

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB)
TERHADAP PELAYANAN RESEP DI KLINIK MITRA 10 CEPU
KABUPATEN BLORA TAHUN 2026**

**PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PRESCRIPTION SERVICES
IN THE CHRONIC DISEASE MANAGEMENT PROGRAM
(PROLANIS) AT MITRA 10 CLINIC, BLORA REGENCY, 2026**

**Rr. Erni Kusuma Putri*, Annisah Mahanani, Puput Eka Suryani,
Lukmanul Hakim**

Jurusan Farmasi, Universitas Safin Pati, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia

*Email korespondensi: erni_kusuma@usp.ac.id

ABSTRACT

The Referral Program (Program Rujuk Balik / PRB) is one of the programs organized by BPJS Kesehatan to ensure the continuity of healthcare services for National Health Insurance (JKN) participants. The primary objective of PRB is to enhance the effectiveness of healthcare services for chronic disease patients with stable conditions through primary healthcare facilities. However, various obstacles persist in PRB prescription services, such as limited drug availability, long service waiting times, and variations in service quality among healthcare facilities. This study aims to measure the level of satisfaction with PRB at the Mitra 10 Cepu Clinic. The method used in this study is descriptive non-experimental with a cross-sectional design. The analysis was conducted using checklist data and direct observation to evaluate pharmaceutical services. There were 122 respondents included in this study. Samples were obtained using a non-probability sampling method with a total sampling technique. Based on the results, the patient satisfaction level of the Referral Program (PRB) toward prescription services at the Mitra 10 Cepu Clinic, Blora Regency in 2026 was in the "highly satisfied" category across all SERVQUAL dimensions, namely reliability (82.54%), responsiveness (82.72%), assurance (83.36%), and empathy (83.27%).

Keywords: The Referral Program, satisfaction rate, Servqual

ABSTRAK

Program Rujuk Balik (PRB) merupakan salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan untuk menjamin kesinambungan pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tujuan utama PRB adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan bagi pasien penyakit kronis dengan kondisi stabil melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama. Terdapat berbagai kendala dalam pelayanan resep PRB, seperti keterbatasan ketersediaan obat, lamanya waktu tunggu pelayanan, serta perbedaan kualitas pelayanan antar fasilitas kesehatan. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan terhadap PRB di klinik Mitra 10 Cepu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif *non-eksperimental* dengan desain *cross-sectional*. Analisa dilakukan menggunakan data *checklist* serta observasi secara langsung untuk penilaian pelayanan kefarmasian. Terdapat total 122 responden pada penelitian ini. Sampel diperoleh dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *total sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien Program Rujuk

Balik (PRB) terhadap pelayanan resep di klinik Mitra 10 Cepu kabupaten Blora tahun 2026 berada pada kategori sangat puas pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability* (82,54%), *responsiveness* (82,72%), *assurance* (83,36%), dan *empathy* (83,27%).

Kata kunci: program rujuk balik, Tingkat kepuasan, Servqual

PENDAHULUAN

Program Rujuk Balik (PRB) merupakan salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan untuk menjamin kesinambungan pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menderita penyakit kronis dan berada dalam kondisi stabil (Rahayu *et al*, 2023). Melalui program ini, pasien yang sebelumnya mendapatkan pelayanan dari dokter spesialis di rumah sakit dapat melanjutkan pengobatan dan memperoleh resep obat secara rutin di fasilitas kesehatan tingkat pertama atau apotek/klinik yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Tujuan utama PRB adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan bagi pasien penyakit kronis dengan kondisi stabil melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama, sehingga pelayanan menjadi lebih berkelanjutan, mudah diakses, dan efisien (Sari *et al*, 2024).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien

menggambarkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Pasien yang puas cenderung memiliki tingkat kepatuhan pengobatan yang lebih baik, lebih percaya terhadap fasilitas kesehatan, serta lebih loyal dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi aspek penting dalam evaluasi keberhasilan pelaksanaan PRB (Hasan dkk, 2025).

Terdapat beberapa faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa, yakni dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*. Model ini yang paling sering digunakan yaitu *SERVQUAL* (*Service Quality*).

Meskipun demikian, berbagai kendala dalam pelayanan resep PRB masih sering ditemukan, seperti keterbatasan ketersediaan obat, lamanya waktu tunggu pelayanan, serta perbedaan kualitas pelayanan antar fasilitas kesehatan. Penelitian mengenai waktu tunggu pelayanan resep pasien PRB menunjukkan bahwa lamanya proses pelayanan

dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diberikan. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi klinik dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta PRB (Larasati dkk, 2024).

