a lack of awareness regarding routine check-ups, minimal family support, and patients' misconceptions about their health condition.

OBJECTIVE: To analyze the relationship between service quality and patient satisfaction with the adherence to treatment control among type 2 diabetes mellitus patients at Puskesmas Imogiri 1, Bantul.

METHOD: This study used a quantitative design with a *cross-sectional* approach and consecutive sampling technique. The study population consisted of type 2 diabetes patients at Puskesmas Imogiri 1, Bantul. The study variables included service quality, patient satisfaction, and medication adherence. Data were collected using the Service Quality questionnaire for service quality, the Patient Satisfaction questionnaire for patient satisfaction, and the Morisky Medication Adherence Scale for medication adherence.

RESULTS: Of 100 respondents, 52% stated that the service quality was good, and 55% were satisfied with the service provided. However, the medication adherence rate was low, with only 57% adherence. Spearman's rho test results showed that there was no significant relationship between service quality or satisfaction and medication adherence, with very weak correlation values ($r < 0.05$).

CONCLUSION: The study concluded that there is no significant relationship between service quality and patient satisfaction with treatment adherence among type 2 diabetes mellitus patients at Puskesmas Imogiri 1, Bantul.

KEYWORDS: Service quality, Patient satisfaction, Treatment adherence, Type 2 Diabetes Mellitus

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Setiap Puskesmas memiliki tanggung jawab besar untuk melayani kesehatan sekitar 30.000 orang, baik secara individu maupun komunitas (Werdhani, 2019). Pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia sebagian besar ditangani oleh Puskesmas dan klinik dengan proporsi sekitar 86% dari seluruh layanan kesehatan di Indonesia (Werdhani, 2019). Data kunjungan ke Puskesmas yang menunjukkan bahwa baru sekitar 32,14% penduduk Indonesia yang secara teratur mengunjungi Puskesmas. Angka ini mengindikasikan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan fasilitas kesehatan primer yang ada (Basith & Prameswari, 2020).

Diabetes melitus tipe 2, menyumbang sekitar 90% dari seluruh kasus diabetes (Julaiha, 2019). Berdasarkan data *International Diabetes Federation* (IDF) tahun 2021, terdapat 537 juta penderita diabetes di dunia. Prevalensi diabetes pada pria (10,8%) sedikit lebih tinggi dibandingkan wanita (10,2%)

pada kelompok usia 20-79 tahun. Akibatnya, terdapat 17,7 juta lebih banyak pria yang hidup dengan diabetes. Dengan populasi dewasa sekitar 180 juta jiwa, prevalensi diabetes di Indonesia mencapai 10,8% (IDF Diabetes Atlas Group, 2021). Hal ini menempatkan Indonesia di peringkat ke-5 dunia dengan jumlah penderita diabetes terbanyak pada tahun 2021, yakni 19,5 juta jiwa. Angka ini diproyeksikan meningkat menjadi 28,6 juta jiwa pada tahun 2045. Indonesia menempati peringkat ke-3 negara dengan jumlah penderita diabetes yang tidak terdiagnosis tertinggi. Sebanyak 73,7% dari total penderita diabetes di Indonesia, atau sekitar 14,3 juta jiwa, tidak menyadari kondisi mereka (IDF Diabetes Atlas Group, 2021).

Berdasarkan data kependudukan tahun 2023, Kabupaten Bantul memiliki total penduduk sebanyak 972.161 jiwa. Kecamatan Imogiri yang berada di Kabupaten Bantul memiliki total penduduk 64.723 jiwa (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul, 2024). Pada tahun 2022, Kabupaten Bantul hanya mampu melayani 30,2% dari total 4.754 penderita diabetes melitus yang terdaftar sesuai standar. Di sisi lain, data menunjukkan bahwa penderita diabetes laki-laki di Kabupaten Bantul lebih banyak dibandingkan perempuan, dengan persentase masing-masing 63,1% (9.926 orang) dan 36,9% (5.801 orang). Salah satu penyebab utama rendahnya capaian pelayanan diabetes adalah kurangnya kesadaran pasien untuk melakukan kontrol rutin. Selain itu, sistem pencatatan data yang belum lengkap juga menjadi kendala dalam mendapatkan gambaran yang akurat tentang kondisi pasien (Dinas Kesehatan Bantul, 2023).

