



Manajemen Pelayanan Pasien Penderita Diabetes Mellitus di RSUD Bhakti Asih Kota Tangerang

Edi Suyitno^{1*}, Tyra Septi Diana², Anjani Muslimatun Dawiyah³, Nani Tsania Fitri⁴

^{1,3,4} Universitas Bhakti Asih Tangerang

² Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Fatmawati

DOI:

<https://doi.org/10.47134/mpk.v2i3.5697>

*Correspondence: Edi Suyitno

Email: edisuyitno@univbhaktiasih.ac.id

Received: 30-05-2025

Accepted: 30-06-2025

Published: 30-07-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan pasien Diabetes Mellitus (DM) di RSUD Bhakti Asih Kota Tangerang dengan fokus pada kualitas pelayanan medis dan faktor yang memengaruhi efektivitas manajemen pelayanan. Diabetes Mellitus merupakan penyakit kronis dengan prevalensi yang terus meningkat, sehingga memerlukan pengelolaan pelayanan kesehatan yang optimal untuk mencegah komplikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi kasus. Populasi penelitian adalah pasien DM dengan jumlah 126 orang, dan sampel sebanyak 73 responden yang dipilih menggunakan teknik sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, kemudian dianalisis menggunakan uji Chi-Square dan Odds Ratio (OR). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan medis dalam kategori baik (80%), sedangkan sisanya menilai kurang (15%) dan tidak puas (5%). Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan medis dengan manajemen pelayanan pasien DM ($p < 0,05$). Nilai OR sebesar 1,16 menunjukkan bahwa pelayanan medis yang baik meningkatkan peluang manajemen pelayanan yang lebih efektif. Selain itu, faktor usia tenaga pelayanan juga berpengaruh terhadap kualitas manajemen pelayanan. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan medis memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas manajemen pelayanan pasien DM. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, kompetensi tenaga kesehatan, serta penerapan standar operasional prosedur yang konsisten sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: Diabetes Mellitus, Manajemen Pelayanan, Rumah Sakit, Teknologi Kesehatan

Pendahuluan

Diabetes Mellitus (DM) merupakan salah satu penyakit tidak menular yang prevalensinya terus meningkat secara global, termasuk di Indonesia. Menurut data International Diabetes Federation (IDF), jumlah penderita DM di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 19,47 juta orang, dan diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan perubahan gaya hidup dan pola makan masyarakat yang kurang sehat (Putri, 2022). Rumah Sakit Umum (RSU) Bhakti Asih Tangerang merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien DM. Namun, tantangan dalam manajemen pelayanan pasien DM masih menjadi perhatian utama, terutama dalam hal kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan perubahan gaya hidup yang diperlukan untuk

mengendalikan kadar glukosa darah. Studi oleh Soeatmadji et al. (2023) menunjukkan bahwa kepatuhan minum obat pada pasien DM tipe 2 berhubungan signifikan dengan kejadian rawat inap ulang, yang menunjukkan pentingnya manajemen terapi yang efektif ([Soeatmadji, 2023](#)).

Selain itu, implementasi alur pelayanan yang terstruktur dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian oleh Permana et al. (2022) menunjukkan bahwa alur pelayanan pasien DM di Rumah Sakit Tentara dr. Soepraoben telah berjalan sesuai dengan SOP, meskipun terdapat hambatan administratif pada bagian pendaftaran yang perlu diperbaiki ([Permana, 2022](#)).

Pentingnya pendekatan manajemen yang holistik dan terintegrasi dalam pelayanan pasien DM juga ditekankan oleh Perkumpulan Endokrinologi Indonesia (PERKENI). Pedoman Pengelolaan dan Pencegahan Diabetes Melitus Tipe 2 Dewasa di Indonesia 2021 menekankan pentingnya kontrol glikemik yang optimal untuk mencegah komplikasi, serta perlunya pendekatan yang melibatkan pasien secara aktif dalam pengelolaan penyakitnya (WHO, 2021). Namun, tantangan dalam implementasi pedoman tersebut masih ada, seperti kurangnya pemahaman dan kesadaran pasien serta keterbatasan sumber daya manusia di fasilitas kesehatan. Di sisi lain, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat menjadi alat bantu dalam meningkatkan manajemen pelayanan pasien DM. Pengembangan aplikasi berbasis mobile untuk manajemen mandiri diabetes, seperti yang dilakukan oleh Putri et al. (2022), menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan kontrol glikemik mereka ([Soeatmadji, 2023](#)).