Klinik Mitra 10 merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang melayani pasien PRB. Dalam pelaksanaannya, pelayanan resep menjadi salah satu bagian penting yang secara langsung dirasakan oleh pasien. Namun, masih terdapat kemungkinan adanya perbedaan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga perlu dilakukan evaluasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di klinik tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif *non-eksperimental* dengan desain *cross-sectional*. Analisa dilakukan menggunakan data *checklist* serta observasi secara langsung untuk penilaian pelayanan kefarmasian, sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan model *Service Quality (Servqual)* dengan cara membuat kuesioner penilaian kepuasan pelanggan.

Populasi dan Sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini

adalah seluruh pasien PRB yang mendapatkan pelayanan resep di klinik Mitra 10 Cepu kabupaten Blora dari bulan Maret-Mei tahun 2026 yaitu sebesar 122 responden. Sampel diperoleh dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *total sampling* yaitu seluruh pasien PRB yang mendapatkan pelayanan resep di klinik Mitra 10 Cepu Kabupaten Blora pada bulan Maret-Mei tahun 2026 dan memenuhi kriteria penelitian.

Kriteria inklusi:

1. Pasien yang terdaftar sebagai peserta PRB.
2. Pasien PRB yang menerima pelayanan resep di Klinik Mitra 10 Cepu.
3. Pasien berusia ≥ 17 tahun.
4. Bersedia menjadi responden penelitian.
5. Mampu mengisi kuesioner.

Kriteria eksklusi:

1. Pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner.
2. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Pengolahan dan Analisis Data

Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Data yang terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung

masing-masing pernyataan pada setiap dimensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Karakteristik Pasien

Penelitian ini melibatkan 122 responden pasien Program Rujuk Balik (PRB) yang memenuhi kriteria inklusi dan memperoleh pelayanan kefarmasian di klinik Mitra 10 Cepu Kabupaten Blora selama periode Maret–Mei 2026. Karakteristik

responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan. Analisis karakteristik responden penting dilakukan karena faktor sosiodemografi terbukti berpengaruh terhadap perilaku pencarian layanan kesehatan, tingkat literasi kesehatan, kepatuhan pengobatan, serta persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan (Andersen, 1995; WHO, 2023).

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Program Rujuk Balik (PRB)

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	58	47,54
	Perempuan	64	52,46
Usia	17–25 tahun	9	7,37
	26–35 tahun	14	11,47
	36–45 tahun	15	12,30
	46–55 tahun	25	20,50
	56–65 tahun	45	36,89
	≥65 tahun	14	11,47
Pendidikan	SD	12	9,84
	SMP	32	26,23
	SMA	50	40,98
	Diploma	16	13,11
	Sarjana	12	9,84
Pekerjaan	Wiraswasta	10	8,20
	PNS	23	18,85
	Pegawai Swasta	31	25,41
	Ibu Rumah Tangga	40	32,79
	Lainnya	18	14,75
Pendapatan	< Rp1 juta	22	18,03
	Rp1–5 juta	55	45,08
	> Rp5 juta	45	36,89

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah

perempuan (52,46%). Temuan ini konsisten dengan berbagai penelitian

Rr. Erni Kusuma Putri*, Annisah Mahanani, Puput Eka Suryani, Lukmanul Hakim

Jurusan Farmasi, Universitas Safin Pati, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia

*Email korespondensi: erni_kusuma@usp.ac.id

pelayanan kesehatan primer yang melaporkan bahwa perempuan memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Perempuan umumnya memiliki tingkat kesadaran kesehatan yang lebih baik, lebih aktif mencari informasi kesehatan, serta lebih patuh terhadap pengobatan jangka panjang dibandingkan laki-laki (Husaini *et al.*, 2022)

Dari aspek usia, kelompok usia 56–65 tahun mendominasi responden (36,89%). Temuan ini dapat dijelaskan karena peserta PRB sebagian besar merupakan penderita penyakit kronis seperti hipertensi dan diabetes melitus yang prevalensinya meningkat seiring pertambahan usia. Menurut WHO (2024), lebih dari 70% kasus penyakit tidak menular terjadi pada kelompok usia di atas 50 tahun sehingga kebutuhan terhadap terapi jangka panjang dan monitoring kesehatan menjadi lebih tinggi.

Sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA (40,98%). Tingkat pendidikan diketahui berhubungan dengan kemampuan individu memahami informasi kesehatan dan instruksi pengobatan. Namun demikian, pada era implementasi JKN dan PRB, akses pelayanan kesehatan tidak lagi sepenuhnya ditentukan oleh

pendidikan formal, melainkan juga oleh literasi kesehatan dan dukungan tenaga kesehatan dalam memberikan edukasi kepada pasien (Nutbeam & Lloyd, 2021).

Karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa ibu rumah tangga merupakan kelompok terbesar (32,79%). Kondisi ini dapat mengindikasikan bahwa kelompok tersebut memiliki fleksibilitas waktu yang lebih besar untuk melakukan kunjungan rutin ke fasilitas kesehatan dibandingkan pekerja formal yang memiliki keterbatasan waktu pelayanan.

Mayoritas responden memiliki pendapatan Rp1–5 juta per bulan (45,08%). Temuan ini menunjukkan bahwa peserta PRB di Klinik Mitra 10 Cepu didominasi kelompok ekonomi menengah. Menariknya, tingginya tingkat kepuasan yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan program JKN dan PRB mampu mengurangi hambatan ekonomi dalam memperoleh akses pelayanan farmasi. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian oleh Putri *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa cakupan pembiayaan BPJS berkontribusi signifikan terhadap peningkatan akses dan kepuasan pasien penyakit kronis.

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan

Secara umum, seluruh dimensi mutu pelayanan memperoleh penilaian sangat baik dengan dominasi kategori puas dan sangat

puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian pada Program Rujuk Balik (PRB) di Klinik Mitra 10 Cepu telah memenuhi harapan sebagian besar pasien.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Kurang Puas n (%)	Tidak Puas n (%)
Reliability	75 (54,5)	46 (43,7)	0	1 (1,8)
Responsiveness	77 (49,0)	44 (49,0)	0	1 (2,0)
Assurance	79 (57,72)	42 (40,48)	0	1 (1,8)
Empathy	75 (57,72)	46 (40,48)	1 (1,8)	0

Dimensi *assurance* memperoleh persentase kepuasan tertinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kefarmasian menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan pasien PRB. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Rahmawati *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa kompetensi profesional dan kemampuan komunikasi farmasis memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien penyakit kronis.

Sebaliknya, dimensi *responsiveness* menunjukkan proporsi kategori "sangat puas" yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Meskipun tetap berada pada kategori sangat puas, kondisi ini mengindikasikan bahwa

aspek kecepatan pelayanan dan respons terhadap kebutuhan pasien masih menjadi area yang perlu ditingkatkan. Hal ini penting karena pasien PRB umumnya merupakan pasien kronis yang melakukan kunjungan rutin sehingga ekspektasi terhadap kecepatan layanan cenderung lebih tinggi dibandingkan pasien umum (Kurniawan *et al.*, 2023).

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi reliability memperoleh skor 82,54% dan termasuk kategori sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan farmasi telah diberikan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Dimensi Reliability

Indikator	%	Kategori
-----------	---	----------

Rr. Erni Kusuma Putri*, Annisah Mahanani, Puput Eka Suryani, Lukmanul Hakim

Jurusan Farmasi, Universitas Safin Pati, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia

*Email korespondensi: erni_kusuma@usp.ac.id

Kesiapan membantu pasien	82,27	Sangat Puas
Ketersediaan obat	80,45	Puas
Keramahan petugas	84,54	Sangat Puas
Kecepatan pelayanan	84,54	Sangat Puas
Ketepatan waktu pelayanan	80,90	Puas
Total	82,54	Sangat Puas

Indikator dengan nilai tertinggi adalah keramahan petugas dan kecepatan pelayanan (84,54%). Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas interaksi petugas dengan pasien menjadi kekuatan utama pelayanan PRB di klinik Mitra 10 Cepu. Penelitian terbaru oleh Alhassan *et al.* (2022) menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap keramahan tenaga kesehatan memiliki pengaruh yang sama besar dengan aspek teknis pelayanan dalam membentuk kepuasan pasien.

Namun demikian, indikator ketersediaan obat memperoleh nilai

terendah (80,45%). Walaupun masih dalam kategori puas, hasil ini menunjukkan adanya peluang perbaikan dalam manajemen logistik obat PRB. Kondisi *stock-out* obat kronis masih menjadi tantangan dalam berbagai fasilitas kesehatan primer di Indonesia akibat ketidaksesuaian antara kebutuhan pasien dan sistem distribusi obat BPJS (Sari *et al.*, 2024). Oleh karena itu, evaluasi rantai pasok obat perlu menjadi perhatian manajemen klinik.