Puskesmas Imogiri 1 merupakan salah satu fasilitas kesehatan di Kecamatan Imogiri. Berdasarkan data selama tahun 2023, tercatat sebanyak 3.515 pasien menderita *Non-insulin-dependent diabetes mellitus* dan 2.017 pasien menderita *Non-insulin-dependent diabetes mellitus with other specified complication*, sehingga masuk dalam daftar sepuluh besar penyakit dengan jumlah pasien rawat jalan terbanyak (UPTD Puskesmas Imogiri 1, 2024). Diperkirakan ada 762 pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Imogiri 1 pada tahun 2023, hanya 338 pasien yang tertangani. Rendahnya angka ini disebabkan kurangnya kesadaran pasien untuk kontrol rutin, kurangnya dukungan keluarga untuk membawa pasien ke Puskesmas, serta anggapan pasien bahwa kondisi kesehatannya baik-baik saja meskipun tidak mengonsumsi obat secara teratur (UPTD Puskesmas Imogiri 1, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memilih untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dengan kepatuhan kontrol pasien DM 2 Puskesmas Imogiri 1 Bantul. Hal tersebut dikarenakan masih rendahnya kepatuhan kontrol pengobatan pasien Diabetes Melitus tipe 2 di Kabupaten Bantul. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat dasar.

1.2. MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang, dapat disusun rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan: “Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dengan kepatuhan kontrol pasien DM 2 di Puskesmas Imogiri 1 Bantul?”

1.3. TUJUAN PENELITIAN

- 1) Tujuan umum yang ingin dicapai adalah menganalisis Hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dengan kepatuhan kontrol pasien DM 2 di Puskesmas Imogiri 1 Bantul.
- 2) Tujuan khusus yang ingin dicapai sebagai berikut:
 - a. Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Imogiri 1 Bantul.
 - b. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Imogiri 1 Bantul.
 - c. Menganalisis tingkat kepatuhan kontrol pasien Diabetes Melitus tipe 2 di Puskesmas Imogiri 1 Bantul.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

- 1) Manfaat bagi institusi kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepatuhan pasien DM 2.

2) Manfaat bagi pengembangan ilmu kedokteran

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang kedokteran, terutama dalam ranah humaniora dan manajemen Puskesmas.

3) Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman serta meningkatkan keterampilan analisis peneliti dalam menjalankan penelitian lanjutan.

4) Manfaat bagi subjek

Penelitian ini diharapkan subjek dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan kontrol, meningkatkan kualitas hidup, dan memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik di setiap penyedia layanan kesehatan.

1.5. KEASLIAN PENELITIAN

Sepengetahuan peneliti belum pernah dilakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dengan kepatuhan kontrol pasien DM 2 di Puskesmas Imogiri 1 Bantul. Namun, beberapa penelitian serupa telah dilakukan, termasuk:

