

## HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEAKTIFAN PESERTA PROLANIS

<sup>1</sup>Ika Cahyaningrum, <sup>2</sup>Susmini, <sup>3</sup>Arifen Leihu Pajojang

<sup>1</sup>Prodi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang

<sup>2,3</sup>Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang

\*Email: ikacahyaningrum86@unitri.ac.id

### Abstrak

**Tujuan:** Prolanis merupakan sistem pelayanan kesehatan dengan pendekatan preventif yang dilaksanakan melalui keterpaduan dan partisipasi peserta, Puskesmas dan BPJS Kesehatan untuk menjaga kesehatan peserta dengan penyakit kronis khususnya diabetes melitus dan hipertensi untuk mencapai kualitas hidup dan pembiayaan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, mengingat tingkat morbiditas dan mortalitas akibat diabetes mellitus dan hipertensi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan meliputi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*) serta menganalisa dimensi mutu yang paling berpengaruh terhadap keaktifan peserta prolanis.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan September s.d November 2023 di salah satu Puskesmas di Kota Malang. Populasi penelitiannya adalah 90 orang seluruh pasien yang menjadi peserta Prolanis, dengan sampel sebanyak 73 orang, tehnik pengambilan sampel secara *consecutive sampling*. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner *service quality*, dan rekam medis pasien. Analisa menggunakan uji chi square dan uji regresi logistik biner.

**Hasil:** Hasil uji *chi square* terdapat 4 dimensi mutu yang berpengaruh yaitu *reliable* ( $p\text{-value} < 0,001$ , OR 22,9), *responsiveness* ( $p\text{-value} < 0,001$ , OR 7,091), *assurance* ( $p\text{-value} < 0,001$ , OR 7,294), dan *empathy* ( $p\text{-value} < 0,010$ , 3,835). Uji regresi logistik biner menunjukkan keempat faktor secara simultan berpengaruh terhadap keaktifan peserta prolanis, dan dimensi mutu yang paling kuat mempengaruhi adalah *reliability*.

**Simpulan:** Dimensi mutu *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh terhadap keaktifan peserta prolanis dengan nilai  $\text{sig} < 0,001 (< 0,05)$  dan *reliability* adalah faktor yang paling kuat mempengaruhi dengan nilai OR 18.514.

**Kata kunci** : dimensi mutu, keaktifan, prolanis

### Abstract

**Aim:** Prolanis is a health care system with a preventive approach implemented through the integration and participation of participants, Puskesmas and BPJS Health to maintain the health of participants with chronic diseases, especially diabetes mellitus and hypertension to achieve quality of life and effective and efficient health service financing. Given the high level of morbidity and mortality due to diabetes mellitus and hypertension. The purpose of this study was to analyse the effect of health service quality dimensions including reliability, assurance, physical evidence (*tangible*), empathy, and responsiveness and to analyse the quality dimensions that have the most influence on the activeness of prolanis participants.

**Method:** This study is a quantitative analytical study with a cross sectional approach. The research was conducted from September to November 2023 at one of the Puskesmas in Malang City. The study population was 90 patients who participated in Prolanis, with a sample of 73 people, with consecutive sampling techniques. The instrument in this study used a questionnaire adopting a service quality questionnaire, and patient medical records. Analysis using chi square test and binary logistic regression test.

**Results:** The results of the chi square test showed 4 dimensions of quality that were influential, namely reliable ( $p$ -value  $<0.001$ , OR 22.9), responsiveness ( $p$ -value  $<0.001$ , OR 7.091), assurance ( $p$ -value  $<0.001$ , OR 7.294), and empathy ( $p$ -value  $<0.010$ , 3.835). The binary logistic regression test showed that all four factors simultaneously influenced the activeness of prolanis participants, and the quality dimension that had the strongest influence was reliability.

**Conclusion:** The quality dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously affect the activeness of prolanis participants with a sig value  $<0.001$  ( $<0.05$ ) and reliability is the strongest influencing factor with an OR value of 18.514.

