

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Klinik Pratama IDI Bantul

Klinik Pratama IDI Bantul merupakan salah satu FKTP non Puskesmas di wilayah Kabupaten Bantul yang memiliki kapitasi terbesar yaitu berjumlah 5.736 pasien BPJS. Klinik Pratama IDI Bantul sendiri memiliki rerata kunjungan 101 pasien perhari nya yang terdiri dari pasien BPJS dan Non BPJS. Klinik Pratama IDI Bantul memiliki 1 klub Prolanis yang bernama “NGUDI WARAS” yang memiliki 50 anggota yang terdiri dari 25 pasien DM dan 25 pasien Hipertensi. Klub Prolanis ini memiliki agenda rutin senam dan edukasi Prolanis sekurang-kurangnya satu bulan sekali.

B. Pengujian Alat Ukur

1. Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi tentang dimensi mutu pelayanan, meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emhaty*. Untuk mengetahui validitasnya dilakukan pengujian validitas kepada 30 subjek di Klinik Pratama IDI Pajangan. Uji validitas menggunakan korelasi pearson dengan teknik *if item deleted*. Pada teknik ini pengambilan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan antara R hitung

dengan R tabel. Berdasarkan tabel R untuk jumlah responden 30 adalah 0,361. Berdasarkan analisis yang dilakukan dari semua kategori dinyatakan valid karena R hitung lebih besar dari pada R tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pengukuran *Alpha Cronbach* pengambilan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan nilai *Alpha Cronbach* dengan nilai kritis, yaitu 0,7. Berdasarkan analisis yang dilakukan dari semua kategori dinyatakan reliabel karena semua kategori mempunyai nilai *Alpha Cronbach* diatas 0,7.

C. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 50 responden yang berasal dari anggota klub Prolanis Klinik Pratama IDI Bantul. Dengan sebaran 25 responden dengan diagnosa DM dan 25 responden dengan diagnosa Hipertensi.

Berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan, responden terbagi menjadi:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	17	34
Perempuan	33	66
TOTAL	50	100
Umur		
< 60 tahun	35	70
≥ 60 tahun	15	30
TOTAL	50	100
Pekerjaan		
Wiraswasta	8	16
PNS	6	12
Swasta	9	18
Tidak Bekerja	27	54
TOTAL	50	100

D. Keberhasilan Manajemen Prolanis

Keberhasilan manajemen prolanis ditentukan dari:

1. Hipertensi

- a. Populasi umum usia ≥ 60 tahun: menurunkan tekanan darah sistolik menjadi <150 mmHg dan diastolik menjadi <90 mmHg.
- b. Populasi umum berumur < 60 tahun: menurunkan tekanan darah sistolik menjadi < 140 mmHg dan diastolic menjadi <90 mmHg
- c. BMI stabil atau berada di rentang tabel normal.
- d. Kedua kriteria tekanan darah dan BMI harus terpenuhi.

2. DMT2

- a. Kadar glukosa darah mendekati normal,
- b. Glukosa puasa berkisar 90-130 mg/dl

- c. Glukosa darah 2 jam setelah makan < 180 mg/dl
 - d. Tekanan darah < 130/80 mmHg
 - e. Profil lipid:
 - f. Kolesterol < 200 mg/dl
- 3. BMI stabil atau berada di rentang tabel normal.**

Berdasarkan kriteria diatas didapatkan data 17 responden memenuhi kriteria keberhasilan manajemen prolans dan 33 responden tidak memenuhi kriteria.

E. Hasil Kuesioner

1. Dimensi *Tangible*

Pada dimensi kualitas pelayanan *tangible* meliputi ruangan pelayanan, dan fasilitas yang ada di Klinik Pratama IDI Bantul. Responden mayoritas memilih setuju pada pertanyaan yang menanyakan tentang gedung klinik, kebersihan ruangan klinik, kerapian perabotan di dalam klinik, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas non medis dan ketersediaan fasilitas medis yang tersedia dalam klinik. Hal tersebut sejalan dengan gedung klinik yang meskipun sudah tua tapi bersih dan terawat, kemudian perabotan yang tertata rapi pada tiap-tiap klinik, serta fasilitas yang sangat memadai dan membantu pasien yang berobat.

