

Review Artikel: Pengaruh Manajemen Terapi Diabetes Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Proses Pengobatan

Aulia Wardani*¹, Indah Laily Hilmi¹, Hadi Sudarjat¹

¹Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Singaperbangsa Karawang

Author's Email Correspondence (): indah.laily@fkes.unsika.ac.id
(08122363311)*

ABSTRAK

Diabetes Mellitus (DM) adalah penyakit metabolik kronis yang memiliki ciri tingginya kadar glukosa dalam darah, disebabkan oleh gangguan produksi insulin. Pengelolaan yang baik terhadap DM sangat penting, karena kualitas terapi dan manajemen penyakit berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien agar memiliki kualitas hidup yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen terapi diabetes terhadap kepuasan pasien dan meninjau kualitas pelayanan kesehatan ke pasien. Dari 10 artikel yang dianalisis, menunjukkan bahwa manajemen terapi diabetes memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang menerima manajemen terapi obat yang baik umumnya melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Manajemen terapi diabetes yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan tetap diperlukan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pasien diabetes. Secara keseluruhan, manajemen terapi diabetes yang baik, yang mencakup edukasi yang intensif, pelayanan kefarmasian berkualitas, penerapan SOP yang konsisten, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Namun, kendala seperti biaya dan akses terhadap layanan masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan meningkatkan hasil pengobatan, diperlukan pendekatan yang lebih dan tidak hanya berfokus pada aspek medis tetapi juga pada kenyamanan, edukasi, dan dukungan bagi pasien agar kualitas hidup pasien diabetes dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: Diabetes; kepuasan; manajemen terapi

Published by:

Tadulako University

Address:

Jl. Soekarno Hatta KM 9. Kota Palu, Sulawesi Tengah,
Indonesia.

Phone: +6282290859075

Email: preventifjournal.fkm@gmail.com

Article history :

Received : 08 11 2024

Received in revised form : 26 11 2024

Accepted : 21 12 2024

Available online : 31 12 2024

licensed by Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



ABSTRACT

Diabetes Mellitus (DM) is a chronic metabolic disease characterized by elevated blood glucose levels, caused by impaired insulin production. Proper management of DM is crucial, as the quality of therapy and disease management directly influences patient satisfaction, leading to a better quality of life. This study aims to determine the impact of diabetes therapy management on patient satisfaction and to review the quality of healthcare services provided to patients. Analysis of 10 articles showed that diabetes therapy management has a significant effect on patient satisfaction. Patients who receive good medication therapy management generally report higher levels of satisfaction. Effective diabetes therapy management plays a key role in improving patient satisfaction. Enhancing the quality of healthcare services is still necessary to better meet the needs of diabetic patients. Overall, good diabetes therapy management, which includes intensive education, quality pharmaceutical services, consistent application of SOPs, and patient involvement in decision making, has a significant impact on the level of patient satisfaction. However, obstacles such as cost and access to services are still challenges that need to be overcome. To achieve a higher level of satisfaction and improve treatment results, a more advanced approach is needed that does not only focus on medical aspects but also on comfort, education and support for patients so that the quality of life of diabetes patients can be improved.

Keywords : Diabetic; satisfaction; therapeutic management

PENDAHULUAN

Diabetes Mellitus (DM) adalah penyakit kronis yang memiliki ciri adanya peningkatan kadar glukosa dalam darah karena ketidakmampuan tubuh untuk memproduksi insulin yang cukup untuk menyerap gula. DM dapat didiagnosis ketika kadar gula darah sewaktu mencapai atau melewati 200 mg/dl, atau kadar gula darah puasa mencapai atau melewati 126 mg/dl (1). Penyakit ini memiliki dampak signifikan terhadap kualitas hidup penderitanya karena dapat menyebabkan berbagai komplikasi. Oleh karena itu, penting dilakukan manajemen yang baik untuk menangkal komplikasi akut serta mengurangi risiko komplikasi jangka panjang (2).

