



Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Selama Pandemi Covid-19

Rizki Fauziah[✉], Fitri Indrawati
Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Article Info

Article History:
Submitted 18 Agustus 2021
Accepted 30 Desember 2021
Published 31 Maret 2022

Keywords:
Covid-19, Patient Satisfaction, Health services, Prolanis

DOI:
<https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i1.49209>

Abstrak

Latar Belakang: Kegiatan Prolanis selama pandemi Covid-19 dituntut dapat beradaptasi dengan tetap melaksanakan pelayanan sesuai standar mutu Puskesmas. Namun, rasio partisipasi kunjungan Prolanis di Puskesmas Kaladawa selama pandemi mengalami penurunan dan hanya sebesar 47% dari total peserta yang terdaftar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Prolanis selama pandemi Covid-19.

Metode: Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini yaitu peserta Prolanis di Puskesmas Kaladawa sebanyak 45 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen yang dipakai adalah kuesioner dan metode pengambilan data dengan wawancara serta observasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif berdasarkan karakteristik responden, Importance Performance Analysis (IPA), dan uji Chi Square pada SPSS 21.0.

Hasil: menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan analisis IPA yaitu 92,5% dimana dimensi perhatian 90,8%, bukti fisik 92,9%, keandalan 93,6%, ketanggapan 90,7%, dan jaminan 94,6%. Berdasarkan uji chi square menunjukkan ada hubungan antara dimensi perhatian ($0,006 < 0,05$), bukti fisik ($0,016 < 0,05$), keandalan ($0,002 < 0,05$), ketanggapan ($0,003 < 0,05$), dan jaminan ($0,014 < 0,05$).

Kesimpulan: ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien program prolanis di Puskesmas Kaladawa Kabupaten Tegal. meskipun masih terdapat dimensi pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien yang cukup rendah yaitu pada dimensi perhatian dan ketanggapan.

Abstract

Background: Prolanis activities during the Covid-19 pandemic are required to be able to adapt by continuing to carry out services according to the quality standards of the Puskesmas. However, the participation ratio of Prolanis visits at the Kaladawa Health Center during the pandemic has decreased and is only 47% of the total registered participants. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction with Prolanis services during the Covid-19 pandemic.

Methods: This type of research is descriptive quantitative with a cross sectional design. The sample in this study were 45 participants of Prolanis at the Kaladawa Health Center using purposive sampling technique. The instrument used is a questionnaire and data collection methods by interview and observation. The data analysis technique used is descriptive statistics based on the characteristics of the respondents, Importance Performance Analysis (IPA), and Chi Square test on SPSS 21.0.

Results: shows that the average value of satisfaction level using IPA analysis is 92.5% where the dimensions of empathy are 90.8%, tangible 92.9%, reliability 93.6%, responsiveness 90.7%, and assurance 94.6%. Based on the chi square test, there is a relationship between empathy ($0.006 < 0.05$), tangible ($0.016 < 0.05$), reliability ($0.002 < 0.05$), responsiveness ($0.003 < 0.05$), and assurance ($0.014 < 0.05$).

Conclusion: there is a relationship between service quality and the level of patient satisfaction in the prolanis program at the Kaladawa Health Center, Tegal Regency. although there is still a service dimension with a fairly low level of patient satisfaction, namely the dimensions of empathy and responsiveness.

© 2022 Universitas Negeri Semarang

[✉] Correspondence Address:
Universitas Negeri Semarang, Indonesia.
Email : rrfauziah@gmail.com