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Dimensi *Responsiveness*

Indikator	%	Kategori
Respon terhadap keluhan	81,36	Sangat Puas
Kemampuan memberi solusi	80,90	Puas
Komunikasi efektif	85,45	Sangat Puas
Komunikasi petugas-pasien	82,72	Sangat Puas
Ketersediaan petugas saat istirahat	83,18	Sangat Puas
Total	82,72	Sangat Puas

Dimensi *responsiveness* memperoleh skor 82,72%. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai petugas cukup responsif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan.

Komunikasi efektif memperoleh skor tertinggi (85,45%). Temuan ini memperkuat paradigma pelayanan farmasi modern yang menempatkan komunikasi terapeutik sebagai inti

Rr. Erni Kusuma Putri*, Annisah Mahanani, Puput Eka Suryani, Lukmanul Hakim

Jurusan Farmasi, Universitas Safin Pati, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia

*Email korespondensi: erni_kusuma@usp.ac.id

pelayanan berorientasi pasien (*patient-centered care*). Menurut penelitian oleh Alotaibi *et al.* (2023), komunikasi yang baik meningkatkan kepatuhan terapi hingga 30% pada pasien penyakit kronis.

Namun, indikator kemampuan petugas dalam memberikan solusi hanya memperoleh skor 80,90%. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun petugas mampu merespons pasien dengan cepat,

kemampuan *problem solving* klinis dan edukasi pasien masih dapat ditingkatkan melalui pelatihan komunikasi klinis dan *pharmaceutical care* berkelanjutan.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* merupakan dimensi dengan skor tertinggi (83,36%). Temuan ini menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi tenaga kefarmasian.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Dimensi Assurance

Indikator	%	Kategori
Sikap petugas	81,81	Sangat Puas
Kompetensi petugas	84,54	Sangat Puas
Kemampuan menjawab pertanyaan	82,27	Sangat Puas
Ketepatan obat	85,90	Sangat Puas
Jaminan kualitas obat	82,27	Sangat Puas
Total	83,36	Sangat Puas

Ketepatan pemberian obat memperoleh nilai tertinggi (85,90%). Hasil ini sangat penting karena pasien PRB merupakan pasien penyakit kronis yang membutuhkan kontinuitas terapi jangka panjang. Kesalahan dispensing dapat berdampak langsung terhadap keberhasilan terapi dan keselamatan pasien.

Secara kritis, tingginya skor *assurance* menunjukkan bahwa pasien lebih menilai kualitas teknis

pelayanan dibandingkan aspek administratif. Temuan ini berbeda dengan beberapa penelitian di fasilitas kesehatan primer perkotaan yang menemukan bahwa waktu tunggu menjadi determinan utama kepuasan pasien (Wahab *et al.*, 2023). Perbedaan tersebut kemungkinan dipengaruhi karakteristik responden PRB yang lebih fokus pada keberlanjutan terapi dibandingkan efisiensi waktu pelayanan.

Dimensi Empathy

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Dimensi Empathy

Rr. Erni Kusuma Putri*, Annisah Mahanani, Puput Eka Suryani, Lukmanul Hakim

Jurusan Farmasi, Universitas Safin Pati, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia

*Email korespondensi: erni_kusuma@usp.ac.id

Indikator	%	Kategori
Perhatian saat menerima resep	82,27	Sangat Puas
Perhatian terhadap keluhan	80,00	Puas
Pelayanan tanpa diskriminasi	85,45	Sangat Puas
Menjaga kerahasiaan penyakit	83,18	Sangat Puas
Kenyamanan saat menunggu obat	85,45	Sangat Puas
Total	83,27	Sangat Puas

Dimensi *empathy* memperoleh skor 83,27% dan menjadi dimensi kedua tertinggi setelah *assurance*. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien merasa dihargai dan diperlakukan secara individual selama proses pelayanan.

Pelayanan tanpa membedakan status sosial dan kenyamanan pasien memperoleh skor tertinggi (85,45%). Temuan ini menunjukkan keberhasilan implementasi prinsip *equity* dalam pelayanan kesehatan. Menurut WHO (2023), pelayanan yang berorientasi pada kesetaraan dan penghormatan terhadap pasien merupakan komponen utama *quality people-centered health services*.