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan pasien DM di RSUD Bhakti Asih Tangerang, dengan fokus pada implementasi alur pelayanan, kepatuhan pasien terhadap terapi, dan pemanfaatan teknologi dalam mendukung manajemen mandiri diabetes. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi pasien DM di rumah sakit tersebut ([Al-Bataineh, 2023](#)).

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis manajemen pelayanan pasien Diabetes Mellitus (DM) di RSUD Bhakti Asih Tangerang. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis dan objektif pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien DM di rumah sakit tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Bhakti Asih Tangerang, sebuah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan rawat jalan dan rawat inap bagi pasien DM. Waktu penelitian berlangsung dari Juni hingga November 2024, dengan pertimbangan untuk memperoleh data yang relevan dan terkini mengenai manajemen pelayanan pasien DM di rumah sakit tersebut ([Muramuzi, 2024](#)).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien DM yang terdaftar di RSUD Bhakti Asih Tangerang selama periode penelitian. Sampel penelitian dipilih secara purposive, yaitu pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Kriteria

inklusi mencakup pasien DM tipe 2 yang berusia 40–70 tahun, sedangkan kriteria eksklusi mencakup pasien dengan gangguan kognitif atau komunikasi yang menghalangi partisipasi dalam penelitian. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 126 responden. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling, menggunakan rumus Notoatmodjo (2010).

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Ket : n = besar sampel yang diinginkan

N = besar sampel

d²= besar sampel penyimpangan 10% (0.1)²

Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria:

1. Berusia ≥60 tahun
 2. Bersedia mengikuti penelitian dan memberikan persetujuan tertulis (informed consent)
 3. Memiliki kemampuan kognitif untuk menjawab kuesioner
- Jumlah sampel ditargetkan minimal 50–100 responden, menyesuaikan jumlah lansia yang aktif beraktivitas di kantor

Dengan menggunakan N = 126 dan e = 0,05, kita dapat menghitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{126}{1 + 126(0,05^2)}$$

$$n = \frac{96}{1,315}$$

$$n = 73$$

Jadi, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sekitar 73 responden. Karena jumlah sampel harus berupa angka bulat, maka kita dapat membulatkannya menjadi 73 responden.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pasien DM dan tenaga medis yang terlibat dalam pelayanan pasien DM di RSUD Bhakti Asih Tangerang. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, dilakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan pasien DM di rumah sakit untuk memperoleh data objektif mengenai implementasi manajemen pelayanan ([Gashaw, 2024](#)).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara semi-terstruktur yang dikembangkan berdasarkan tinjauan pustaka dan pedoman nasional mengenai manajemen DM. Pedoman wawancara mencakup pertanyaan mengenai proses pendaftaran, pemeriksaan medis, pengobatan, edukasi pasien, serta evaluasi dan tindak lanjut terhadap pasien DM. Selain itu, dilakukan observasi terhadap alur pelayanan pasien

DM di rumah sakit untuk menilai kesesuaian antara praktik dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku (Lesiawan, 2023).

Hasil dan Pembahasan

Analisa Univariat

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Pasien Penderita Diabetes Mellitus di RSUD Bhakti Asih Kota Tangerang

No.	Usia	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	20 – 40 Tahun	66	90
2.	41 – 60 Tahun	7	10
	Total	73	100

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan distribusi frekuensi usia pasien penderita diabetes mellitus yang menerima pelayanan di RSUD Bhakti Asih Kota Tangerang. Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar pasien berada pada kelompok usia 20-40 tahun, dengan jumlah responden sebanyak 66 orang, yang setara dengan 90% dari total responden. Sementara itu, kelompok usia 41-60 tahun tercatat sebanyak 7 orang, yang berjumlah 10% dari total responden. Total responden dalam penelitian ini adalah 73 orang.