Tabel 4. 2 Distribusi Data Dimensi *Tangible*

Kategori	Kepuasan Pasien Prolanis			
	Tidak Puas		Puas	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
<u>Jenis Kelamin</u>				
Laki-laki	9	53	8	47
Perempuan	15	46	18	54
<u>Usia</u>				
< 60 tahun	22	62	13	38
≥ 60 tahun	2	13	13	87
<u>Pekerjaan</u>				
Wiraswasta	5	62,5	3	37,5
PNS	3	50	3	50
Karyawan	4	50	4	50
Swasta	11	41	16	59
Tidak Bekerja				

Berdasarkan data kepuasan pasien prolanis didapatkan data responden dengan jenis kelamin laki-laki didapatkan 47% responden pada kategori puas dan 53% responden pada kategori tidak puas. Pada responden dengan jenis kelamin perempuan didapatkan 54% responden pada kategori puas dan 46% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan usia kurang dari 60 tahun didapatkan 62% responden pada kategori tidak puas dan 38% responden pada kategori puas. Pada responden dengan usia 60 tahun keatas, didapatkan 13% responden pada kategori tidak puas dan 87% responden pada kategori puas. Berdasarkan pekerjaannya, pada responden dengan pekerjaan wiraswasta 62,5% responden pada kategori tidak puas dan 37,5% pada kategori puas. Pada responden dengan pekerjaan PNS

didapatkan 50% responden pada kategori puas dan 50% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan pekerjaan karyawan swasta didapatkan 50% responden pada kategori puas dan 50% responden pada kategori tidak puas. Sedangkan pada responden yang tidak bekerja didapatkan 41% responden pada kategori tidak puas dan 59% responden pada kategori puas.

Jika dilihat dari hasil kuesioner, pada responden yang masuk di kategori tidak puas didapatkan nilai terendah pada pertanyaan nomor 4 dan 5. Pada pertanyaan nomor 4 menanyakan mengenai ruang tunggu yang disediakan klinik, dan pada pertanyaan nomor 5 menanyakan mengenai fasilitas non medis yang disediakan oleh klinik.

2. Dimensi *Reliability*

Reliability merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan kebutuhan pasien. Pada dimensi ini ditanyakan tentang kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Secara keseluruhan responden sudah memandang sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan kebutuhan pasien sudah baik.

Tabel 4. 3 Distribusi Data Dimensi *Reliability*

Kategori	Kepuasan Pasien Prolanis			
	Tidak Puas		Puas	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
<u>Jenis Kelamin</u>				
Laki-laki	9	53	8	47
Perempuan	15	46	18	54
<u>Usia</u>				
< 60 tahun	21	60	14	40
≥ 60 tahun	3	20	12	80
<u>Pekerjaan</u>				
Wiraswasta	4	50	4	50
PNS	3	50	3	50
Karyawan	6	67	3	33
Swasta	11	41	16	59
Tidak Bekerja				

Berdasarkan data kepuasan pasien prolanis didapatkan data responden dengan jenis kelamin laki-laki didapatkan 47% responden pada kategori puas dan 53% responden pada kategori tidak puas. Pada responden dengan jenis kelamin perempuan didapatkan 54% responden pada kategori puas dan 46% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan usia kurang dari 60 tahun didapatkan 60% responden pada kategori tidak puas dan 40% responden pada kategori puas. Pada responden dengan usia 60 tahun keatas, didapatkan 20% responden pada kategori tidak puas dan 80% responden pada kategori puas. Berdasarkan pekerjaannya, pada responden dengan pekerjaan wiraswasta 50% responden pada kategori tidak puas dan 50% pada kategori puas. Pada responden dengan pekerjaan PNS didapatkan

50% responden pada kategori puas dan 50% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan pekerjaan karyawan swasta didapatkan 67% responden pada kategori puas dan 33% responden pada kategori tidak puas. Sedangkan pada responden yang tidak bekerja didapatkan 41% responden pada kategori tidak puas dan 59% responden pada kategori puas.