Menurut data dari *International Diabetes Federation* (IDF) tahun 2021, ada sekitar 537 juta orang dewasa di seluruh dunia yang mengalami DM, dan total ini diprediksi akan terus ada tambahan setiap tahun. Indonesia sendiri berada di peringkat kelima dengan jumlah kasus DM tertinggi, mencapai 19,5 juta kasus, dan angka tersebut diduga akan meningkat menjadi 28,6 juta pada tahun 2045 (3). Data dari Riset Kesehatan Dasar Nasional

menunjukkan bahwa prevalensi DM di Indonesia adalah 10,9% pada tahun 2013 dan sedikit menurun menjadi 6,9% pada tahun 2018 (4).

Gejala akut DM meliputi mengalami haus berlebihan (polidipsia), lapar berlebihan (polifagia), sering buang air kecil (poliuria) terutama di malam hari, serta peningkatan nafsu makan disertai penurunan berat badan yang ekstrem dan cepat merasa lelah. Gejala kronisnya meliputi kesemutan, sensasi panas pada kulit, mati rasa, penglihatan buram, serta rasa kantuk yang berlebihan (5). Penyakit DM sangat berdampak terhadap kualitas sumber daya manusia oleh karena sudah seharusnya dilakukan pencegahan dan penanggulangan DM. Pasien dengan kadar gula tidak terkontrol harus mendapatkan tatalaksana secara konsisten untuk mencegah komplikasi yang dapat dilakukan di fasilitas layanan kesehatan (6).

Manajemen DM harus bersifat individu, pelayanan yang diberikan berdasarkan pada kebutuhan obat dan keinginan pasien dalam mencapai target terapi obat. Manajemen terapi DM yang baik dapat memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas perawatan kesehatan, yang dapat memengaruhi kepatuhan pasien terhadap terapi serta hasil pengobatan jangka panjang. Studi menunjukkan bahwa pasien yang puas terhadap proses pengobatan dan perawatan maka pasien akan lebih patuh dalam mengikuti terapi yang nantinya akan menghasilkan kontrol gula darah yang baik (7).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi pada pasien berdampak pada peningkatan kualitas hidup dan kontrol gula darah yang lebih baik. Penelitian yang dilakukan oleh Pranata et al. (2021) menyatakan bahwa sejumlah 74 dari 84 responden memiliki nilai kualitas hidup dalam kategori tinggi (8). Diperoleh relasi yang signifikan antara pemberdayaan diri (*self-empowerment*) dengan kualitas hidup pada pasien diabetes mellitus tipe 2, dengan nilai $p=0,036 < 0,05$. Oleh karena itu, pasien diabetes

mellitus dianjurkan untuk terus meluaskan pemberdayaan diri dengan mengenali kekuatan dan kelemahan mereka, serta menetapkan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup (9).

Sebuah pengkajian oleh Meier di Amerika Serikat menunjukkan bahwa pasien menerima pelayanan kesehatan dengan kualitas yang rendah, dilihat dari kurangnya perhatian terhadap perawatan mandiri, penindakan gejala yang memadai dan biaya yang tinggi membuat pasien merasa tidak puas. Di Indonesia, kualitas pelayanan kesehatan serta hubungan atau keterkaitannya dengan kepuasan pasien belum dipahami sepenuhnya, sehingga memerlukan pengembangan lebih lanjut (10).