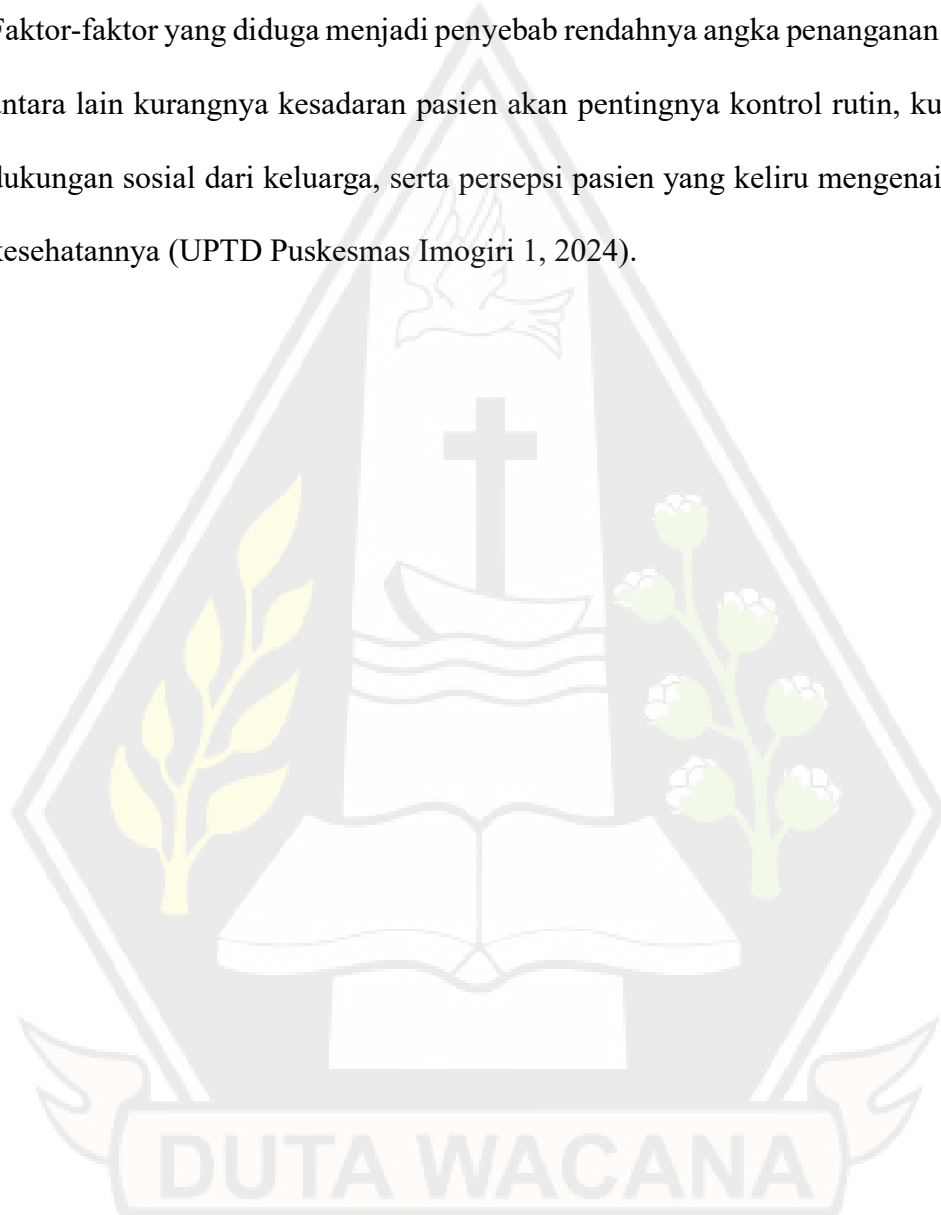
Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
Sarata <i>et al.</i> , 2023	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan	Kuantitatif dengan menggunakan metode <i>Cross Sectional Study</i>	Adanya Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pada pasien rawat di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan.
Rahmah <i>et al.</i> , 2022	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara Tahun 2022	Kuantitatif dengan menggunakan metode <i>Cross Sectional Study</i>	Adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022.
Ningrum, 2020	Kepatuhan Minum Obat pada Penderita	Kuantitatif dengan menggunakan	Adanya hubungan antara jenis kelamin, tingkat pengetahuan,

	Diabetes Melitus Tipe II	metode <i>Cross Sectional Study</i>	jumlah obat yang diminum dalam sehari, dukungan keluarga, dan dukungan tenaga kesehatan berhubungan dengan kepatuhan minum obat pada penderita DM tipe 2.
Saibi <i>et al.</i> , 2020	Kepatuhan Terhadap Pengobatan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Puskesmas Jakarta Timur	Kuantitatif dengan menggunakan metode <i>Cross Sectional Study</i>	Adanya hubungan yang bermakna antara kepatuhan dengan kontrol kadar gula darah.