Pendahuluan

Adanya bencana pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia ini mengakibatkan terhambatnya pelayanan kesehatan di tiap fasilitas kesehatan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya fasilitas kesehatan dituntut untuk bisa beradaptasi dengan kondisi pandemi agar terciptanya pelayanan yang optimal bagi masyarakat (Kemenkes RI, 2020). Pandemi Covid-19 yang terjadi bukan suatu alasan bagi fasilitas kesehatan untuk berhenti mempertahankan dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan terhadap masyarakat, dan justru dengan adanya pandemi ini Puskesmas dapat menambahkan edukasi kepada masyarakat untuk tetap mematuhi protokol kesehatan. Puskesmas Kaladawa sebagai salah satu Puskesmas di Kabupaten Tegal yang memiliki pelayanan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis). Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas penyelenggara Prolanis, sejak tahun 2016 Puskesmas Kaladawa memiliki klub Prolanis Edelwais dengan jumlah peserta dan kunjungan yang cukup banyak serta terus meningkat hingga tahun 2020 awal atau sebelum adanya pandemi Covid-19. Jumlah peserta Prolanis Edelwais pada awal berdiri yakni sebanyak 40 orang dan sekitar 90% peserta rutin berkunjung dalam kegiatan Prolanis. Pada tahun 2019-2021 jumlah peserta Prolanis mencapai 85 orang peserta, dan rata-rata partisipasi kunjungan peserta pada tahun 2019 hingga sebelum adanya pandemi (Januari 2020) yakni berkisar hingga 75 orang, namun selama pandemi Covid-19 terdapat penurunan yang cukup signifikan yakni menjadi 40 orang saja. Hal ini menunjukkan bahwa rasio peserta Prolanis yang rutin berkunjung selama adanya pandemi Covid-19 sebesar 47% dari total peserta yang terdaftar, sebagaimana hal tersebut belum memenuhi target pemenuhan rasio berkunjung yang telah disepakati dalam Peraturan BPJS No.2 Tahun 2017 yakni sebesar $\geq 50\%$ setiap bulan (BPJS Kesehatan, 2018).

Prolanis bertujuan untuk memacu pasien dengan penyakit kronis agar mencapai kualitas hidup terbaik. Indikator ini menunjukkan bahwa 75% dari peserta terdaftar yang mengunjungi Faskes Tingkat Pertama telah mencapai hasil yang "baik" dalam tes pemeriksaan khusus untuk penyakit Diabetes Tipe 2 dan Hipertensi

sesuai Panduan Klinis yang relevan untuk mencegah munculnya komplikasi penyakit (Meiriana, Trisnantoro, & Padmawati, 2019). Sasaran dari Program Prolanis adalah semua peserta BPJS Kesehatan penderita penyakit kronis Diabetes Melitus Tipe 2 dan Hipertensi (Susanti, Hartati, & Putro, 2018). Berdasarkan Peraturan BPJS No. 2 Tahun 2017 diberlakukan sistem pembiayaan kapitasi untuk FKTP berdasarkan pemenuhan komitmen layanan. maka setiap FKTP semakin berlomba-lomba meningkatkan mutu layanannya dan memberikan pelayanan yang komprehensif. Dalam pembiayaan kapitasi disebutkan salah satunya pada rasio kunjungan pasien prolanis dengan tujuan agar mengetahui kesinambungan antara pelayanan yang dilakukan oleh pihak FKTP dengan pihak BPJS, yang mana disebutkan bahwa target minimal Rasio Peserta Prolanis Rutin Berkunjung (RPPB) yakni sebesar $\geq 50\%$ peserta setiap bulannya agar Puskesmas mendapatkan pembiayaan kapitasi seutuhnya atau 100% (BPJS Kesehatan, 2018).

Hasil penilaian dan pengukuran terhadap kepuasan pasien akan dijadikan dasar untuk membantu perubahan dalam sistem layanan kesehatan, dan alat yang dipakai untuk mengukur pasien harus dapat diandalkan serta dapat dipercaya. Survei kepuasan dan wawancara dapat dilakukan untuk mengumpulkan data survei kepuasan pasien (Wulandari, 2018). Pelayanan kesehatan yang bermutu menurut Pohan, (2007) merupakan pelayanan yang dibutuhkan oleh bidang kesehatan, pasien atau masyarakat dan sekaligus terjangkau dalam daya belinya. Agar pelayanan memiliki kualitas yang baik dan memberikan kepuasan kepada pasien, maka Puskesmas harus memperhatikan beberapa unsur agar dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maulida (2018), menyatakan bahwa ketidakpuasan peserta pada program Prolanis di Puskesmas Klatakan disebabkan karena perbedaan persepsi masing-masing peserta dengan kebutuhannya. Setiap peserta mempunyai tingkat harapan yang berbeda terhadap pelayanan, semakin tinggi harapan maka semakin rendah kepuasan yang dialami oleh peserta. Ketidakpuasan peserta dalam penelitian terjadi paling tinggi pada aspek

ketanggapan sebesar -45. Sementara peserta sangat puas terhadap aspek jaminan sebesar 17. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas belum memenuhi semua kriteria kepuasan pasien yang ada (Maulida, 2018).