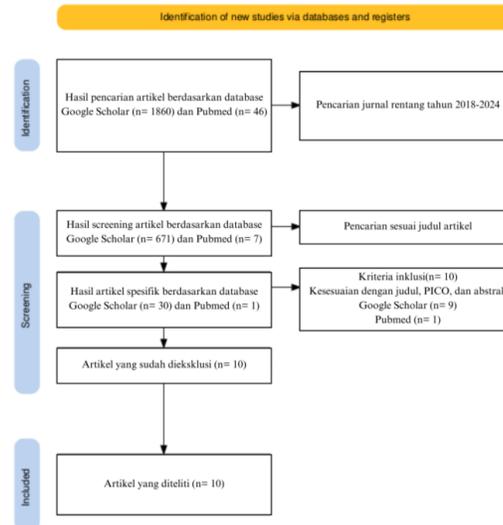
Review ini bertujuan untuk meninjau literatur yang ada terkait pengaruh manajemen terapi diabetes terhadap kepuasan pasien. Melalui tinjauan pustaka ini, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam proses pengobatan diabetes serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas manajemen terapi guna mendukung keberhasilan pengobatan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *narrative review*. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis pengaruh manajemen terapi diabetes terhadap kepuasan pasien dalam proses pengobatan. Kriteria inklusi dalam studi ini adalah: 1) artikel Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, 2) artikel yang relevan dengan topik penelitian, 3) penelitian yang terbit rentang 2018-2024. Sedangkan, kriteria eksklusi meliputi: 1) Ketidaksesuaian antara judul dan isi artikel, 2) artikel yang tidak membahas kepuasan pasien dalam terapi diabetes.

Artikel jurnal dicari menggunakan portal Google Scholar dengan menggunakan kata kunci judul diantaranya “Diabetes”, “Kepuasan”, dan “Manajemen Terapi Obat”, dan pada Pubmed dengan kata kunci “*Diabetic*”, “*Patient Satisfaction*”, “*Medication Therapy*”. Artikel diidentifikasi berdasarkan relevansi isi dan keterkaitannya dengan topik penelitian. Setelah

proses pencarian, artikel-artikel tersebut dikelompokkan. Dari pencarian ini, terkumpul 10 artikel yang sesuai dengan rentang tahun yang dipilih. Proses seleksi yang dilakukan dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Gambar 1. Diagram Prisma Review Artikel

HASIL

Tabel 1
Hasil Review Artikel

Penulis (tahun)	Judul	Hasil
Presley, <i>et al</i> (2021)	<i>Preferences for pharmacist services to enhance medication management among people with diabetes in Indonesia: A discrete choice</i>	Pasien lebih memilih durasi konsultasi yang singkat, akses mudah ke apoteker, dan ruang konsultasi pribadi. Fleksibilitas, kecepatan, dan privasi dalam layanan farmasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien diabetes, sedangkan biaya layanan faktor yang menurunkan

	<i>experiment</i>	kepuasan (11).
Pramanik, <i>et al</i> (2018)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Diabetes Melitus Tipe 2 dengan Komplikasi Ginjal di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut	Rata-rata skor kepuasan (3,62), kualitas interpersonal (3,93) dan aspek keuangan terendah (3,18). menunjukkan bahwa meskipun pasien merasa nyaman dengan interaksi dan perhatian yang diberikan oleh tenaga kesehatan, masalah biaya tetap menjadi penghambat utama dalam kepuasan (12).
Suwanto & Wulandari (2021)	Hubungan Penerapan SOP Perawatan Luka dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ulkus Diabetikum	Kepuasan pasien yang menjalani perawatan ulkus diabetikum sangat dipengaruhi oleh penerapan SOP perawatan luka. Dari 64 responden, 85,9% di antaranya merasa puas dengan perawatan yang diterima ketika SOP diterapkan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa standar yang konsisten dalam manajemen luka diabetes berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien (13).
Rasdianah, <i>et al</i> (2019)	Gambaran Kepuasan Terapi Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Puskesmas Daerah Istimewa Yogyakarta	Sekitar 60,16% pasien diabetes mengaku puas dengan pengobatan yang dijalani, dan 39,4% lainnya merasa cukup puas. Kepuasan terapi yang dirasakan pasien dapat karena pasien menganggap terapi diabetes merupakan suatu kebutuhan (14).
Tasnim Sarlinda (2022)	Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepatuhan Berobat	Dimensi bukti fisik dari layanan kefarmasian, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, menunjukkan hubungan kuat dengan kepatuhan