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Medis Pasien Penderita Diabetes Mellitus di RSUD Bhakti Asih Kota Tangerang

No.	Kualitas Pelayanan Medis	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Baik	58	80
2.	Kurang	11	15
2.	Tidak Puas	4	5
	Total	73	100

Berdasarkan Tabel 2. menggambarkan distribusi kualitas pelayanan medis yang diterima oleh pasien penderita diabetes mellitus di RSUD Bhakti Asih Kota Tangerang. Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden (80%) merasa bahwa kualitas pelayanan medis yang diberikan baik, dengan jumlah 58 orang dari total 73 responden. Sebagian kecil responden, yakni 15% (11 orang), menilai kualitas pelayanan medis tersebut kurang, sementara 5% lainnya (4 orang) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Total responden dalam penelitian ini adalah 73 orang.

Analisa Bivariat

Tabel 3.

Hubungan Usia Karyawan dengan Manajemen Pelayanan Pasien Penderita Diabetes Mellitus di RSUD Bhakti Asih Kota Tangerang

Usia	Pelayanan Baik		Pelayanan Kurang		Pelayanan Tidak Puas		P-Value	OR (95%)
	n	%	n	%	n	%		
20-40 Tahun	37	56.9	13	20	16	23.1	0.041	1.16
41-60 Tahun	6	60	2	20	3	20		

Total 43 58.9 15 20.5 19 20.6 N = 73

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar 0,041 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara usia karyawan dengan manajemen pelayanan pasien penderita Diabetes Mellitus. Hasil uji Odds Ratio (OR) menunjukkan nilai OR = 1,16, yang mengindikasikan bahwa karyawan dengan usia 20–40 tahun memiliki peluang 1,16 kali lebih baik dalam melakukan manajemen pelayanan pasien dibandingkan dengan karyawan berusia 41–60 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa usia berhubungan secara signifikan dengan kemampuan manajemen pelayanan pasien, di mana kelompok usia muda (20–40 tahun) cenderung memiliki kemampuan manajemen pelayanan yang lebih optimal.

Tabel 4.

Hubungan Kualitas Pelayanan Medis dengan Manajemen Pelayanan Pasien Penderita Diabetes Mellitus di RSU Bhakti Asih Kota Tangerang

Kualitas Pelayanan Medis	Pelayanan Baik		Pelayanan Kurang		Pelayanan Tidak Puas		P-Value	OR (95%)
	n	%	n	%	n	%		
	Baik	40	54.8	12	16.4	6		
Kurang	13	17.8	5	6.8	3	4.1		
Tidak Puas	5	6.8	2	2.7	2	2.7		
Total	58	79.4	19	26.0	11	15.0	N=73	

Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai $p < 0,05$, yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan medis dengan tingkat kepuasan pasien penderita Diabetes Mellitus di RSU Bhakti Asih Kota Tangerang. Hasil perhitungan Odds Ratio (OR) menunjukkan bahwa pasien yang menerima pelayanan medis dengan kualitas baik memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menerima pelayanan kurang baik atau tidak puas. Nilai OR yang diperoleh menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan hasil $p < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan medis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien penderita Diabetes Mellitus. Hal ini menandakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan medis yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan medis dengan kepuasan pasien penderita Diabetes Mellitus di RSU Bhakti Asih Kota Tangerang. Peningkatan kualitas pelayanan medis perlu menjadi prioritas agar kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit semakin meningkat.

Diskusi

Hubungan Usia Karyawan dengan Manajemen Pelayanan Pasien Penderita Diabetes Mellitus di RSU Bhakti Asih Kota Tangerang

Hasil uji Chi-Square pada penelitian ini menunjukkan $p = 0,041$ ($< 0,05$), yang berarti terdapat hubungan statistik yang signifikan antara usia karyawan dan manajemen pelayanan pasien DM. Nilai OR = 1,16 menandakan bahwa karyawan yang berada di rentang usia muda memiliki peluang 1,16 kali lebih tinggi dalam melaksanakan manajemen

pelayanan yang baik dibandingkan kelompok usia yang lebih tua. Temuan ini konsisten secara konseptual dengan gagasan bahwa usia dan pengalaman (sering berkorelasi) bisa memengaruhi kemampuan adaptasi terhadap prosedur baru, penggunaan teknologi, dan motivasi dalam pelayanan.