**Keywords:** quality dimension, activeness, prolanis

## LATAR BELAKANG

Prolanis merupakan sistem pelayanan kesehatan dengan pendekatan preventif, melalui peran serta dan integrasi peserta, Puskesmas setempat, serta BPJS Kesehatan untuk menjaga kesehatan peserta terhadap penyakit kronis khususnya diabetes dan darah tinggi, guna meningkatkan kualitas hidup dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pembiayaan pelayanan kesehatan. Beberapa aktifitas prolanis pada peserta meliputi konsultasi medis peserta prolanis di fasilitas kesehatan, edukasi klub prolanis, reminder melalui sms gateway atau grup whatsapp, dan home visit pada peserta <sup>(1)</sup>.

Peningkatan kualitas hidup peserta dapat tercapai salah satunya dengan aktif mengikuti kegiatan prolanis. Pasien yang aktif dalam kegiatan prolanis sebagian besar kualitas hidupnya pada kategori baik <sup>(2)</sup>. Selain itu tujuan kegiatan prolanis adalah untuk mencegah komplikasi akibat penyakit kronis. Ada korelasi antara kepatuhan pasien terhadap aktivitas prolanis dengan pengendalian gula darah pada pasien diabetes tipe 2 sehingga komplikasi dapat dicegah <sup>(3)</sup>. Selain itu, partisipasi peserta yang aktif dalam aktivitas prolanis mempengaruhi kestabilan tekanan darah pada penderita hipertensi <sup>(4)</sup>.

Beberapa faktor yang mempengaruhi keaktifan peserta prolanis mengikuti program diantaranya dukungan keluarga, keterjangkauan akses fasilitas kesehatan, dan peran tenaga kesehatan <sup>(5)</sup>, motivasi <sup>(6)</sup>, Mutu

pelayanan juga berpengaruh kepada kunjungan peserta. Menurut Fatimah et al (2021), terdapat korelasi antara mutu pelayanan dengan kesediaan pasien untuk mengunjungi Puskesmas secara rutin <sup>(7)</sup>.

Mutu pelayanan kesehatan bisa dipenuhi dengan cara fasilitas kesehatan memenuhi tuntutan dan kebutuhan pasien, sehingga akan berdampak pada kepuasan pasien (*customer statisfaction*), semakin pasien puas maka mutu layanan semakin baik <sup>(8)</sup>. Untuk kepuasan pasien, 5 aspek kualitas pelayanan adalah keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang menjadikan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas dan mendorong loyalitasnya dalam menggunakan pelayanan kesehatan <sup>(9)</sup>.

Fenomena yang ada, masih banyak masyarakat yang belum aktif untuk rutin mengikuti program prolanis. Menurut Nisa et al (2024), masih terdapat 30,6 % pasien yang tidak aktif mengikuti kegiatan prolanis <sup>(10)</sup>. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai koordinator program Prolanis di salah satu Puskesmas Wilayah Kota Malang, mengatakan bahwa keaktifan peserta prolanis untuk konsultasi medis masih kurang dari 80% setiap bulannya. Hasil wawancara kepada 2 pasien yang tidak aktif mengikuti kegiatan prolanis dalam 4 bulan terakhir berpersepsi petugas kurang perhatian kepada pasien dan mengantri lama di Puskesmas. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh

dimensi mutu pelayanan kesehatan meliputi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*) serta menganalisa dimensi mutu yang paling berpengaruh terhadap keaktifan peserta prolanis.

**METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan penelitian observasional dan pendekatan *cross-sectional*. Pengumpulan data sekali untuk melihat dampak dimensi mutu pelayanan fasilitas kesehatan terhadap keaktifan peserta Prolanis dalam konsultasi medis. Penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai November 2023 di salah satu Puskesmas di Kota Malang. Populasi penelitian terdiri dari pasien peserta Prolanis sebanyak 90 orang dan sampel sebanyak 73 orang, dengan kriteria inklusi responden yang bersedia, responden telah mengikuti program prolanis minimal empat bulan. Teknik pengambilan sampel dengan cara *consecutive sampling*. Variabel independen pada penelitian ini adalah dimensi mutu pelayanan meliputi *tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy*, sedangkan variabel dependennya adalah keaktifan peserta prolanis mengikuti konsultasi medis di Puskesmas. Teknik pengambilan data dengan cara penyebaran kuesioner untuk data mutu pelayanan dengan mengadopsi kuesioner *service quality* oleh Parasuraman, A. Zeithaml & L Berry <sup>(11)</sup>, yang terdiri dari indikator *tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy*. Instrumen telah diuji validitas dan realibilitas, hasil menunjukkan bahwa dari 22 pertanyaan didapatkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361), dan dengan nilai *alpha croncbach* 0,780. Intrumen untuk mendapatkan data keaktifan prolanis adalah berupa lembar observasi untuk melihat jadwal kunjungan konsultasi medis pasien 4 bulan terakhir. Pasien dikategorikan aktif jika kunjungan pasien ke Puskesmas  $\geq 75\%$ , tidak aktif jika  $<75\%$ .