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang melaksanakan berbagai upaya dibidang kesehatan yang melibatkan peran aktif berbagai masyarakat dan memanfaatkan hasil pengembangan teknologi dan pengetahuan secara tepat guna yang bersifat menyeluruh, terpadu, tersebar ke segala penjuru hingga dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat (Irmawati, 2017). Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas (UPTD) di lingkungan kabupaten atau kota dengan tanggungjawab sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya meliputi pelayanan kesehatan masyarakat maupun pelayanan kesehatan secara perorangan (Sanah, 2017). Penyakit Kronis adalah suatu penyakit yang berlanjut dalam rentang waktu lama dan berlangsung selama tiga bulan atau lebih. Penyebab dari penyakit kronis ini tidak dapat dipastikan, karena terdapat berbagai faktor risiko yang terjadi serta dibutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan gejala penyakit berupa kerusakan dan ketidakmampuan fungsi tubuh (Saputri, 2018). Pasien dengan gejala penyakit kronis ini memiliki tingkat kecemasan yang tinggi dan cenderung membuka perasaan hopelessness dan helplessness karena sulitnya pengobatan dan banyaknya cara yang membuat dirinya sembuh dari penyakit kronis yang dialaminya (Bestari & Wati, 2016). Penyakit kronis adalah penyakit yang memengaruhi fungsi sehari-hari selama minimal tiga bulan dalam setahun, yang mengakibatkan tindakan rawat inap selama lebih dari satu bulan dalam setahun, atau (pada saat terdiagnosis) cenderung dilakukan rawat inap (Utama, 2018). Prolanis bertujuan untuk memacu pasien dengan penyakit kronis agar mencapai kualitas hidup terbaik. Indikator ini menunjukkan bahwa 75% dari peserta terdaftar yang mengunjungi Faskes Tingkat Pertama telah mencapai hasil yang "baik" dalam tes pemeriksaan khusus untuk penyakit Diabetes Tipe 2 dan Hipertensi sesuai Panduan Klinis yang relevan untuk mencegah munculnya komplikasi penyakit

(Meiriana et al., 2019). Sasaran dari Program Prolanis adalah semua peserta BPJS Kesehatan penderita penyakit kronis Diabetes Melitus Tipe 2 dan Hipertensi (Susanti et al., 2018).

Diabetes melitus atau yang biasa disingkat DM adalah bentuk kelainan heterogen yang ditandai dengan naiknya kadar glukosa dalam darah atau hiperglikemia secara drastis (Kurniawaty, 2014). Diabetes melitus juga sebagai penyakit yang ditandai dengan adanya gangguan metabolisme terhadap karbohidrat, protein, dan lemak akibat hubungan dari kurangnya kinerja sekresi insulin secara mutlak (Fatimah, 2015). Tingkat keparahan timbulnya penyakit diabetes melitus dapat dilihat pada setiap komplikasi yang ditimbulkannya. Diabetes melitus sering menimbulkan komplikasi makrovaskular dan mikrovaskular (Edwina, Manaf, & Efrida, 2015). Sedangkan hipertensi, atau yang biasa dikenal tekanan darah tinggi adalah penyakit kronis yang disebabkan oleh tekanan darah yang terlalu berlebih serta hampir tidak konsisten di pembuluh arteri (Sumarni, Rahayu, & Sri, 2019). Jantung menciptakan tekanan saat memompa darah. Hipertensi juga berhubungan dengan peningkatan secara terus menerus tekanan arteri sistemik dari tekanan darah diastolik, sistolik, maupun keduanya (Nuraini, 2015). Penderita hipertensi memiliki tekanan darah sistolik lebih dari sama dengan 140 mmHg, dan pada diastolik lebih dari sama dengan 90 mmHg (milimeter Hydragryrum atau milimeter air raksa) setelah dilakukan pengukuran sebanyak dua kali dengan cara terpisah (F. Utama, 2018)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat sensasi pasien yang disebabkan oleh kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan harapan yang dimilikinya (Gerson, 2020). Pelayanan kesehatan harus senantiasa berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien dan masyarakat akan pelayanan yang serentak (Aini & Andari, 2016). Pasien hanya akan merasakan puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang didapatkannya sama atau lebih dari apa yang diharapkannya. Dan sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas apabila timbul perasaan kecewa pada pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang didapatkan

tidak sesuai keinginannya. Kepuasan pasien merupakan respon penilaian berdasarkan model afektif mauun emosional yang berkaitan dengan kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan serta harapan yang diberikan pasien kepada pelayanan yang diterimanya (Mumu, Kandou, & Doda, 2015).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Pasien dengan tujuan untuk mengetahui gambaran karakteristik pasien program, tingkat kepuasan pasien, hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan, dan strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan diagram kartesius pada program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) selama pandemi Covid-19 di Puskesmas Kaladawa Kabupaten Tegal.