Penelitian ini memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan lima penelitian sebelumnya, yang tercermin dari perbedaan lokasi, waktu pelaksanaan, variabel yang diteliti, dan karakteristik sampel. Data menunjukkan bahwa tingkat pelayanan kesehatan untuk penderita diabetes melitus di Kabupaten Bantul masih tergolong rendah, hanya sekitar 30,2% dari total 4.754 penderita yang terdaftar mendapatkan pelayanan sesuai standar. Selain itu, data demografi menunjukkan adanya dominasi penderita diabetes laki-laki 63,1% atau 9.926 orang dibandingkan perempuan 36,9% atau 5.801 orang (Dinas Kesehatan Bantul, 2023).

Rendahnya angka penanganan pasien diabetes melitus di Puskesmas Imogiri 1, yang hanya mencapai 338 dari total perkiraan 762 pasien pada tahun 2023, mendorong peneliti untuk melakukan kajian lebih lanjut di wilayah ini. Faktor-faktor yang diduga menjadi penyebab rendahnya angka penanganan tersebut antara lain kurangnya kesadaran pasien akan pentingnya kontrol rutin, kurangnya dukungan sosial dari keluarga, serta persepsi pasien yang keliru mengenai kondisi kesehatannya (UPTD Puskesmas Imogiri 1, 2024).



BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dengan kepatuhan kontrol pasien DM 2 di Puskesmas Imogiri 1 Bantul.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan kontrol pasien DM 2, seperti dukungan keluarga dan motivasi diri. Menggunakan instrumen yang berbeda untuk menilai kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan kepatuhan kontrol. Melakukan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) atau *Focus Group Discussion* (FGD) untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dan sesuai dengan konteks penelitian.

2. Bagi Puskesmas Imogiri 1 Bantul

Puskesmas perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengoptimalkan program edukasi pasien, salah satunya melalui pembentukan kelompok edukasi rutin berbasis komunitas. Kegiatan ini dapat menjadi wadah berbagi pengalaman dan edukasi bersama tenaga

kesehatan. Pendekatan *peer support* juga dapat diterapkan, dengan melibatkan pasien yang patuh sebagai mentor. Selain itu, penggunaan alat bantu seperti kalender atau kartu pengingat konsumsi obat dapat membantu pemantauan dan dievaluasi saat kontrol rutin.

3. Bagi tenaga kesehatan

Selain memberikan edukasi dan motivasi, tenaga kesehatan juga perlu meningkatkan frekuensi *follow-up* pasien dengan kepatuhan rendah melalui kunjungan rumah, SMS, WhatsApp, atau telepon. Penerapan teknik *Motivational Interviewing* (OARS) yang terdiri dari, *Open Questions, Affirmations, Reflective Listening, Summarization*. untuk memahami lebih dalam faktor-faktor individu yang memengaruhi kepatuhan pasien (SAMHSA, 2019).

4. Bagi pasien DM 2

Mendorong pasien untuk memiliki *Buddy System* atau pendamping kepatuhan misalnya anggota keluarga atau sesama pasien yang saling mengingatkan untuk kontrol rutin. Membiasakan penggunaan alat bantu pengingat konsumsi obat seperti alarm di *Gadget* atau aplikasi kesehatan sederhana.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrasheedi, K. F., AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 1–7. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Andini, N. Z., Marselina, Dewi, M. S., & Prakoso, A. D. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pasien Pada Pengobatan. *Cakrawala Medika: Journal Of Health Sciences*, 3(1), 239–246. <https://doi.org/10.36733/medicamento.v1i1.719>
- Arini, H. D., Putri, A. A. A. D., & Yuliatwati, A. N. (2021). Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepatuhan Minum Obat Antidiabetes Oral pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahaganesha*, 1(7), 1–10. <https://www.ojs.farmasimahaganesha.ac.id/index.php/JIM/article/view/153>
- Ashraf, M. A., Shamshad, T., Abbas, M. W., Asghar, N., Bin Arshad, M. U., Shafique, N., Javaid, R., Mustafa, N. e, Asghar, S., & Mushtaq, S. (2017). Diabetes Mellitus; Correlation of Treatment Satisfaction Parameters, Educational Status and Therapy Type With Adherence in Type-II Diabetes Mellitus. *The Professional Medical Journal*, 24(11), 1615–1620. <https://doi.org/10.17957/tpmj/17.3992>
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul. (2024). *Buku Profil Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2024*. <https://bappeda.bantulkab.go.id/index.php/files/49/PROFIL-DAERAH/475/Buku-Profil-Daerah-Kabupaten-Bantul-2024.pdf>
- Bahri, M. H. S., Ilyas, G. B., Kadi, I., Pendet, N. M. D. P., Tahir, S. Z. Bin, Chairul Basrun Umanailo, M., & Umanailo, R. (2021). The effect of service quality and professionalism on patient loyalty through hospital image (Study at Makassar happy hospital). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, August*, 7473–7480. <https://doi.org/10.46254/an11.20211294>
- Banjarnahor, E. I., Ginting, C. N., Manalu, P., & Girsang, E. (2023). Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien: Studi Kualitatif di Puskesmas Padang Bulan. *Ahmar Metastasis Health Journal*, 3(1), 8–17. <http://journal.ahmareduc.or.id/index.php/AMHJ>
- Basith, Z. A., & Prameswari, G. N. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(1), 52–63. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>