Peneliti menggunakan *software* SPSS versi 27 dalam menguji hipotesis penelitian.

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan *uji chi square* untuk mengetahui korelasi masing-masing dimensi mutu pelayanan terhadap keaktifan peserta pronalis, sedangkan untuk uji multivariat menggunakan uji regresi linier berganda untuk mengetahui dimensi mutu yang paling kuat mempengaruhi keaktifan peserta prolanis.

Peneliti mentaati prinsip etik penelitian yang mencakup prinsip keadilan, prinsip melakukan kebaikan, mendapatkan persetujuan partisipan, serta menghormati orang lain. Peneliti harus menghormati pilihan pribadi responden ketika memutuskan menjadi responden. Penelitian ini tidak merugikan responden, penelitian ini memberikan manfaat dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas (*beneficence*). Selain itu, peneliti tidak melakukan diskriminasi terhadap responden. Responden yang bersedia mengisi lembar *informed consent*. Dalam *informed consent*, peneliti menjelaskan tujuan, manfaat penelitian, metode pengumpulan data, informasi tentang hak responden untuk menarik diri selama pengumpulan data, dan kerahasiaan data responden.

**HASIL**

**Analisa Univariat**

Berikut adalah hasil identifikasi masing-masing variabel independen dan dependen pada penelitian ini.

**Tabel 1**  
**Dimensi Mutu Pelayanan Puskesmas dan keaktifan peserta prolanis**

Variabel	Frekuensi (f)	Presentase (%)
<b>Tangible</b>		
Cukup	1.0	1,4
Baik	72	98,6
<b>Reliable</b>		
Cukup	14	20.6
Baik	58	79.4
<b>Responsiveness,</b>		
Kurang	38	52
Cukup	35	48

<b>Assurance</b>		
Kurang	48	65.8
Cukup	25	34.2
<b>Empathy</b>		
Kurang	24	32.9
Cukup	49	67.1
<b>Keaktifan peserta prolanis</b>		
Aktif	37	50.7
Tidak Aktif	36	49.3

Tabel 1 menunjukkan distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien

terhadap dimensi mutu *tangible* hampir seluruhnya baik yaitu 72 (98,6%), begitu halnya untuk dimensi mutu *reliable* sebagian besar pada kategori baik. Untuk persepsi pasien pada dimensi *responsiveness* dan *assurance* sebagian besar pada kategori kurang masing – masing sebesar 38 (52%) dan 48 (65.8%), sedangkan pada dimensi *emphaty* sebagian besar pada kategori cukup 49 (67.1%). Terkait keaktifan prolanis hampir separuh responden tidak aktif dalam kegiatan prolanis untuk program konsultasi medis setiap bulan di Puskesmas yaitu sebanyak 36 (49.3%).

**Analisis Bivariat**

**Tabel 2**  
**Analisa Bivariat Dimensi Mutu Pelayanan Puskesmas terhadap Keaktifan Peserta Prolanis**

Variable	Keaktifan Peserta Prolanis						p-value	OR
	Tidak Aktif		Aktif		Total			
	f	%	f	%	f	%		
<b>Tangible</b>							1,000	-
Cukup	0	0.0	1.0	1.4	1.0	1.4	(Fisher Exact Test)	22.9
Baik	36	49.3	36	49.3	72	98.6		
<b>Realibility</b>							<0.001	
Cukup	14	19.2	1	1.4	14	20.6	<0.001	7.091
Baik	22	30,1	36	49.3	58	79.4		
<b>Responsiveness</b>							<0.001	7.294
Kurang	27	36.9	11	15,1	38	52	<0.001	7.294
Cukup	9	12,4	26	35,6	35	48		
<b>Assurance</b>							<0.001	
Kurang	31	42.5	17	23.3	48	65.8	<0.001	3.835
Cukup	5	6.8	20	27.4	25	34.2		
<b>Empathy</b>							0.010	
Kurang	17	23.3	7	9.6	24	32.9	0.010	3.835
Cukup	19	26.0	30	41.1	49	67.1		