Metode

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Penelitian dilaksanakan pada April- Juni 2021 di wilayah kerja Puskesmas Kaladawa Kecamatan Talang Kabupaten Tegal. Variabel yang digunakan yakni variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Program Pengelolaan Penyakit Kronis, meliputi perhatian, Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan. Sedangkan Variabel terikat adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien Program Pengelolaan Penyakit Kronis. Besar sampel dalam penelitian ini yakni peserta Prolanis di Puskesmas Kaladawa yang memanfaatkan pelayanan Prolanis selama pandemi Covid-19 sebanyak 45 orang dengan menggunakan teknik

purposive sampling. Instrumen yang dipakai adalah kuesioner dengan metode pengambilan data dengan wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif berdasarkan karakteristik responden, Importance Performance Analysis (IPA), dan uji Chi Square pada SPSS 21.0. penelitian ini telah mendapatkan izin dari komite etik penelitian kesehatan Universitas Negeri Semarang dengan Nomor 043/KEPK/EC/2021.

Hasil dan Pembahasan

Analisis kuadran merupakan bentuk bangun yang terbagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis saling berpotongan tegak lurus pada titik x dan y, dimana x adalah rata-rata skor tingkat pelaksanaan dari faktor secara keseluruhan sedangkan y merupakan tingkat kepentingannya (Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari, 2017). Analisis kuadran ini terbagi menjadi empat meliputi kuadran I prioritas utama, kuadran II pertahankan posisis, kuadran III prioritas rendah, dan kuadran IV berlebihan (Santoso, Marchaban, & Sudjaswadi, 2012). Berikut ini adalah hasil penelitian tingkat kepuasan pasien menggunakan hasil perhitungan Importance Performance Analysis.

Berdasarkan analisis importance performance analysis terhadap tingkat kepuasan pasien melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 1 diketahui nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien perogram pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di Puskesmas Kaladawa adalah 92,5%, dimana pasien masih merasa belum puas terhadap dua dimensi pelayanan pada Puskesmas yaitu pada dimensi perhatian dan ketanggapan.

Tabel 1. Hasil Perhitungan dengan Metode IPA

No	Nama Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)	Kriteria Kesesuaian
Perhatian			
1.	Petugas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien	98,1	P
2.	Petugas memperhatikan keluhan yang dirasakan pasien	90,4	TP
3.	Petugas menyediakan waktu apabila pasien membutuhkan	93,7	P
4.	Petugas menjalin komunikasi (Lisan, <i>Whatsapp</i> , dll) secara aktif dengan pasien	74,4	TP
5.	Petugas mengajak pasien untuk datang berkunjung di masa pandemi Covid-19	97,2	P
	Rata-rata	90,8	TP
Bukti fisik			
6.	Ruangan atau gedung yang digunakan dalam berbagai kegiatan prolans memenuhi syarat (Luas)	91,0	TP
7.	Puskesmas menyediakan fasilitas protokol kesehatan (Masker, Fasilitas cuci tangan, dll) untuk pasien	98,6	P
8.	Ruangan kegiatan Prolans bersih dan nyaman	98,6	P
9.	Puskesmas menyediakan perlengkapan (audio, meja, kursi tunggu) dalam pelayanan Prolans	76,3	TP
10.	Petugas berpenampilan rapi	100,0	P
	Rata-rata	92,9	P
Keandalan			
11.	Prosedur penerimaan pasien dilakukan dengan mudah	98,1	P
12.	Persyaratan pendaftaran di setiap pemeriksaan mudah	98,1	P
13.	Pelaksanaan kegiatan Prolans dilakukan sesuai jadwal	79,4	TP
14.	Petugas memberikan pelayanan tanpa kesalahan	99,0	P
15.	Petugas dalam menerangkan hasil pemeriksaan mudah dipahami	93,6	P
	Rata-rata	93,6	P
Ketanggapan			
16.	Dokter dan Perawat segera menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat	88,6	TP
17.	Dokter didampingi oleh perawat saat memeriksa pasien	76,2	TP
18.	Petugas cepat dalam menanggapi kebutuhan pasien	91,5	P
19.	Petugas memberikan informasi yang jelas sesuai kebutuhan pasien	99,1	P
20.	Petugas memberikan kesempatan bertanya kepada pasien berkaitan dengan penyakitnya	98,1	P
	Rata-rata	90,7	TP
Jaminan			
21.	Petugas menanyakan kembali keluhan pasien	92,3	TP
22.	Dokter memiliki pengetahuan yang baik tentang keadaan pasien	96,3	P
23.	Petugas sudah memberikan rasa aman kepada pasien selama kegiatan pelayanan berlangsung	94,4	TP
24.	Petugas sudah santun selama memberikan pelayanan kepada pasien	92,7	TP
25.	Petugas sudah terampil dalam melayani pasien	97,2	P
	Rata-rata	94,6	P
	Jumlah Keseluruhan	2312	
	Rata-Rata Kepuasan Pasien	92,5	