	Pasien Diabetes Mellitus di Rumah Sakit Kabupaten Konawe	berobat ($\phi=0,577$). Hal ini menunjukkan hubungan signifikan dengan peningkatan kepatuhan konsumen. Peningkatan kepatuhan memungkinkan pula meningkatkan kepuasan konsumen (15).
Nugraha, <i>et al</i> (2019)	Evaluasi Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 dengan Hipertensi Terhadap Layanan Kefarmasian di Puskesmas Mulyorejo Surabaya	Pasien DMT2 dengan hipertensi memiliki tingkat kepuasan sebesar 88% terhadap layanan kefarmasian. Hasil analisis mengungkapkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan informasi obat sudah dinilai cukup baik, ada harapan lebih tinggi dari pasien terkait kenyamanan fasilitas (16).
Rizky, <i>et al</i> (2020)	Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Bagi Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 Anggota Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Di Puskesmas Bringin	Tingkat kepuasan pasien mencapai 82,8% tetapi aspek penting seperti kecepatan layanan resep dan ketersediaan informasi terkait dosis obat masih membutuhkan perbaikan. Pasien menilai bahwa pemahaman terkait penggunaan obat sering kali tidak dijelaskan dengan memadai oleh petugas farmasi (17).
Zess, <i>et al</i> (2022)	<i>Discharge Planning</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit	Pemberian <i>discharge planning</i> meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Sebelum implementasi <i>discharge planning</i> , mayoritas pasien (85%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian

		meningkat menjadi 93% menunjukkan bahwa perencanaan pemulangan yang komprehensif mampu meminimalkan ketidakpuasan pasien (18).
Putra, <i>et al</i> (2019)	Kepuasan Pasien Penyakit Kronik Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Daerah Pesisir Surabaya	Pasien diabetes mellitus mengharapkan pelayanan resep yang berkualitas dibandingkan pelayanan yang diberikan apotek. Meskipun tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan cukup baik (89,8%), terdapat gap antara ekspektasi pasien dan realisasi pelayanan (19).
Siregar, <i>et al</i> (2023)	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sapirook Kabupaten Tapanuli Selatan	Responsivitas memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan, dengan diikuti oleh kehandalan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang cepat dan responsif, dikombinasikan dengan informasi yang jelas, mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima (20).

PEMBAHASAN

Manajemen terapi diabetes sangat berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien selama proses pengobatan. Dari berbagai literatur yang telah di review, terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien diabetes dalam terapi. Pelayanan kefarmasian memegang peran vital dalam memastikan keberhasilan terapi diabetes. Penelitian Tasnim dan Sarlinda (2022) menunjukkan bahwa dimensi-dimensi mutu pelayanan kefarmasian seperti bukti fisik berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti ketersediaan fasilitas fisik yang nyaman, ruang tunggu yang memadai, dan kemudahan akses terhadap informasi obat sangat dihargai oleh

pasien. Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dengan fasilitas yang baik merasa lebih nyaman dan lebih percaya terhadap layanan yang diterima. Namun, dimensi lain seperti kehandalan dan ketanggapan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepatuhan atau kepuasan, mengindikasikan bahwa aspek-aspek ini masih perlu ditingkatkan (15).

Penerapan SOP dalam perawatan diabetes juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Suwanto (2021) menemukan bahwa penerapan SOP perawatan ulkus diabetikum sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Ketika SOP diterapkan dengan baik, 85,9% pasien melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa standar yang konsisten dalam perawatan luka pada pasien diabetes dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan, mengurangi risiko komplikasi, dan meningkatkan hasil pengobatan (13).