Tabel 2 menunjukkan hasil analisa dimensi mutu yang berpengaruh terhadap keaktifan prolanis untuk mengikuti konsultasi medis dengan uji *chi square*, dan jika tidak memenuhi menggunakan uji *fisher exact*. Hasil menunjukkan ada 4 dimensi mutu yang berpengaruh yaitu *reliable* (*p-value* <0,001, *OR* 22.9), *responsiveness* (*p-value* <0,001, *OR* 7,091), *assurance*(*p-value* <0,001, *OR* 7,294), dan *emphaty* (*p-value*<0,010, 3,835).

**Analisa Multivariat**

Setelah uji bivariat, peneliti melakukan uji statistik dilanjutkan kedalam uji multivariat untuk variabel yang memenuhi syarat yaitu dengan nilai *p value* kurang dari atau sama dengan 0,25.

Variabel yang memenuhi syarat dimensi mutu *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Berikut adalah hasil analisa multivariat:

**Tabel 3**  
*Omnibus Tests of Model Coefficients*

		<i>Chi-square</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
<i>Step 1</i>	<i>Step</i>	32.926	4	<.001
	<i>Block</i>	32.926	4	<.001
	<i>Model</i>	32.926	4	<.001
<i>Nagelkerke R Square</i> 0.484				

Tabel 3 menampilkan hasil uji statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Dari tabel tersebut, terlihat nilai signifikansi sebesar <0,001 (< 0,05), yang menunjukkan bahwa keempat variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap tingkat keaktifan peserta dalam mengikuti konsultasi medis di Puskesmas. Kemudian, berdasarkan nilai *Nagelkerke R Square*, dapat disimpulkan bahwa kontribusi pengaruh variabel dimensi mutu pelayanan terhadap variabel keaktifan peserta prolanis secara keseluruhan (simultan) adalah sebesar 48,4%.

**Tabel 4**  
*Variables in the Equation*

Variabel	OR	<i>p-value</i>	95% CI for Exp (B)	
			Lower	Upper
Reliability	18.514	0.017	1.673	204.838
Responsiveness	4.220	0.034	1.114	15.991
Assurance	5.549	0.011	1.482	20.779
Empathy	1.038	0.961	.230	4.684
	.000	0.002		

Hasil uji regresi yang digunakan dalam uji hipotesis didapatkan hasil bahwa dimensi mutu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, secara parsial atau sendiri-sendiri mempunyai nilai *p value* < 0,005 artinya ketiga variabel tersebut secara parsial berpengaruh terhadap keaktifan peserta prolanis mengikuti kegiatan prolanis. Dengan nilai peluang aktif mengikuti program prolanis masing masing dimensi mutu *reability* (OR = 18,5) , *responsiveness* (OR=4,2) , *assurance* (OR=5,5).

**PEMBAHASAN**

**Dimensi Mutu *Tangible* terhadap Keaktifan Peserta Prolanis**

Hampir seluruh reponden berpersepsi bawah dimensi mutu bukti fisik (*tangible*) baik. Hasil penelitian tidak ada korelasi antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu *tangible* terhadap keaktifan peserta dalam mengikuti program prolanis khususnya konsultasi medis. Hasil tersebut

menunjukkan pasien yang tidak aktif datang pada kegiatan prolanis bukan disebabkan karena faktor sarana prasarana atau bukti fisik yang dimiliki Puskesmas. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap dimensi mutu *tangible* hampir seluruhnya dalam sudah dalam kategori baik. Indikator yang sudah dianggap baik oleh pasien tersebut meliputi peralatan kesehatan Puskesmas yang modern, kebersihan dan kenyamanan fasilitas, kerapihan petugas puskesmas, serta

kesesuaian fasilitas dengan jenis layanan yang diberikan.

Hasil penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian Qomariana & Putri 2019, bahwa dimensi mutu *tangible* berkorelasi dengan loyalitas pasien untuk menggunakan kembali jasa rawat jalan dirumah sakit<sup>(12)</sup>. Penelitian serupa juga menemukan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara dimensi mutu *tangible* dengan kunjungan ulang pasien<sup>(12)</sup>.