P= Puas; TP= Tidak Puas

Tabel 2. Hubungan Dimensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Program Prolanis di Puskesmas Kaladawa

Variabel	Tingkat Kepuasan Pasien						RP (95% CI)	p value
	Tidak Puas		Puas		Total			
	F	%	F	%	F	%		
Dimensi Perhatian								
1. Cukup	8	80	2	20	10	100	2,545 (1,426-4,543)	0,006
2. Baik	11	31,4	24	68,6	35	100		
Dimensi Bukti fisik								
1. Cukup	7	77,8	2	22,2	9	100	2,333 (1,308-4,164)	0,016
2. Baik	12	33,3	24	66,7	36	100		
Dimensi Keandalan								
1. Cukup	9	81,8	2	18,2	11	100	2,782 (1,541-5,021)	0,002
2. Baik	10	29,4	24	70,6	34	100		
Dimensi Ketanggapan								
1. Cukup	10	76,9	3	23,1	13	100	2,735 (1,458-5,129)	0,003
2. Baik	9	28,1	23	71,9	32	100		
Dimensi Jaminan								
1. Cukup	4	100	0	0	4	100	2,733 (1,827-4,090)	0,014
2. Baik	15	36,6	26	63,4	41	100		

Dimensi Perhatian

Fasilitas kesehatan dinilai memiliki dimensi perhatian apabila mampu memahami permasalahan yang dialami pasien dan mampu memberikan tindakan secara ramah terhadap pasien (Mulyani, 2014). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji chi square dengan SPSS 21.0, diketahui bahwa p value perhatian sebesar 0,006. Karena p value <0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis yang dituliskan diterima, yaitu terdapat hubungan antara perhatian dengan tingkat kepuasan pasien program prolanis di Puskesmas Kaladawa Kabupaten Tegal. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Mernawati (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perhatian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, sebagian besar pasien mengeluhkan sering terjadinya keterlambatan informasi yang didapat akibat tidak adanya grub whatsapp dan pemberitahuan secara langsung, yang mana pada tahun sebelumnya jadwal selalu teratur dan diberitahukan saat pasien berobat di Puskesmas. Sedangkan selama pandemi ini banyak pasien yang tidak berobat ke Puskesmas sehingga tidak mendapatkan informasi jadwal

dengan tepat. Hasil terdapat penilaian perhatian ini juga didukung dengan teori hasil penelitian dari (dwidyaniti, 202) dimana komunikasi masih kurang dirasakan oleh para pasien, perawat kurang meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, yang mana hal komunikasi cukup penting dalam pelayanan dan berdampak dalam kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Hasil terdapat penilaian perhatian ini juga didukung dengan teori hasil penelitian dari Wira, Suarjana, & Wijaya, (2014) dimana komunikasi masih kurang dirasakan oleh para pasien, perawat kurang meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, yang mana hal komunikasi cukup penting dalam pelayanan dan berdampak dalam kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Dimensi Bukti fisik

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji chi square dengan SPSS 21.0, diketahui bahwa p value bukti fisik sebesar 0,016. Karena p value <0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dituliskan diterima, yaitu adanya hubungan antara bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien program prolanis di Puskesmas Kaladawa Kabupaten Tegal. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Mernawati (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara

faktor bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien mengeluhkan sering ruangan yang kurang nyaman terutama pada kamar mandi, hal ini dikarenakan sering terjadi kemacetan air atau air habis sehingga menimbulkan antrian pada saat dilakukan pengambilan sampel urin. Selain itu minimnya kursi tunggu akibat pandemi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian dalam dimensi bukti fisik ini.

Dalam kaitannya dengan dimensi bukti fisik, tidak sedikit pasien yang juga memperhatikan sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan, yang mana apabila semakin komplis dan baik kualitas dari sarana atau alat yang digunakan maka pasien cenderung lebih memilih pelayanan di faskes tersebut dibandingkan dengan faskes yang memiliki peralatan yang seadanya dan sederhana (Saputra & Ariani, 2019).

