

## Analisis Kepuasan Pasien di Poli Diabetic Center Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Devi Rafidatunnisa<sup>1\*</sup>, Indrajati Wibowo<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital  
Devi10121307@digitechuniversity.ac.id<sup>1\*</sup>, indrajatiwibowo@digitechuniversity.ac.id<sup>2</sup>

Received 11 Juli 2025 | Revised 25 Juli 2025 | Accepted 05 Agustus 2025

\*Korespondensi Penulis

### Abstract

*This study aims to analyze patient satisfaction with services at the Diabetic Center Clinic of Muhammadiyah Hospital Bandung. The research applies a descriptive qualitative approach using purposive sampling. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The results indicate that patient satisfaction is influenced by seven key indicators: attitude and empathy of medical staff, service speed, communication, facilities, patient understanding, participation in decision-making, and coordination among medical and administrative teams. The study concludes that although services are generally satisfactory, improvements are needed in terms of service speed and the use of information technology.*

**Keywords:** Patient Satisfaction; Hospital; Muhammadiyah Hospital Bandung

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Pusat Diabetes RS Muhammadiyah Bandung. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh tujuh indikator utama: sikap dan empati staf medis, kecepatan layanan, komunikasi, fasilitas, pemahaman pasien, partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan koordinasi antar tim medis dan administrasi. Studi ini menyimpulkan bahwa meskipun layanan umumnya memuaskan, diperlukan perbaikan dalam hal kecepatan layanan dan penggunaan teknologi informasi.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien; Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

### PENDAHULUAN

Diabetes melitus merupakan salah satu penyakit tidak menular yang mengalami peningkatan signifikan secara global dan nasional. Berdasarkan data International Diabetes Federation (IDF, 2021), lebih dari 537 juta orang dewasa hidup dengan diabetes pada tahun 2021, dan jumlah ini diproyeksikan akan meningkat menjadi 643 juta pada tahun 2030. Di Indonesia, data Risesdas (2020) menunjukkan bahwa prevalensi diabetes pada penduduk berusia di atas 15 tahun mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan angka kejadian diabetes ini menjadi tantangan besar bagi sistem pelayanan kesehatan, terutama dalam hal

penyediaan layanan yang responsif, berkualitas, dan berpusat pada pasien.

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan swasta berbasis nilai-nilai keislaman, telah menyediakan layanan khusus untuk pasien diabetes melalui Poli Diabetic Center. Namun, berbagai keluhan pasien terkait antrean panjang, keterbatasan sarana prasarana, serta kurangnya komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien, masih menjadi tantangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Dalam konteks ini, analisis terhadap tingkat kepuasan pasien menjadi penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan.

Penelitian mengenai kepuasan pasien pada layanan rumah sakit telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada pendekatan kuantitatif dan hanya mengevaluasi aspek teknis pelayanan. Studi kualitatif yang mengungkap persepsi langsung dari pasien, khususnya pada layanan spesifik seperti Poli Diabetic Center, masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya gap dalam literatur, di mana pendekatan kualitatif sangat dibutuhkan untuk memahami pengalaman subjektif pasien secara lebih mendalam (Santoso et al., 2021; Nurcahyo & Dewi, 2022).

Selain itu, dalam era transformasi digital dan personalisasi layanan kesehatan, pemahaman terhadap kepuasan pasien bukan hanya berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan, tetapi juga menjadi indikator penting dalam daya saing rumah sakit (Huang et al., 2023). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengeksplorasi lebih jauh bagaimana pasien memaknai kualitas layanan yang mereka terima di Poli Diabetic Center Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang relevan dan kontekstual berdasarkan temuan lapangan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan mutu pelayanan rumah sakit, tetapi juga memperkaya khazanah kajian ilmiah mengenai pelayanan kesehatan berbasis nilai dan pendekatan humanistik dalam konteks lokal Indonesia.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan Poli Diabetic Center di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan pasien sebagai informan utama, observasi partisipatif terhadap interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta dokumentasi terhadap data sekunder rumah sakit. Jumlah informan dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan kriteria: pasien aktif, memiliki pengalaman lebih dari dua kali kunjungan, dan bersedia diwawancarai. Validitas data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan metode. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan, dengan analisis data menggunakan model interaktif Miles &

Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini dilakukan di Poli Diabetic Center Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung di lokasi, serta studi dokumentasi. Informan yang terlibat terdiri dari pasien, perawat, dan petugas administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pasien menyatakan kepuasan terhadap sikap dan empati tenaga medis. Tenaga kesehatan dinilai ramah, komunikatif, dan memberikan perhatian secara personal, yang menciptakan hubungan emosional positif antara pasien dan pemberi layanan. Pasien juga menilai bahwa kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan cukup memadai untuk mendukung proses pengobatan.

Namun demikian, terdapat beberapa permasalahan yang diungkapkan oleh pasien. Pertama, waktu tunggu yang lama menjadi keluhan yang dominan. Banyak pasien mengaku harus menunggu lebih dari satu jam sejak proses pendaftaran hingga konsultasi dengan dokter. Kedua, informasi medis yang diberikan dianggap belum memadai. Beberapa pasien merasa belum sepenuhnya memahami kondisi kesehatannya atau prosedur terapi yang dijelaskan oleh tenaga medis. Ketiga, penggunaan teknologi informasi belum dimaksimalkan secara optimal. Beberapa pasien mengalami kesulitan saat mendaftar secara daring atau mengakses data rekam medis elektronik.