- Della, A., Subiyanto, P., & Maria, A. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Pengobatan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2. *Jurnal Keperawatan Klinis Dan Komunitas (Clinical and Community Nursing Journal)*, 7(2), 124–136. <https://doi.org/10.22146/jkkk.83090>
- Dinas Kesehatan Bantul. (2023). *Profil Kesehatan Kabupaten Bantul 2022*.
- Febriyanor, A., & Subadi, W. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Poli Umum di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6, 1345–1359. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/IAPB>
- Haris, R. N. H., Masrida, W. O., Ali, N. F. M., Fitriani, R. D., Irwan, & Hayati, S. (2024). Gambaran Kepatuhan Minum Obat Pasien Prolanis di Puskesmas Wua-Wua. Program Studi S-1 Farmasi Institut Teknologi dan Kesehatan Avicenna. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 1(1), 29–37. <https://doi.org/doi.org/10.55681/saintekes.v3i1.294>
- Hexendri, N. A., & Hartutik, S. (2023). Gambaran Tingkat Kepatuhan Pasien Diabetes Melitus Dalam Mengendalikan Kadar Gula Darah Di Puskesmas Manyaran. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 4259–4262. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/18781/14136/62287>
- IDF Diabetes Atlas Group. (2021). International Diabetes Federation Diabetes Atlas 10th Edition. In *International Diabetes Federation*. www.diabetesatlas.org
- Ismansyah. (2020). Hubungan kepatuhan kontrol dengan kadar gula darah sewaktu pada pasien DM Tipe 2. *Mahakam Nursing Journal*, 2(8), 363–372. <https://doi.org/https://doi.org/10.35963/mnj.v2i7.181>
- John, A., Ndukwu, G., & Dienye, P. (2023). Patients' Satisfaction, Diabetic Control and Associated Factors at a Tertiary Health Facility in Rivers State, Nigeria. *Niger Med J*, 64(4), 508–523. <https://doi.org/10.60787/NMJ-64-4-333%0A>
- Julaiha, S. (2019). Analisis Faktor Kepatuhan Berobat Berdasarkan Skor MMAS-8 pada Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 203–214. <https://doi.org/10.26630/jk.v10i2.1267>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. https://drive.google.com/file/d/1LmLRpULqiEMBYjoDJD9_BqAV7tNUypLX/view