Pada penelitian ini tidak ada korelasi antara dimensi mutu *tangible* dengan keaktifan peserta prolanis dalam konsultasi medis, karena banyak faktor lain yang mempengaruhi keaktifan peserta. Meskipun demikian dimensi *tangible* tidak boleh diabaikan, karena bukti fisik merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang sangat penting dalam menunjang layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Bukti fisik merupakan salah satu aspek penting dari performa pelayanan Puskesmas. Bukti fisik berperan dalam membentuk persepsi pasien tentang kualitas layanan yang terlihat langsung oleh pasien, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien. Hampir seluruh responden menganggap bahwa dimensi mutu *tangible* di Puskesmas tempat penelitian sudah baik, dan hal ini harapannya bisa dipertahankan oleh Puskesmas dalam upaya meningkatkan pelayanan.

### **Dimensi Mutu *Reliable* terhadap Keaktifan Peserta Prolanis**

Hasil penelitian menunjukkan hampir separuh pasien yang mempersepsikan dimensi mutu *reliability* baik. Aktif mengikuti kegiatan prolanis dalam 4 bulan terakhir. Hasil analisa ada korelasi antara dimensi mutu Puskesmas *reliability* terhadap keaktifan pasien mengikuti program prolanis. Indikator mutu pelayanan pada dimensi mutu *reliability* meliputi: pelayanan puskesmas sesuai yang dijanjikan pada pasien, pelayanan ketika pasien mempunyai masalah, petugas bersimpati dan meyakinkan pasien, keandalan layanan puskesmas dapat diandalkan, memberikan pelayanan sesuai

dengan waktu yang telah ditetapkan (jam operasional puskesmas sesuai dengan informasi yang diberikan), dan pencatatan data pasien secara akurat.

Melalui dimensi *reliability* peserta prolanis merasa bahwa layanan puskesmas terkait dengan program prolanis sesuai dengan yang dipromosikan. Pasien yakin bahwa melalui kegiatan prolanis, peserta dapat mengontrol kondisi penyakit kronis yang diderita, serta dapat mencegah komplikasi yang membahayakan bagi peserta dengan adanya upaya promotif dan preventif yang ada.

### **Dimensi Mutu *Responsiveness* terhadap Keaktifan Peserta Prolanis**

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien berpersepsi bahwa dimensi mutu *responsiveness* yang diberikan di Puskesmas masih pada kategori kurang yaitu sebesar 38 (52%). Sebagian besar pasien merasa mutu pelayanan pada dimensi ini masih kurang dilihat dari indikator: informasi kepada pasien waktu layanan akan dilakukan, layanan yang cepat dari petugas puskesmas, kesediaan petugas membantu pasien, serta kecepatan petugas merespon permintaan pasien. Hasil penelitian menunjukkan dari 27 (36.9%) pasien yang mempersepsikan dimensi mutu *responsiveness* kurang, tidak aktif dalam mengikuti program prolanis dalam empat bulan terakhir. Dari uji *chi square* menunjukkan ada korelasi antara dimensi mutu Puskesmas *responsiveness* terhadap keaktifan pasien mengikuti program prolanis.

Pasien yang menganggap daya tanggap (*responsiveness*) puskesmas baik maka loyalitas pasien terhadap pemberi layanan juga semakin baik<sup>(13)</sup>. Selain itu terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Jika pasien puas terhadap layanan puskesmas, maka pasien akan menggunakan kembali fasilitas kesehatan tersebut dan sebaliknya<sup>(14)</sup>. Masih ada pasien yang berpersepsi kurang terhadap daya tanggap petugas, separuh responden berpersepsi dimensi mutu daya tanggap (*responsiveness*) dalam kategori kurang baik<sup>(15)</sup>. Respon

petugas yang kurang dapat menyebabkan risiko keselamatan pasien, rendahnya tingkat kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan kurang<sup>(16)</sup>.

*Responsiveness* adalah salah satu dimensi kualitas yang sangat penting di Puskesmas, karena mencerminkan sejauh mana petugas Puskesmas mampu dengan cepat dan efisien memenuhi kebutuhan serta permintaan pasien, khususnya peserta prolanis. Hal ini dapat berdampak terhadap kepuasan pasien, membangun kepercayaan pasien atas layanan yang diberikan, dan memastikan pasien merasa dihargai serta diperhatikan selama proses perawatan khususnya peserta prolanis dalam kegiatan konsultasi medis tentang penyakitnya baik misalnya dalam screening kesehatannya, konsultasi medis dan layanan pengobatannya. Selain itu, dimensi *responsiveness* juga dapat dilihat dari kecepatan petugas kesehatan dalam mendiagnosa penyakit dan melakukan perawatan dan pengobatan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesehatan pasien secara keseluruhan.

