

Abstrak

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI PADA PELAYANAN PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) DI PUSKESMAS AJIBARANG II KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2024

Luthfi Yahya Wicaksono, Budi Aji, Arih Diyaning Intiasari

Latar Belakang: Hipertensi masih menjadi masalah kesehatan utama di Indonesia, dengan prevalensi sebesar 32,4% pada usia 30–70 tahun. Di Kabupaten Banyumas, tercatat 172.022 penderita hipertensi pada tahun 2023, dan 190 di antaranya tercatat sebagai peserta Prolanis di Puskesmas Ajibarang II pada tahun 2024. Namun, hanya sekitar 150 pasien yang aktif mengikuti program. Studi pendahuluan menunjukkan rendahnya partisipasi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Masalah ini mencerminkan perlunya evaluasi terhadap mutu layanan Prolanis. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien hipertensi dalam program pengelolaan penyakit kronis di Puskesmas Ajibarang II.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, pengambilan data menggunakan teknik *accidental sampling* dengan sampel 66 pasien. Analisis data dilakukan dengan uji univariat, bivariat (*Chi-Square*), dan multivariat (regresi logistik).

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas (77,3%) terhadap pelayanan Prolanis. Analisis bivariat menunjukkan bahwa variabel bukti fisik ($p=0,006$) dan kehandalan ($p=0,014$) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Namun, variabel ketanggapan, perhatian, dan jaminan tidak menunjukkan hubungan. Analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel bukti fisik merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 5,018.

Kesimpulan: Bukti fisik merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien hipertensi dalam pelayanan Prolanis. Aspek seperti kebersihan fasilitas, ketersediaan alat, dan penampilan petugas menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi pasien. Oleh karena itu, kualitas bukti fisik perlu dipertahankan atau bahkan ditingkatkan guna mendukung kenyamanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Hipertensi, Kepuasan, Kualitas, Pelayanan, Prolanis.

Abstract

INFLUENCING FACTORS OF HYPERTENSION PATIENTS SATISFACTION WITH CHRONIC DISEASE MANAGEMENT SERVICES PROGRAM (PROLANIS) AT AJIBARANG II HEALTH CENTER BANYUMAS DISTRICT 2024

Luthfi Yahya Wicaksono, Budi Aji, Arih Diyaning Intiasari

Background: Hypertension is still a major health problem in Indonesia, with a prevalence of 32.4% in the 30–70 age group. In Banyumas Regency, there were 172,022 hypertension sufferers in 2023, and 190 of them were registered as Prolanis participants at the Ajibarang II Health Center in 2024. However, only around 150 patients actively participated in the program. Preliminary studies showed low patient participation and satisfaction with services. This problem reflects the need for an evaluation of the quality of Prolanis services. This study was conducted to determine the service factors that influence the satisfaction of hypertension patients in the chronic disease management program at the Ajibarang II Health Center.

Methods: This study was used a quantitative method with a cross-sectional design, data collection using accidental sampling techniques with a sample of 66 patients. Data analysis was performed using univariate, bivariate (Chi-Square), and multivariate (logistic regression) tests.

Results: The results showed that the majority of patients (77.3%) were satisfied with the Prolanis services. Bivariate analysis indicated that the variables of tangibility ($p=0.006$) and reliability ($p=0.014$) were significantly associated with patient satisfaction. Meanwhile, responsiveness, empathy, and assurance showed no significant association. Multivariate analysis revealed that tangibility was the most influential factor on patient satisfaction, with an Odds Ratio (OR) of 5.018.

Conclusion: Physical evidence was the most influential variable on the satisfaction of hypertension patients in Prolanis services. Aspects such as cleanliness of facilities, availability of equipment, and appearance of officers are important parts in shaping patient perceptions. Therefore, the quality of physical evidence needs to be maintained or even improved to support patient comfort and satisfaction on an ongoing basis.

Keywords: Hypertension, Prolanis, Quality, Satisfaction, Service.