Jika dilihat dari hasil kuesioner, *pada* responden yang masuk di kategori tidak puas didapatkan nilai terendah pada pertanyaan nomor 3 dan 4. Pada pertanyaan nomor 3 menanyakan mengenai keramahan petugas medis dan non medis klinik. Pertanyaan nomor 4 menanyakan mengenai ketanggapan petugas medis dalam memberikan pelayanan.

3. Dimensi Responsiveness

Responsiveness adalah salah satu dimensi pelayanan yang berkaitan dengan ketanggapan *petugas* dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dalam dimensi ini ditanyakan tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Termasuk di dalam dimensi tentang menanyakan keluhan pasien, memberikan penjelasan kepada pasien dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan pasien telah memberikan penilaian positif terhadap ketanggapan petugas.

Tabel 4. 4 Distribusi Data Dimensi *Responsiveness*

Kategori	Kepuasan Pasien Prolanis			
	Tidak Puas		Puas	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
<u>Jenis Kelamin</u>				
Laki-laki	9	53	8	47
Perempuan	13	39	20	61
<u>Usia</u>				
< 60 tahun	20	57	15	43
≥ 60 tahun	2	13	13	87
<u>Pekerjaan</u>				
Wiraswasta	3	62,5	5	37,5
PNS	2	33	4	67
Karyawan	5	55	4	45
Swasta	12	44	15	56
Tidak Bekerja				

Berdasarkan data kepuasan pasien prolanis didapatkan data responden dengan jenis kelamin laki-laki didapatkan 47% responden pada kategori puas dan 53% responden pada kategori tidak puas. Pada responden dengan jenis kelamin perempuan didapatkan 61% responden pada kategori puas dan 39% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan usia kurang dari 60 tahun didapatkan 57% responden pada kategori tidak puas dan 43% responden pada kategori puas. Pada responden dengan usia 60 tahun keatas, didapatkan 13% responden pada kategori tidak puas dan 87% responden pada kategori puas. Berdasarkan pekerjaannya, pada responden dengan pekerjaan wiraswasta 62,5% responden pada kategori puas dan 37,5% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan pekerjaan PNS

didapatkan 67% responden pada kategori puas dan 33% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan pekerjaan karyawan swasta didapatkan 45% responden pada kategori puas dan 55% responden pada kategori tidak puas. Sedangkan pada responden yang tidak bekerja didapatkan 44% responden pada kategori tidak puas dan 56% responden pada kategori puas.

Jika dilihat dari hasil kuesioner, pada responden yang masuk di kategori tidak puas didapatkan nilai terendah pada pertanyaan nomor 2. Pada pertanyaan nomor 2 menanyakan mengenai petugas medis yang menanyakan keluhan yang diderita pasien. Pada responden kriteria berhasil manajemen prolanis yang masuk di kategori tidak puas didapatkan nilai terendah pada pertanyaan nomor 2.

4. Dimensi *Assurance*

Assurance merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan *dan* aman untuk pasien, sehingga pasien dapat merasa aman, nyaman dan yakin pada pengobatan yang diterima. Dalam dimensi ini secara keseluruhan pasien merasa aman dan nyaman dalam menerima pelayanan di klinik.