Berdasarkan hasil review jurnal, masalah biaya menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Pramanik (2018) mengatakan bahwa meskipun pasien merasa nyaman dengan interaksi yang dimiliki dengan tenaga kesehatan, biaya perawatan yang tinggi mengurangi kepuasan pasien. Hal ini terutama terjadi pada pasien diabetes yang memerlukan pengobatan jangka panjang dan berkelanjutan. Biaya yang besar sering kali menjadi masalah bagi pasien untuk menerima perawatan yang pasien butuhkan secara teratur (12). Penelitian lain oleh Nugraha (2019) juga menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realisasi dalam pelayanan kefarmasian, terutama dalam dimensi bukti fisik. Meskipun pelayanan kefarmasian dianggap baik, ada harapan lebih tinggi dari pasien terkait kenyamanan fasilitas fisik dan kecepatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya bergantung pada interaksi dengan tenaga kesehatan, tetapi juga pada aspek-aspek logistik dan biaya (16). Hal ini didukung dengan penelitian oleh Chona (2024), dimana sebagian besar pasien menyatakan bahwa tingginya biaya pengobatan untuk mengelola diabetes sesuai dengan

rekomendasi penyedia layanan kesehatan menjadi hambatan yang memengaruhi kepuasan mereka terhadap pengobatan (21).

Kepatuhan terhadap pengobatan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima pasien. Penelitian oleh Rizky (2020) menunjukkan bahwa kehandalan dalam memberikan informasi terkait penggunaan obat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pasien. Edukasi yang memadai meningkatkan pemahaman pasien mengenai pentingnya terapi, sehingga mereka lebih patuh dan merasa puas dengan layanan yang diberikan (17). Selain itu, penelitian oleh Zess (2022) menekankan pentingnya *discharge planning* yang komprehensif dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan melibatkan penjelasan rinci mengenai perawatan lanjutan di rumah, dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan (18).

Berdasarkan hasil review jurnal, terdapat 2 penelitian yang menunjukkan hubungan interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam kepuasan pasien. Menurut Pramanik (2018), interaksi yang baik, perhatian yang diberikan oleh tenaga kesehatan, serta pendekatan yang empatik membuat pasien merasa dihargai dan didengarkan. Hal ini memberikan dampak langsung terhadap kepuasan pasien (12). Di sisi lain, penelitian oleh Putra (2019) menemukan bahwa meskipun tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep farmasi cukup tinggi, ada kekurangan dalam hal kehandalan pelayanan, terutama terkait informasi mengenai penggunaan obat yang sering kali tidak disampaikan secara jelas kepada pasien. Aspek ini memerlukan perhatian lebih untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan informasi yang cukup mengenai pengobatan pasien (19). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Reno (2022), dimana menunjukkan adanya hubungan antara tingkat kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Pelayanan dianggap berkualitas dan memuaskan apabila pengalaman yang diterima pasien sesuai dengan harapan mereka, dan sebaliknya (22).

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, manajemen terapi diabetes yang baik, yang mencakup edukasi yang intensif, pelayanan kefarmasian berkualitas, penerapan SOP yang konsisten, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Namun, kendala seperti biaya dan akses terhadap layanan masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan meningkatkan hasil pengobatan, diperlukan pendekatan yang lebih dan tidak hanya berfokus pada aspek medis tetapi juga pada kenyamanan, edukasi, dan dukungan bagi pasien agar kualitas hidup pasien diabetes dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hestiana DW. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Dalam Pengelolaan Diet Pada Pasien Rawat Jalan Diabetes Mellitus Tipe 2 Di Kota Semarang. *J Heal Educ.* 2017;2(2):138–45.
2. Khairani W, Purwanti NS. Pengaruh Social Support Dengan Peer Leader Untuk Meningkatkan Self Management Diabetic Pada Sesama Penderita Dm Tipe Ii Di Posyandu Lansia. *J Kesehat Masy.* 2023;11(5):451–7.
3. International Diabetes Federation. *Diabetes Research and Clinical Practice Atlas Edisi 10.* 2021:147-148.
4. Kementerian Kesehatan RI. *Infodatin Hari Diabetes Melitus Sedunia.* Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2018
5. Bhatt H, Saklani S, Upadhayay K. Antioxidant And Anti-Diabetic Activities Of Ethanolic Extract Of Primula Denticulata Flowers. *Indones J Pharm.* 2016;27(2):74–9.
6. Suastika K, et al. *Pengelolaan Dan Pencegahan Diabetes Melitus Tipe 2 Dewasa Di Indonesia.* Jakarta: Pb Perkeni; 2021.
7. Hasan, *et al.* Pengobatan Dengan Kejadian Hospital Readmission Pada Pasien Diabetes Mellitus Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *J Ilm Mahasiswa Penelit Keperawatan.* 2023;3(4):81–9.