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022* (F. Sibuea, Ed.). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://doi.org/https://www.kemkes.go.id/id/profil-kesehatan-indonesia-2022>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. <https://doi.org/https://www.kemkes.go.id/id/profil-kesehatan-indonesia-2023>
- Khojah, I. M., Alghamdi, M. K., Alahmari, B. M., Alzahrani, M. A., Alshehri, H. G., Farahat, J. S., Merdad, G. A., & Aalam, A. (2022). Patients' Impression of Health Care Providers' Attire in the Emergency Department. *Cureus*, *14*(12), 10–15. <https://doi.org/10.7759/cureus.32844>
- Luthfiana, E. N., Heriyani, F., & Audhah, N. Al. (2024). Hubungan kejenuhan dan jarak ke fasilitas kesehatan dengan kepatuhan kontrol. *Homeostasis*, *7*(1), 57–64. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/hms/article/view/12369/6858>
- Masliyah, I., Hisni, D., & Sukamti, N. (2023). Education effects on the medication adherence level in type 2 dm patients. *Science Midwifery*, *10*(6), 4542–4550. <https://www.midwifery.iocspublisher.org/index.php/midwifery/article/view/1139%0Ahttps://www.midwifery.iocspublisher.org/index.php/midwifery/article/download/1139/940>
- Mayu, A. R. A., Rahmanto, S., & Ma'rufa, S. A. (2024). Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pasien Program Fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya. *Majalah Ilmiah Fisioterapi Indonesia*, *12*(1), 95. <https://doi.org/10.24843/mifi.2024.v12.i01.p16>
- Muthmainnah, M., Tjomiadi, C. E. F., Budi, I., & Rakhmadhani, I. (2022). Hubungan Dukungan Pasangan Terhadap Kepatuhan Diet Penderita Diabetes Melitus Tipe 2. *Khatulistiwa Nursing Journal*, *4*(2), 47–54. <https://doi.org/10.53399/knj.v4i0.183>
- Ningrum, D. K. (2020). Kepatuhan Minum Obat pada Penderita Diabetes Melitus Tipe II. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, *4*(3), 492–505. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/higeia.v4iSpecial%203/36213>
- Oktafiani, N. Z., Atsariyah, H. Al, Sari, P. A. K., & Ramdhani, M. (2023). Kepatuhan Penggunaan Obat Antidiabetes Oral Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Menggunakan Kuesioner Mars-10. *Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian*, *3*, 2015–2023. <https://snhrp.unipasby.ac.id/prosiding/index.php/snhrp/article/view/775%0Ahttps://snhrp.unipasby.ac.id/prosiding/index.php/snhrp/article/download/775/706>

- Pramanik, G. S., Puspitasari, I. M., Rahayu, C., & Suwantika, A. A. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Diabetes Melitus Tipe 2 dengan Komplikasi Ginjal di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 7(3), 217. <https://doi.org/10.15416/ijcp.2018.7.3.217>
- Purwiningsih, D. D., Suryaningsih, I. B., & Wardhani, V. (2023). Pengembangan Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepercayaan Pada Puskesmas. *Ikesma*, 19(3), 164. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v19i3.38738>
- Rahmad, D. D., & Purnama, A. (2022). Gambaran Kepatuhan Pasien Hipertensi dalam Penggunaan Obat Antihipertensi di RSUD dr. T.C Hillers, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Medika Utama*, 03(04), 2876–2882. <https://jurnalmedikahutama.com/index.php/JMH/article/view/538>
- Rahmadani, F. S., Haeruddin, & Septiyani. (2023). Faktor yang berhubungan dengan kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Window of Public Health Journal*, 4(1), 71–79. <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph4109>
- Rahmah, F. M., Fahdhienie, F., & Akbar, F. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum Di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara Tahun 2022. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1, 162–170. <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jkes/home>
- Rahmawati, S. R., Sani, F. N., & Prakoso, A. B. (2025). Hubungan Antara Dukungan Keluarga dengan Kepatuhan Kontrol Kadar Gula Darah pada Penderita Diabetes Melitus Tipe 2. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 7(1), 57–64. <https://doi.org/10.55222/healthyjournal.v10i2.1001>
- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- Saibi, Y., Romadhon, R., & Nasir, N. M. (2020). Kepatuhan Terhadap Pengobatan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Puskesmas Jakarta Timur. *Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (e-Journal)*, 6(1), 94–103. <https://doi.org/10.22487/j24428744.2020.v6.i1.15002>
- SAMHSA. (2019). Enhancing Motivation for Change in Substance Use Disorder Treatment: UPDATED 2019. In *Substance Abuse and Mental Health Services Administration* (pp. 35–64). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK571068/>
- Sarata, M. I. M., Kenjam, Y., & Yuliana Radja Riwu. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli

- Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 456–467. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1833>
- Septiana, S., Heriyani, F., & Audhah, N. Al. (2024). Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan. *Homeostasis*, 7(1), 193–200. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/hms/article/view/12408/6899>
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Hanifaty, W. O. N., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science*, 8(1), 51–57. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>
- Sumardiyono, Ratnawati, Lestari, N., Zulaikhah, S. T., Prakoso, D. A., Julianti, H. P., Isnuwardana, R., Christanti, J., Harjosuwarno, S. S., & Lazuardi, L. (2020). *Biostatistika Kedokteran dan Kesehatan*. Badan Kerjasama Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat-Ilmu Kedokteran Pencegahan-Ilmu Kedokteran Komunitas Fakultas Kedokteran Se-Indonesia Regional IV.
- Sunaryo, A., Amrulloh, M., & Wibisono, B. (2021). Hubungan Antara Komunikasi Efektif Dokter Dengan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Study : Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsud Waled. *Tunas Medika Jurnal Kedokteran & Kesehatan*, 7(1). <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/tumed/article/view/4986/2634>
- Susila, & Suyanto. (2018). *Metodologi Penelitian Cross Sectional Kedokteran & Kesehatan* (2nd ed.). Boss Script.
- Tambuwun, A. A., Kandou, G. D., & Nelwan, J. E. (2021). Hubungan Karakteristik Individu dengan Kepatuhan Berobat pada Penderita Hipertensi di Puskesmas Wori Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal KESMAS*, 10(4), 112.
- Tasnim, & Sarlinda. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepatuhan Berobat Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 8(1). www.jurnal-pharmaconmw.com/jmpi p-ISSN
- Unok, W. (2024). Hubungan dukungan keluarga terhadap kepatuhan melakukan kontrol gula darah pada penderita diabetes melitus di Puskesmas Birobuli Kelurahan Birobuli Utara Kota Palu Sulawesi Tengah. *IJOH: Indonesia Journal of Public Health*, 2(2), 305–313. <https://doi.org/https://jurnal.academiccenter.org/index.php/IJOH>
- UPTD Puskesmas Imogiri 1. (2024). *Profil Kesehatan Puskesmas Imogiri 1 Kab.Bantul 2024*. <https://pusk-imogiri1.bantulkab.go.id/storage/pusk-imogiri1/menu/26/PROFIL-KESEHATAN-UPTD-PUSKESMAS-IMOGIRI-1-TAHUN-2024.pdf>

- Wang, Y., Yang, X., & Liu, J. (2024). Navigating Sensitive Conversations: Patient-Centered Communication and Politeness Markers in Chinese Online Medical Consultations. *Healthcare (Switzerland)*, 12(23), 1–14. <https://doi.org/10.3390/healthcare12232465>
- Werdhani, R. A. (2019). Medical problem in Asia pacific and ways to solve it: The roles of primary care/family physician (Indonesia Xperience). *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 8(2), 1523–1527. [10.4103/jfmmpc.jfmmpc_154_19](https://doi.org/10.4103/jfmmpc.jfmmpc_154_19)
- Yasin, A. A., Tahir, A., & Sulila, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Dungaliyo Kecamatan Dungaliyo Kabupaten Gorontalo. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 101–109. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10826911>
- Yuliana, D., Saporso, & Fushen. (2025). Satisfaction Will Mediate the Effect of Waiting Time and Service Quality on Outpatient Loyalty at Husada Hospital. *International Journal of Current Science Research and Review*, 08(01), 387–397. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V8-i1-40>
- Zueger, T., Gloor, M., Lehmann, V., Melmer, A., Kraus, M., Feuerriegel, S., Laimer, M., & Stettler, C. (2020). White coat adherence effect on glucose control in adult individuals with diabetes. *Diabetes Research and Clinical Practice*, 168(2020), 108392. <https://doi.org/10.1016/j.diabres.2020.108392>