### **Dimensi Mutu Assurance terhadap Keaktifan Peserta Prolanis**

Hasil penelitian menunjukkan hampir separuh responden yang mempersepsikan dimensi mutu *assurance* kurang baik tidak aktif mengikuti kegiatan prolanis dalam 4 bulan terakhir yaitu 31 (42.5%). Hasil penelitian juga menunjukkan dimensi mutu jaminan (*assurance*), berpengaruh terhadap kepuasan prolanis. Dimensi mutu *assurance* pada penelitian ini dilihat dari komponen pasien dapat mempercayai petugas puskesmas, pasien harus merasa aman dalam berinteraksi dengan petugas puskesmas, petugas puskesmas menunjukkan sikap sopan santun, petugas mendapatkan dukungan dari puskesmas untuk memberikan layanan kepada pasien dengan baik.

Hasil penelitian Fitria, Dilla *et al* (2022), bahwa terdapat korelasi antara variabel jaminan (garansi) terhadap kepuasan dan minat mengunjungi kembali pasien rawat jalan umum di RS<sup>(17)</sup>. Semakin tinggi persepsi masyarakat tentang dimensi mutu

jaminan (*assurance*) semakin tinggi minat kunjungan pasien ke pelayanan kesehatan tersebut<sup>(18)</sup>. Kepercayaan pasien terhadap layanan yang diterima terlihat dari pengetahuan dan keterampilan petugas, ketegasan dalam menangani masalah pasien, keahlian petugas dalam bekerja, sikap sopan dan ramah dalam pelayanan, serta adanya jaminan keamanan layanan dan keyakinan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan<sup>(19)</sup>.

Dalam penelitian ini sebagian besar pasien menganggap dimensi mutu *assurance* di Puskesmas kurang, artinya pasien kurang yakin bahwa dengan mengikuti kegiatan prolanis bisa meningkatkan kesehatannya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keyakinan tersebut salah satunya keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas kesehatan. Tersedianya tenaga kesehatan yang profesional dapat meyakinkan pasien akan layanan yang diberikan, selain itu faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi keyakinan pasien yaitu kurangnya pengetahuan dari pasien tentang prosedur dan manfaat mengikuti kegiatan prolanis. Jika pasien belum mengetahui program prolanis maka pasien merasa kurang yakin bahwa dengan mengikuti kegiatan prolanis pasien dapat meningkatkan kualitas hidupnya dan mencegah komplikasi yang mungkin dapat timbul krn kondisinya.

### **Dimensi Mutu Empathy terhadap Keaktifan Peserta Prolanis**

Data menunjukkan hampir separuh pasien yang mempersepsikan dimensi mutu *emphaty* (perhatian) cukup hampir separuhnya aktif dalam kegiatan prolanis dalam empat bulan terakhir. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara dimensi mutu *empathy* dan tingkat keaktifan peserta prolanis. Dalam penelitian ini, aspek empati dinilai dari perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada pasien, pemahaman petugas terhadap kebutuhan pasien, komitmen petugas Puskesmas untuk mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati, serta jam operasional yang diatur agar sesuai dan nyaman bagi pasien.

Terdapat korelasi antara variabel *emphaty* dengan kepuasan dan minat kunjungan kembali pasien<sup>(17)</sup>. Semakin besar kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima, semakin tinggi pula keinginan pasien untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan tersebut. Sebaliknya, pasien yang merasa tidak puas memiliki kemungkinan 2,766 kali lebih besar untuk tidak menggunakan kembali fasilitas kesehatan tersebut<sup>(20)</sup>. Ketika tenaga kesehatan menunjukkan perhatiannya dengan cara peduli dan memahami pasien, hal ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien serta kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan yang sama. Oleh karena itu, dimensi *emphaty* dianggap sebagai salah satu faktor paling penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien<sup>(13)</sup>.