Tabel 4. 5 Distribusi Data Dimensi Assurance

Kategori	Kepuasan Pasien Prolanis			
	Tidak Puas		Puas	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
<u>Jenis Kelamin</u>				
Laki-laki	11	64	6	36
Perempuan	11	33	22	67
<u>Usia</u>				
< 60 tahun	19	54	16	46
≥ 60 tahun	3	20	12	80
<u>Pekerjaan</u>				
Wiraswasta	3	37,5	5	62,5
PNS	3	50	3	50
Karyawan	4	44	5	56
Swasta	12	44	15	56
Tidak Bekerja				

Berdasarkan data kepuasan pasien prolanis didapatkan data responden dengan jenis kelamin laki-laki didapatkan 36% responden pada kategori puas dan 64% responden pada kategori tidak puas. Pada responden dengan jenis kelamin perempuan didapatkan 67% responden pada kategori puas dan 33% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan usia kurang dari 60 tahun didapatkan 54% responden pada kategori tidak puas dan 46% responden pada kategori puas. Pada responden dengan usia 60 tahun keatas, didapatkan 20% responden pada kategori tidak puas dan 80% responden pada kategori puas. Berdasarkan pekerjaannya, pada responden dengan pekerjaan wiraswasta 62,5% responden pada kategori puas dan 37,5% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan pekerjaan PNS

didapatkan 50% responden pada kategori puas dan 50% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan pekerjaan karyawan swasta didapatkan 56% responden pada kategori puas dan 44% responden pada kategori tidak puas. Sedangkan pada responden yang tidak bekerja didapatkan 44% responden pada kategori tidak puas dan 56% responden pada kategori puas.

Jika dilihat dari hasil kuesioner, pada responden kriteria tidak berhasil manajemen prolans yang masuk di kategori cukup puas didapatkan nilai terendah pada pertanyaan nomor 4 dan 5. Pada pertanyaan nomor 4 menanyakan mengenai kesopanan petugas medis dan non medis. Pertanyaan nomor 5 menanyakan mengenai kesesuaian obat yang diberikan dengan resep dokter.

5. Dimensi *Emphaty*

Emphaty merupakan perlakuan petugas terhadap pasien, meliputi sopan santun *selama* memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam dimensi ini ditanyakan tentang perilaku petugas, meliputi sopan santun, keramahan dan perhatian yang diberikan kepada pasien. Secara keseluruhan responden memberikan penilaian yang positif.

Tabel 4. 6 Distribusi Data Dimensi *Empathy*

Kategori	Kepuasan Pasien Prolanis			
	Tidak Puas		Puas	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
<u>Jenis Kelamin</u>				
Laki-laki	7	53	10	47
Perempuan	8	39	25	61
<u>Usia</u>				
< 60 tahun	12	57	23	43
≥ 60 tahun	3	13	12	87
<u>Pekerjaan</u>				
Wiraswasta	3	62,5	5	37,5
PNS	1	33	5	67
Karyawan	3	55	6	45
Swasta	8	44	19	56
Tidak Bekerja				

Berdasarkan data kepuasan pasien prolanis didapatkan data responden dengan jenis *kelamin* laki-laki didapatkan 41% responden pada kategori tidak puas dan 59% responden pada kategori puas. Pada responden dengan jenis kelamin perempuan didapatkan 76% responden pada kategori puas dan 24% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan usia kurang dari 60 tahun didapatkan 34% responden pada kategori tidak puas dan 66% responden pada kategori puas. Pada responden dengan usia 60 tahun keatas, didapatkan 20% responden pada kategori tidak puas dan 80% responden pada kategori puas. Berdasarkan pekerjaannya, pada responden dengan pekerjaan wiraswasta 62,5% responden pada kategori puas dan 37,5% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan pekerjaan PNS

didapatkan 83% responden pada kategori puas dan 17% pada kategori tidak puas. Pada responden dengan pekerjaan karyawan swasta didapatkan 67% responden pada kategori puas dan 33% responden pada kategori tidak puas. Sedangkan pada responden yang tidak bekerja didapatkan 29% responden pada kategori tidak puas dan 71% responden pada kategori puas.

Jika dilihat dari hasil kuesioner, pada *responden* kriteria tidak berhasil manajemen prolans yang masuk di kategori tidak puas didapatkan nilai terendah pada pertanyaan nomor 5. Pada pertanyaan nomor 5 menanyakan mengenai keramahan petugas medis dan non medis terhadap pasien. Pada responden kriteria berhasil manajemen prolans yang masuk di kategori tidak puas didapatkan nilai terendah pada pertanyaan nomor 5.