Dimensi Keandalan

Keandalan merupakan bentuk kemampuan fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dalam visi misinya secara akurat dan terpercaya. Dengan kata lain, fasilitas kesehatan yang bersangkutan harus selalu bersikap baik dan memenuhi janjinya (Wati, 2018). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji statistik chi square dengan SPSS 21.0, diketahui bahwa p value keandalan sebesar 0,002. Karena p value <0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis yang dituliskan diterima, yaitu terdapat hubungan antara keandalan dengan tingkat kepuasan pasien program prolans di Puskesmas Kaladawa Kabupaten Tegal. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Mernawati (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara faktor keandalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dimana pasien masih mengeluhkan adanya informasi terkait jadwal yang tidak sesuai. Selain itu, pelaksanaan kegiatan prolans juga seringkali tidak dilaksanakan sesuai jadwalnya. Pasien

mengeluh akibat adanya kecemburuan jadwal dengan faskes lain yang telah berjalan sesuai jadwal di masa pandemi.

Dimensi Ketanggapan

Secara teori ketanggapan merupakan wujud kemauan untuk menunjang dan membantu memberikan pelayanan secara cepat atau responsif dan tepat kepada setiap pasien (Sumiyanti & Dalem, 2016). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji chi square dengan SPSS 21.0, diketahui bahwa p value ketanggapan sebesar 0,003. Karena p value <0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis yang dituliskan diterima, yaitu terdapat hubungan antara dimensi ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien program prolans di Puskesmas Kaladawa Kabupaten Tegal. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Mernawati (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara faktor ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa dalam kegiatan konsultasi dokter hanya dilakukan secara sendir tanpa adanya dampingan dari perawat, meskipun terdapat dampingan dari bidan untuk mengurus administrasi dan antrian pasien.