- 8 Pranata M, Fatiha CN, Santoso A, Putri FR. Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kualitas Hidup Penderita Diabetes Melitus Tipe 2 Di Puskesmas Keling 1 Kabupaten Jepara. *Med Sains*. 2021;6(2):107–14.
- 9 Syatriani S, Nurleli, Maidha A. Hubungan Self Empowerment Dengan Kualitas Hidup Pada Penderita Diabetes Mellitus Tipe 2 Di Kabupaten Enrekang. *J Kesehat*. 2023;6(3):293–303.
- 10 Meier De. Increased Access To Palliative Care And Hospice Services: Opportunities To Improve Value In Health Care. *Milbank Q*. 2020;89(3):343–80.
- 11 Presley B, Groot W, Widjanarko D, Pavlova M. Preferences For Pharmacist Services To Enhance Medication Management Among People With Diabetes In Indonesia: A Discrete Choice Experiment. *Patient Educ Couns*. 2021;104(7):1745–55.
- 12 Pramanik GS, Puspitasari IM, Rahayu C, Suwantika AA. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Diabetes Melitus Tipe 2 Dengan Komplikasi Ginjal Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut. *Indones J Clin Pharm*. 2019;7(3):217.
- 13 Suwanto S, Wulandari RY. Hubungan Penerapan Sop Perawatan Luka Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ulkus Diabetikum. *J Curr Health Sci*. 2021;1(1):13–6.
- 14 Rasdianah N, Martodihardjo S, Murti Andayani T, Hakim L. Gambaran Kepuasan Terapi Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Puskesmas Daerah Istimewa Yogyakarta. *J Delima Harapan*. 2019;6(2):95–101.
- 15 Tasnim T, Sarlinda S. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepatuhan Berobat Pasien Diabetes Melitus Di Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *J Mandala Pharm Indones*. 2022;8(1):49–57.
- 16 Nugraha PO, Damayanti, Pinani DT. Evaluasi Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 Dengan Hipertensi Terhadap Layanan Kefarmasian Di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. *J Farm Udayana*. 2019;8(2):95–103.
- 17 Rizky M. Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Bagi Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 Anggota Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Di Puskesmas Bringin. 2020;45–58.
- 18 Zees RF, Luawo HP, Thalib R. Discharge Planning Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *J Nursing Care*. 2021;7(2):76
- 19 Putra ON, Faizah AK, Fatmawati SD. Kepuasan Pasien Penyakit Kronik Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Daerah Pesisir Surabaya. *J Penelit Farm Indones*. 2019;8(1):1–5.
- 20 Siregar Rm, B OW, Ahmad H, Hadi AJ, Majid A. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. *Media Publikasi Promosi Kesehat Indones (Mppki)*. 2023;6(6):1193–9.
- 21 Chona EZ, Kayange LF, Iseselo MK. Barriers and facilitators to satisfaction with



- diabetes care: The perspectives of patients attending public diabetic clinics in Dar es Salaam, Tanzania. PLOS ONE. 2024;19(5):e0302858.
- 22 Reno AH, Lukmantoro T, Sunarto S. Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang. Interaksi Online. 2022;11(1):179-90.