Dimensi mutu *emphaty* merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Pada dimensi ini pemberian layanan dengan fokus memahami, peduli, dan memberikan perhatian kepada kebutuhan pasien, serta memperhatikan perasaannya. Konteks pelayanan menunjukkan sejauh mana penyedia layanan mampu menempatkan diri mereka dalam perspektif orang lain dan merespons dengan rasa hormat dan perhatian.

Sehingga sangat penting bagi Puskesmas untuk memperhatikan dimensi ini salah satunya dalam upaya meningkatkan keaktifan peserta prolanis untuk mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh puskesmas.

### **Analisis Faktor Dimensi Mutu yang Berpengaruh terhadap Keaktifan Peserta Prolanis.**

Hasil uji multivariat untuk melihat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen menunjukkan bahwa keempat variabel independen, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, secara bersama-sama memengaruhi keaktifan peserta dalam mengikuti konsultasi medis di Puskesmas, pengaruh variabel dimensi mutu tersebut terhadap variabel

variabel keaktifan peserta prolanis, secara bersama-sama (simultan) sebesar 48,4%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Menurut Yasir *et al* (2022), terdapat hubungan kelima dimensi mutu terhadap kunjungan ulang pasien rawat inap<sup>(18)</sup>. Bagi penyedia layanan kesehatan, pendekatan *service excellent* dan *service quality* sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Hal ini bertujuan agar pasien merasa puas dengan layanan keperawatan yang diterima. Kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama yang menggambarkan mutu layanan, yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), dan ketanggapan (*responsiveness*)<sup>(21)</sup>.

Dalam penelitian ini dimensi mutu *tangible* tidak dimasukkan dalam uji multivariat karena tidak memenuhi syarat. Dari hasil uji bivariat didapatkan hasil tidak ada berpengaruh dimensi mutu *tangible* dengan keaktifan peserta prolanis dalam mengikuti konsultasi medis di Puskesmas. Hampir seluruh pasien menganggap bahwa komponen-komponen dimensi mutu *tangible* di Puskesmas sudah baik, namun masih terapat responden yang tidak aktif mengikuti konsultasi medis meski responden tersebut mepersepsikan dimensi mutu tersebut baik. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang mempengaruhi peserta prolanis mengikuti kegiatan prolanis. Hasil uji multivariat pada penelitian menunjukkan dimensi mutu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap keaktifan peserta prolanis mengikuti konsultasi medis sebesar 48.4%, artinya sisanya ditentukan oleh faktor yang lain. Beberapa faktor lain yang memengaruhi kunjungan peserta prolanis yaitu pengetahuan, sikap, persepsi, dukungan keluarga, aksesibilitas layanan kesehatan<sup>(22)</sup>, motivasi<sup>(6)</sup>.

Hasil uji regresi yang digunakan dalam uji hipotesis secara parsial menunjukkan dimensi mutu *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, secara parsial atau sendiri-sendiri



berpengaruh terhadap keaktifan peserta prolanis mengikuti kegiatan prolanis. Dengan faktor yang paling kuat mempengaruhi adalah dimensi mutu *reability* dengan nilai OR = 18,5. Peserta Prolanis yang mempersepsikan dimensi mutu *reliability* baik berpeluang 18,5 kali lebih besar untuk aktif mengikuti kegiatan prolanis di Puskesmas.

## SIMPULAN

Persepsi pasien terhadap dimensi mutu tangible hampir seluruhnya baik yaitu 72 (98,6%), dimensi mutu reliable sebagian besar pada kategori baik, sedangkan persepsi pasien pada dimensi responsiveness dan assurance sebagian besar pada kategori kurang, dan dimensi emphaty sebagian besar pada kategori cukup. Hasil uji chi-square menunjukkan adanya korelasi antara dimensi mutu seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap keaktifan peserta prolanis dalam mengikuti kegiatan konsultasi medis di Puskesmas. Hasil uji multivariat menunjukkan keempat variabel secara simultan berpengaruh terhadap keaktifan peserta prolanis.