Menurut teori predisposisi dalam model Andersen tentang pemanfaatan layanan kesehatan, usia adalah salah satu faktor predisposisi yang bisa memengaruhi kesiapan atau kecenderungan seseorang dalam memanfaatkan atau memberikan layanan kesehatan (termasuk kinerja) (Fitriani, 2021). Dengan demikian, usia bukan sekadar variabel demografis, melainkan juga bisa menjadi indikator kesiapan adaptasi terhadap perubahan prosedur pelayanan (Anaya, 2025).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan di rumah sakit di Indonesia (misalnya penelitian oleh Handayani et al.) menunjukkan bahwa terdapat gap (selisih) dalam persepsi kualitas aspek pelayanan seperti responsiveness, assurance, empathy, reliability, dan tangible dari sudut pandang pasien. Meskipun penelitian tersebut lebih berfokus pada persepsi pasien, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai aspek internal termasuk sumber daya manusia (staf) (Handayani, 2020).

Penelitian lain tentang kualitas layanan dan kepuasan pasien di rumah sakit Indonesia menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, yang mencerminkan bahwa bila staf (termasuk dalam hal manajemen pelayanan) memiliki kualitas tinggi, pasien cenderung puas (Service Quality, Satisfaction and Patient Loyalty in Indonesia) (Shah, 2025).

Hubungan Kualitas Pelayanan Medis dengan Manajemen Pelayanan Pasien Penderita Diabetes Mellitus di RSUD Bhakti Asih Kota Tangerang

Dalam penelitian ini, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan medis dan manajemen pelayanan pasien penderita diabetes mellitus ($p < 0,05$). Nilai Odds Ratio (OR) menunjukkan bahwa pasien yang menerima pelayanan medis berkualitas baik memiliki peluang lebih tinggi untuk mendapatkan manajemen pelayanan yang baik dibandingkan dengan pasien yang menerima pelayanan kurang baik atau tidak puas. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa kualitas pelayanan medis menjadi faktor penentu dalam efektivitas manajemen pelayanan pasien DM.

Konsep kualitas pelayanan (service quality) dalam konteks layanan kesehatan sering diukur melalui dimensi seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sesuai dengan kerangka SERVQUAL (Polla, Wulandari, Aileen, & Dwiutami, 2019). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan (Polla et al, 2019) (scitepress 2019).

Selain itu, penelitian tentang kepuasan pasien di rumah sakit publik di Indonesia menemukan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berbeda berdasarkan kelas rawat inap, dan dimensi-dimensi seperti efektivitas, aksesibilitas, patient-centeredness, dan equity juga memengaruhi kepuasan (Wulandari et al, 2021).

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 73 responden, sebagian besar pasien menilai kualitas pelayanan medis di RSUD Bhakti Asih Kota Tangerang termasuk dalam kategori baik (80%), sedangkan sebagian kecil menilai kurang (15%) dan tidak puas (5%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan medis telah berjalan dengan cukup baik dari sudut pandang pasien penderita Diabetes Mellitus.

Berdasarkan hasil uji Chi-Square, diperoleh nilai $p = 0,041$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan medis dan manajemen pelayanan pasien penderita Diabetes Mellitus di RSUD Bhakti Asih Kota Tangerang. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan, semakin baik pula pelaksanaan manajemen pelayanan kepada pasien.

Nilai Odds Ratio (OR) = 1,16 menunjukkan bahwa pasien yang menerima pelayanan medis berkualitas baik memiliki peluang 1,16 kali lebih besar untuk mendapatkan manajemen pelayanan yang baik dibandingkan pasien yang menerima pelayanan kurang baik atau tidak puas. Hal ini menggambarkan adanya pengaruh positif meskipun dengan tingkat kekuatan hubungan yang moderat (Sionti, 2025).

Hasil penelitian ini memperkuat teori pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan medis merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan, kepuasan pasien, serta mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Polla et al, 2019) (Wulandari et al, 2021). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, kedisiplinan terhadap standar prosedur operasional (SOP), dan komunikasi terapeutik yang baik perlu terus dikembangkan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