Dari sisi petugas pelayanan, mereka mengakui bahwa antrean yang panjang dan sistem manual dalam beberapa proses pelayanan menjadi penyebab utama keterlambatan layanan. Selain itu, belum semua petugas terbiasa menggunakan sistem digitalisasi pelayanan, yang menyebabkan ketidakefisienan pada saat pendaftaran dan pencarian data pasien.

Triangulasi antara data observasi, wawancara, dan dokumentasi rumah sakit memperkuat temuan bahwa indikator sikap tenaga medis, kenyamanan ruang layanan, serta koordinasi tim berada pada kategori baik, sedangkan kecepatan layanan, komunikasi medis, dan pemanfaatan teknologi masih menjadi aspek yang perlu dibenahi.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Poli Diabetic Center RS Muhammadiyah Bandung dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, yaitu empati tenaga medis, kenyamanan fasilitas, kecepatan layanan, efektivitas komunikasi, dan penggunaan teknologi dalam pelayanan. Kepuasan yang tinggi terutama ditunjukkan pada aspek sikap dan empati tenaga medis, yang sesuai dengan teori Nursalam (2020) bahwa pelayanan yang humanis dapat menciptakan persepsi positif dan loyalitas pasien terhadap fasilitas layanan kesehatan.

Namun, waktu tunggu yang panjang menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan. Hal ini mendukung penelitian terdahulu oleh Mai Trong Tri et al. (2022) yang menyatakan bahwa keterlambatan dalam pelayanan berkontribusi signifikan terhadap penurunan kepuasan pasien, terutama di layanan rawat jalan. Kecepatan pelayanan menjadi penting karena pasien diabetes umumnya melakukan kunjungan rutin dan memiliki ekspektasi waktu yang efisien.

Selain itu, kekurangan dalam komunikasi medis mencerminkan pentingnya kompetensi tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi yang mudah dipahami pasien. Komunikasi yang efektif berkaitan erat dengan peningkatan pemahaman pasien mengenai kondisi penyakitnya dan meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Raslan et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pemberdayaan dan edukasi pasien memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan dan hasil klinis.

Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi penghambat dalam efisiensi pelayanan. Digitalisasi yang belum merata menyebabkan proses administrasi berjalan lambat dan tidak efektif. Ini menegaskan pentingnya modernisasi sistem pelayanan dengan pendekatan berbasis teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan, sebagaimana diungkapkan oleh Zheng et al. (2025) dalam studi mereka mengenai layanan klinik berbasis internet.

Dengan mengacu pada teori SERVQUAL, ditemukan bahwa dimensi empati dan tangible (kenyamanan fisik) telah berjalan baik, tetapi dimensi reliability dan

responsiveness, terutama terkait kecepatan dan kejelasan informasi, masih menjadi kelemahan utama. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan di Poli Diabetic Center harus difokuskan pada peningkatan sistem antrean, pelatihan komunikasi medis bagi tenaga kesehatan, serta percepatan integrasi sistem teknologi informasi dalam pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Poli Diabetic Center Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung secara umum berada pada kategori baik, terutama pada aspek sikap dan empati tenaga medis serta kenyamanan fasilitas pelayanan. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, antara lain waktu tunggu pelayanan yang masih panjang, penyampaian informasi medis yang belum optimal, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum berjalan maksimal.

Faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien meliputi interaksi interpersonal dengan tenaga medis, efektivitas komunikasi, kualitas ruang pelayanan, serta kecepatan dan ketepatan dalam pemberian layanan. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan pelayanan berbasis teknologi dan edukasi kesehatan secara sistematis guna meningkatkan pemahaman pasien serta mendukung pengobatan jangka panjang untuk penyakit kronis seperti diabetes.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, J. (2020). *Dasar-dasar manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Arikunto, S. (2023). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Revisi ke-8). Jakarta: Rineka Cipta.
- Decroli, E. (2019). *Manajemen diabetes melitus tipe 2*. Jakarta: FKUI Press.
- Djam'an, S. (2022). *Teknik wawancara dalam penelitian kualitatif*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hibbard, J. H., Greene, J., & Overton, V. (2021). Patient activation and self-management in chronic illness. *Journal of Health Communication*, 26(4), 273–281.  
<https://doi.org/10.1080/10810730.2021.1872550>

- Nursalam. (2020). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardani, A., Hilmi, I. L., & Sudarjat, H. (2024). Pengaruh manajemen terapi diabetes terhadap kepuasan pasien dalam proses pengobatan. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 22–32.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Huang, H., Zhang, M., & Jin, X. (2023). Enhancing patient satisfaction through hospital service innovation: The role of digital transformation. *International Journal of Health Planning and Management*, 38(1), 88–103. <https://doi.org/10.1002/hpm.3521>
- International Diabetes Federation. (2021). *IDF diabetes atlas* (10th ed.). <https://diabetesatlas.org/>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Nurchahyo, R., & Dewi, P. (2022). Evaluasi kualitas layanan rumah sakit berdasarkan persepsi pasien: Pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 12(2), 145–154. <https://doi.org/10.14710/jmpki.12.2.145-154>
- Riskesdas. (2020). *Laporan nasional Riskesdas 2020*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI. <https://www.litbang.kemkes.go.id>
- Santoso, Y., Lestari, D., & Wahyuni, I. (2021). Persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit: Studi kualitatif. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 55–64. <https://doi.org/10.20473/jkkm.v10i1.2021>
- Zheng, H., Tong, D., Feng, J., et al. (2025). A qualitative study on strategies to enhance diabetes internet-based nursing clinic services. *BMC Nursing*, 24(2), 58–66. <https://doi.org/10.1186/s12912-025-01058-7>