## REFERENSI

1. BPJS. Panduan praktis Prolanis (Program pengelolaan penyakit kronis). BPJS Kesehatan. 2014;
2. Darmila A, Rhosma SD. Korelasi Keaktifan Dalam Mengikuti Prolanis Dengan Kualitas Hidup Lansia Penderita Hipertensi Di Wilayah Kerja Puskesmas.... J Ilmu Keperawatan [Internet]. 2019; Available from: [http://repository.unmuhjember.ac.id/7323/1/ARTIKEL JURNAL.pdf](http://repository.unmuhjember.ac.id/7323/1/ARTIKEL%20JURNAL.pdf)
3. Andrian MN, Muflihatin SK. Korelasi Antara Tingkat Kecemasan Dengan Kadar Gula Darah Pasien Diabetes Melitus Tipe II di Poliklinik PP \ K 1 Denkesyah. Borneo Student Res. 2020;1(3):1868–72.
4. Atto'illah. Keaktifan Mengikuti Prolanis Mempengaruhi Kestabilan Tekanan Darah pada Pasien Hipertensi di Puskesmas Warungasem Activeness of Prolanis Participation Influencing the Blood Pressure Stability in Hypertension Patients at Public Health Center Warungasem tar. 2021;3(2):75–86.
5. Parinussa N, Tubalawony S, Matulesy R. Faktor-Faktor Yang Berkorelasi Dengan Kunjungan Prolanis Di Puskesmas Perawatan Waai Maluku Tengah. Ikesma. 2022;18(3):153.
6. Anggeraeni A, Asiah N, Lontaan A, Akib A, Susilo C. The influence of motivation on the activeness of elderly people with hypertension in prolanis gymnastics activities. J Edukasi Ilm Kesehat. 2024;2(1):1–6.
7. Fatimah S, Rimba Putri IR, Sumarni S. Korelasi Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo. Indones J Hosp Adm. 2021;4(1):25.
8. Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2016.
9. Farida N, Asrinawaty, Anwary AZ. Korelasi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. J UIK [Internet]. 2020;1(3):1–7. Available from: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3796/>
10. Nisa SI, Prihatin S, Basuki H, Ragil Setiyabudi. Korelasi Keaktifan Lansia Hipertensi Dan Diabetes Melitus Pada Prolanis Dengan Kualitas Hidup. J Keperawatan [Internet]. 2024;16(1):347–62. Available from: <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan>
11. Parasuraman, A. Zeithaml V, L Berry L. SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. J Retail. 1988;64(1):12–40.
12. Zuama Qomariana W, Putri RD. Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan RS

- Patria IKKT. *Heal Inf Manag J* ISSN. 2019;7(1):2655–9129.
13. Gunawan K, Djati SP. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *J Manaj dan Kewirausahaan*. 2011;13(1).
  14. Murdiatama D, Rifai A, Anggraeni I. The Effect of the Quality of Health Services on the Satisfaction of Patients at the East Langsa Community Health Center. *J La Medihealthico*. 2021;2(1):32–46.
  15. Purwiningsih S. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tonusu Kecamatan Pamona Puselemba Kabupaten Poso. *J Ilm Kesmas IJ (Indonesia Jaya)*. 2021;21(2):1–8.
  16. Nelson JJ, Staffileno BA. Improving the Patient Experience: Call Light Intervention Bundle. *J Pediatr Nurs*. 2017;36:37–43.
  17. Fitria D, Salmira CS, Sulisna A. Relationship Of Insurance And Hospital Empathy With Satisfaction Of Return Interest In Outcoming Patients At Sundari Hospital. *Int Arch Med Sci Public Heal*. 2022;3(1):109–15.
  18. Yassir et al. Korelasi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap. *J Akutansi Manaj dan Ekon*. 2022;8(1):1–12.
  19. Suhadi, Nani Yuniar, Adrian Tawai, Hasmirah. The relationship of the quality of health services empathy dimension with patient satisfaction in the health services of the Lepo-Lepo health center, Kendari city, Indonesia. *World J Biol Pharm Heal Sci*. 2022;11(3):132–8.
  20. Khotib A, Suprpto SI. Patient satisfaction associated with increased patient retention. *Malahayati Int J Nurs andHealth Sci*. 2024;07(4):425–31.
  21. Novitasari D. Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality? *J Inf Syst Manag [Internet]*. 2022;01(01):29–36. Available from: <https://jisma.org/index.php/jisma/article/view/255>
  22. Maarif S, Setiaji B, Noviansyah N, Pratiwi DU. The Factors that are Related to Visiting Participants of the Chronic Disease Management Program to the Prolanis Aerobic Club in Lampung Central Regency, 2020. *J Qual Public Heal*. 2021;4(2):38–48.