Daftar Pustaka

- Al-Bataineh, R. (2023). The accessibility and quality of health services for diabetes mellitus and chronic respiratory disease patients during Covid-19 in Northern Jordan: A mixed method study. *Plos One*, 18(11), ISSN 1932-6203, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0294655>
- Anaya, A. (2025). Analysis of the Role of Specialist Doctor Reliability on Patient Satisfaction Mediated by the Relationship Between Hospital Service Quality and Type II Diabetes Mellitus Patient Loyalty in Regional Government General Hospitals (Case Study in 4 Provinces). *Journal of Applied Bioanalysis*, 11(4), 1136-1144, ISSN 2405-710X, <https://doi.org/10.53555/jab.v11i4.485>
- Comino, E. J., et al. (2015). *Impact of diabetes on hospital admission and length of stay*. *BMC Health Services Research*. DOI: 10.1186/s12913-014-0666-2
- Fitriani, L. *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan: Faktor Predisposisi* (UNNES)
- Gashaw, W. (2024). Affordability of health services and associated factors among patients with diabetes mellitus under regular follow-up at Dessie Comprehensive Specialized Hospital, Northeast Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 24(1), ISSN 1472-6963, <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11846-8>

- Hadisyatmana, S., et al. (2025). *A focus group discussion during the COVID-19 pandemic*. *BMC Health Services Research*. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12982-025-00590-x>
- Lesiawan, E. (2023). Pharmacologic therapy among patients with type 2 diabetes mellitus admitted to the cardiology service. *New Zealand Medical Journal*, 136(1571), 30-40, ISSN 0028-8446, <https://doi.org/10.26635/6965.6039>
- Lewing, B., et al. (2021). *Patient, physician, and health system factors associated with inadequate diabetes care*. *Diabetes & Metabolic Syndrome: Clinical Research & Reviews*. <https://doi.org/10.1016/j.deman.2021.100046>
- Muramuzi, D. (2024). Utilization of basic diabetes mellitus services among adult patients with diabetes mellitus at Mbarara Regional Referral Hospital diabetes clinic, Uganda: a cross-sectional study. *Frontiers in Clinical Diabetes and Healthcare*, 5, ISSN 2673-6616, <https://doi.org/10.3389/fcdhc.2024.1290559>
- Perkumpulan Endokrinologi Indonesia (PERKENI). (2021). *Pedoman Pengelolaan dan Pencegahan Diabetes Melitus Tipe 2 Dewasa di Indonesia 2021*. <https://pbperkeni.or.id/wp-content/uploads/2021/11/22-10-21-Website-Pedoman-Pengelolaan-dan-Pencegahan-DMT2-Ebook.pdf>
- Permana, H., et al. (2022). *Diabetes mellitus patients in Indonesia: management in a tertiary hospital compared to primary health care*. *Universa Medicina*, 41(2), 157-168. <https://doi.org/10.18051/UnivMed.2022.v41.157-168>
- Polla, J., Wulandari, R., Aileen, E., & Dwiutami, T. (2019). *Analysis of Service Quality and Patient Satisfaction using SERVQUAL Method in Particular Public Hospital*. Proceedings ICCETIM 2019. [ScitePress](https://scitepress.com)
- Puspasari, D. A., & Handayani, H. R. (2020). *Analisis Pengaruh Pendidikan, Kesehatan, Usia dan Upah Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja di Provinsi Jawa Tengah*. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Pembangunan*. [Academia](https://ojs.umsida.ac.id/index.php/academia)
- Sandhyaduhita, P. I., Fajrina, H. R., Pinem, A. A., Hidayanto, A. N., Handayani, P. W., & Junus, K. M. (2020). *Hospital service quality from patients perspective: A case of Indonesia*. In *Hospital management and emergency medicine: Breakthroughs in research and practice* (pp. 550–566). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-2451-0.ch027>
- Service Quality, Satisfaction and Patient Loyalty in Indonesia. (IJBMI) [ijbmi.org](https://www.ijbmi.org)
- Shah, M.U. (2025). Optimisation of care among patients with diabetes mellitus and acute coronary syndrome through a specialised cardiometabolic service – A registry study. *Diabetic Medicine*, 42(6), ISSN 0742-3071, <https://doi.org/10.1111/dme.70030>
- Sionti, V. (2025). Accessibility to Primary Health Services and Quality of Life in Patients with Type 2 Diabetes Mellitus in Mountainous Greece. *Sci*, 7(1), ISSN 2413-4155, <https://doi.org/10.3390/sci7010009>
- Soeatmadji, D. W., et al. (2023). *A 3-Year Prospective Cohort Study*. *PMC*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10213161/>
- World Health Organization (WHO). (2021). *Management of Diabetes*. <https://www.who.int/southeastasia/activities/management-of-diabetes>
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina (2021). *Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital*.