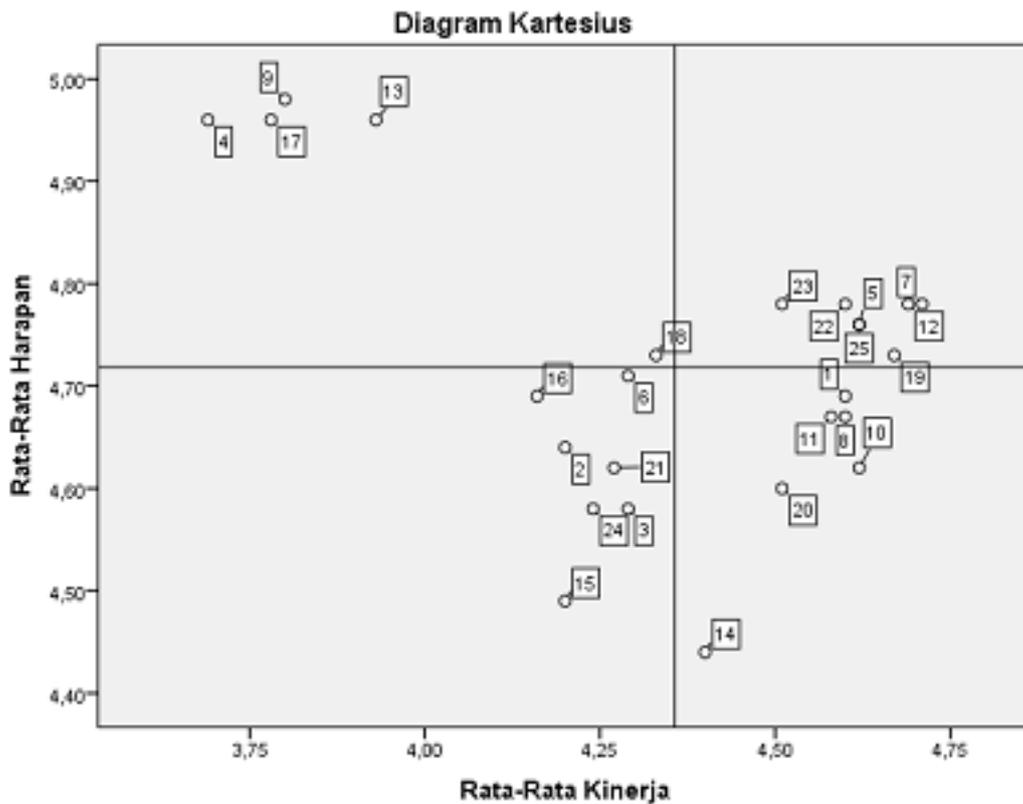
Dimensi Jaminan

Jaminan merupakan kemampuan petugas dalam memperoleh kepercayaan dari pasien, dimana berhubungan dengan perilaku untuk menanamkan rasa percaya dan rasa keyakinan kepada pasien (Putri, 2017). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji statistik chi square dengan SPSS 21.0, diketahui bahwa p value jaminan sebesar 0,014. Karena p value <0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis yang dituliskan diterima, yaitu terdapat hubungan antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien program prolans di Puskesmas Kaladawa Kabupaten Tegal. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Mernawati (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara faktor jaminan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dimana pasien menyatakan pelayanan yang diberikan oleh dokter saat

konsultasi sudah baik, hanya saja terkadang dalam pelayanan pada saat pemeriksaan pengambilan darah masih terdapat kesalahan kecil seperti kekeliruan pemanggilan maupun sulit menemukan pembuluh darah untuk dilakukan penyuntikan, sehingga pasien beranggapan kurang terampilnya petugas dalam menangani pasien.

Strategi Peningkatan Kualitas Berdasarkan Diagram Kartesius

Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian dengan metode importance performance analysis, dapat juga diketahui letak dari pelaksanaan atribut tiap dimensi sehingga dapat diketahui langkah apa yang tepat untuk dilakukan prioritas perbaikan kualitas pelayanannya. Hal ini ditunjukkan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan prolanis di Puskesmas Kaladawa yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Diagram Kartesius Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut diagram kartesius yang terdapat pada gambar 1 didapatkan letak atribut dimensi kualitas pelayanan program pengelolaan penyakit kronis dalam empat kuadran. Pada kuadran A menunjukkan atribut dengan tingkat kepuasan yang masih rendah, sehingga menjadi prioritas utama bagi Puskesmas untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Menurut hasil penelitian, adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu atribut no 4, 17, 9, 13, dan 18. Pada kuadran B menunjukkan atribut dengan tingkat kepuasan yang sudah cukup baik, sehingga wajib untuk dipertahankan dan dianggap sangat penting

pengaruhnya bagi pasien. Menurut hasil penelitian, adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu atribut no 23, 22, 5, 25, 12, 7, dan 19. Pada kuadran C menunjukkan atribut dengan tingkat kinerja yang masih rendah, namun pada dasarnya pasien juga merasa bahwa atribut ini tidak begitu penting perannya dalam pelaksanaan pelayanan di rogram prolanis. Sehingga atribut dalam kuadran ini belum menjadi perhatian untuk kebutuhan pasien. Menurut hasil penelitian, adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu atribut no 16, 2, 6, 18, 21, 24, 15, dan 3. Sedangkan pada kuadran D menunjukkan

atribut dengan tingkat kinerja yang sudah baik, namun pada dasarnya pasien merasa bahwa atribut ini tidak begitu penting perannya dalam pelaksanaan pelayanan di program prolanis. Sehingga atribut dalam kuadran ini dirasa terlalu berlebihan bagi kebutuhan pasien. Menurut hasil penelitian, adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu 1, 11, 20, 8, 19, dan 14.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan menurut Importance Performance Analysis, nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien perogram pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di Puskesmas Kaladawa adalah 92,5%, dimana pasien masih merasa belum puas terhadap dua dimensi pelayanan pada Puskesmas yaitu pada dimensi perhatian dan ketanggapan. Menurut uji Chi Square, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien program prolanis di Puskesmas Kaladawa Kabupaten Tegal, meliputi dimensi perhatian (p value= 0,006), bukti fisik (p value= 0,016), keandalan (p value= 0,002), ketanggapan (p value= 0,003), dan jaminan (p value= 0,014). Selain itu jika dilihat berdasarkan hasil diagram kartesius, strategi peningkatan kualitas pelayanan diutamakan pada atribut pertanyaan yang berada dalam kuadran A karena memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah. Pada kuadran B puskesmas dapat mempertahankan pelayanannya karena tingkat kepuasan yang sudah cukup baik. Pada kuadran C tingkat kinerja pelayanan masih rendah, namun pasien juga merasa bahwa atribut ini tidak begitu penting perannya sehingga perbaikan kualitas dapat dilakukan setelah perbaikan di kuadran A. Pada kuadran D tingkat kinerja sudah baik namun tidak begitu penting perannya, Sehingga atribut dalam kuadran ini dirasa terlalu berlebihan bagi kebutuhan pasien.