Meski demikian, indikator perhatian terhadap keluhan pasien memperoleh nilai paling rendah (80%). Hasil ini perlu menjadi perhatian karena pasien PRB umumnya memiliki kebutuhan edukasi dan konseling yang lebih kompleks dibandingkan pasien akut. Rendahnya skor relatif pada indikator ini dapat mengindikasikan keterbatasan waktu konsultasi atau

beban kerja petugas yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan layanan konseling farmasi untuk meningkatkan kualitas interaksi dan pengalaman pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien Program Rujuk Balik (PRB) terhadap pelayanan resep di klinik Mitra 10 Cepu kabupaten Blora tahun 2026 berada pada kategori sangat puas pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability* (82,54%), *responsiveness* (82,72%), *assurance* (83,36%), dan *empathy* (83,27%). Dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi, menunjukkan tingginya kepercayaan pasien terhadap kompetensi petugas dan ketepatan pelayanan, sedangkan dimensi *empathy* mencerminkan pelayanan yang ramah dan nyaman bagi pasien.

Meskipun demikian, aspek ketersediaan obat, kemampuan petugas dalam memberikan solusi, dan perhatian terhadap keluhan pasien masih perlu ditingkatkan.

Rr. Erni Kusuma Putri*, Annisah Mahanani, Puput Eka Suryani, Lukmanul Hakim

Jurusan Farmasi, Universitas Safin Pati, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia

*Email korespondensi: erni_kusuma@usp.ac.id

Secara keseluruhan, pelayanan resep PRB di klinik Mitra 10 Cepu telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhassan, R. K., et al. (2022). Service quality and patient satisfaction in primary healthcare facilities. *PLOS ONE*, 17(8), e0272156.
- Alotaibi, Y., et al. (2023). Pharmacist-patient communication and medication adherence. *Healthcare*, 11(5), 728.
- Andersen, R. M. (1995). Revisiting the behavioral model and access to medical care: Does it matter? *Journal of Health and Social Behavior*, 36(1), 1–10. <https://doi.org/10.2307/2137284>.
- Hasan, A., Sari, S., & Ningrum, I. H. (2025). Analisis hubungan pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di apotek se-Kota Pekanbaru: Pendekatan berbasis SERVQUAL. *Jurnal Farmasi dan Makanan*, 9(1), 19–30. <https://doi.org/10.36341/jops.v9i1.6868>.
- Husaini, N., et al. (2022). Gender differences in healthcare utilization among chronic disease patients. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1124.
- Kurniawan, H., et al. (2023). Factors affecting patient satisfaction in chronic disease referral programs. *International Journal of Healthcare Management*, 16(4), 344–352.
- Larasati, P. C. E. I., & Ulandari, L. P. S. (2024). Barrier of Referral–Back in Secondary Health Facilities: Provider and Patient Perspectives. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(2), 250–257. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.250-257>.
- Nutbeam, D., & Lloyd, J. (2021). Understanding and responding to health literacy as a social determinant of health. *Annual Review of Public Health*, 42, 159–173.
- Putri, D. A., et al. (2023). Patient satisfaction among chronic disease patients under Indonesian National Health Insurance. *Journal of Public Health Research*, 12(2), 227990362311.
- Rahayu, E., & Kusumawati, F. (2023). Analisis Kendala Pengadaan Obat Program Rujuk Balik (PRB) di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Studi Kasus pada Puskesmas BLUD di Kabupaten Indragiri Hilir). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.126>.
- Rahmawati, E., et al. (2024). Pharmaceutical care quality and patient trust among chronic disease patients. *Pharmacy Practice*, 22(1), 2987.
- Sari, M., et al. (2024). Drug availability and patient satisfaction in Indonesian primary healthcare facilities. *Healthcare Policy and Management*, 19(2), 101–110.
- Wahab, F. V., Rampengan, D. D., Tengor, J. R. S., & Kuluq, M. A. (2023). The relation between

Rr. Erni Kusuma Putri*, Annisah Mahanani, Puput Eka Suryani, Lukmanul Hakim

Jurusan Farmasi, Universitas Safin Pati, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia

*Email korespondensi: erni_kusuma@usp.ac.id

waiting time, facility availability, and healthcare workers' attitude on patient satisfaction in primary healthcare facilities in Curug, Tangerang: A cross-sectional study. *Indonesian Marketing Journal*, 4(1). <https://doi.org/10.19166/imj.v4i1.9338>

WHO. (2023). People-centred health services framework.

World Health Organization. (2024). *Implementing the Primary Health Care Approach: A Primer*. Geneva: World Health Organization