Daftar Pustaka

- Aini, Y., & Andari, E. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), 81–88.
- Bestari, B. K., & Wati, D. N. K. (2016). Penyakit Kronis Lebih dari Satu Menimbulkan Peningkatan Perasaan Cemas pada Lansia Di Kecamatan Cibinong. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 19(1), 49–54. <https://doi.org/10.7454/jki.v19i1.433>
- BPJS Kesehatan. (2018). *Peraturan Bersama BPJS Kesehatan dan Kementerian Kesehatan Nomor 2 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*.
- Edwina, D. A., Manaf, A., & Efrida, E. (2015). Pola Komplikasi Kronis Penderita Diabetes Melitus Tipe 2 Rawat Inap di Bagian Penyakit Dalam RS. Dr. M. Djamil Padang Januari 2011 - Desember 2012. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4(1), 102–106. <https://doi.org/10.25077/jka.v4i1.207>
- Fatimah, R. N. (2015). *Diabetes Melitus Tipe 2*. J Majority, 4(5), 93–101. <https://doi.org/10.14499/indonesianjpharm27iss2pp74>
- Gerson, R. F. (2020). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5(1), 188–197.
- Kemenkes RI. (2020). *Pelayanan kesehatan essensial tetap menjadi prioritas di masa pandemi covid-19*. 20–21. Retrieved from <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20201007/2735324/pelayanan-kesehatan-essensial-tetap-menjadi-prioritas-masa-pandemi-covid-19/>
- Kurniawaty, E. (2014). *Diabetes mellitus*. JUKE Unila, 4(7), 114–119. <https://doi.org/10.1055/b-0035-105347>
- Maulida, R. W. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) di Puskesmas Klatakan Kecamatan Tanggul Kabupaten Jember. *Skripsi*. Universitas Jember.
- Meiriana, A., Trisnantoro, L., & Padmawati, R. S. (2019). Implementasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) pada Penyakit Hipertensi di Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 8(2), 51–58.
- Mernawati, D. (2015). Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Mulyani, R. (2014). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*, X(2), 231–240.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V.

- (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado. *JURNAL ILMU KESEHATAN MASYARAKAT UNSRAT*, 5(4), 1–8. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>
- Nuraini, B. (2015). Risk Factors of Hypertension. *J Majority*, 4(5), 10–19.
- Pohan, I. S. (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Putri, D. U. P. (2017). Hubungan Ketanggapan Dan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Pemegang (Kis) Kartu Indonesia Sehat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(2), 38–41. <https://doi.org/10.35952/jik.v6i1.89>
- Sanah, N. (2017). Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 305–314. Retrieved from [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Nor_Sanah_\(03-01-17-09-15-45\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Nor_Sanah_(03-01-17-09-15-45).pdf)
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal*, 1(1), 48–60. Retrieved from <https://akperyarsismd.ejournal.id/BNJ/article/view/1>
- Saputri, F. I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Sumarni, C. W. M. S., Rahayu, N., & Sri, Y. (2019). Hubungan Stres terhadap Tekanan Darah pada Lansia Hipertensi di Wilayah Kerja Puskesmas Kadungora Kabupaten Garut. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(2), 148–154. Retrieved from <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/3193>
- Sumiyanti, N. M., & Dalem, A. A. G. A. P. (2016). Strategi Komunikasi Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 12(1), 1–14.
- Susanti, I., Hartati, C. S., & Putro, G. (2018). Kualitas Pelayanan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Pasien Diabetes Militus Di Klinik Prima Medika Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 1(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.37504/mb.v1i3.61>
- Utama, F. (2018). Gambaran Penyakit Tidak Menular di Universitas Sriwijaya. *Jurnal Kesehatan*, 11(2), 52–64.
- Utama, R. A. W. (2018). *Studi Deskriptif Eksistensial pada Penderita Penyakit Kronis (Kanker)* (UIN Raden Fatah Palembang). <https://doi.org/10.29080/ipr.v1i1.168>
- Wati, L. (2018). Hubungan Antara Keandalan dan Ketanggapan dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1), 252–269.
- Wira, D., Suarjana, & Wijaya, G. (2014). Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar The Relationship between Inpatient Expectations of Staff Ketanggapan and Perhatian with Inpatient Satisfaction at Wangaya District Hospital Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2(2), 150–155.
- Wulandari, A. R. C. (2018). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin Makassar.