F. Pembahasan

1. Kepuasan pasien di layanan kesehatan primer

Pada dimensi *tangible* didalamnya meliputi pelayanan fisik dan sarana prasarana yang ada di Klinik Pratama IDI Bantul, yaitu gedung klinik, tata ruang di klinik, kebersihan dan kerapian klinik, ruang tunggu yang nyaman bagi pasien dan keluarga, serta ketersediaan obat. Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa pada dimensi *tangible* responden sudah memberikan penilaian yang baik, terlihat

dari gambaran kepuasan responden baik pada kriteria berhasil manajemen prolanis maupun tidak berhasil manajemen prolanis sebagian besar masuk dalam kategori puas. Salah satu yang diperhatikan oleh responden/pasien dalam menggunakan layanan kesehatan adalah fasilitas yang dimiliki oleh penyedia layanan kesehatan. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Purcarea bahwa dalam melakukan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan dibutuhkan sarasa prasarana yang memadai dan sesuai standar yang ada. Sarana dan prasarana serta fasilitas yang dimiliki oleh Klinik Pratama IDI Bantul menjadi pertimbangan pasien dalam menentukan pilihan untuk melakukan pengobatan di klinik (Purcarea *et.al*, 2013).

Kualitas layanan pada dimensi *reliability* berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan kebutuhan pasien. Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa pada dimensi *reliability* responden sudah memberikan penilaian yang baik, terlihat dari gambaran kepuasan responden baik pada kriteria berhasil manajemen prolanis maupun tidak berhasil manajemen prolanis sebagian besar masuk dalam kategori puas. Sikap petugas kesehatan sangat mempengaruhi kualitas layanan kesehatan, hal ini dikarenakan petugas adalah orang yang pertama kali berhubungan dan menjalin komunikasi dengan pasien. Jika petugas tidak memberikan layanan

kesehatan dengan maksimal, maka kualitas layanan kesehatan akan menurun hal tersebut menyebabkan kepuasan pasien menjadi kurang, banyak pasien yang akhirnya malas untuk berobat atau kontrol rutin di klinik (Purcarea *et.al*, 2013).

Responsiveness merupakan dimensi kualitas layanan kesehatan yang penting, termasuk di dalam kategori ini tentang ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menanyakan keluhan pasien, memberikan penjelasan kepada pasien dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Pada penelitian ini responden memberikan penilaian yang baik pada Klinik Pratama IDI Bantul yang menjadi tempat penelitian, terlihat dari gambaran kepuasan responden baik pada kriteria berhasil manajemen prolans maupun tidak berhasil manajemen prolans sebagian besar masuk dalam kategori puas. Seperti yang dijelaskan oleh Supadmi bahwa tanggung jawab dan perhatian petugas kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien sangatlah penting. Seorang petugas kesehatan adalah orang yang pertama kali menjalin komunikasi dengan pasien dan seharusnya dapat memberikan rasa nyaman kepada pasien. Komunikasi tersebut diharapkan mampu membuat pasien merasa puas dengan layanan klinik dan ingin menggunakan kembali layanan kesehatan di klinik tersebut (Supadmi, 2009).

Kualitas layanan pada dimensi *assurance* meliputi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan dan aman untuk pasien, sehingga pasien dapat merasa aman, nyaman dan yakin pada pengobatan yang diterima. Dalam dimensi ini responden sudah memberikan penilaian baik pada Klinik Pratama IDI Bantul, terlihat dari gambaran kepuasan responden baik pada kriteria berhasil manajemen prolans maupun tidak berhasil manajemen prolans sebagian besar masuk dalam kategori puas. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Naik kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh penyedia jasa mempengaruhi kualitas layanan kesehatan karena mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan di Indonesia (Naik, 2010).

Dimensi *emphaty* merupakan perlakuan petugas terhadap pasien, meliputi sopan santun selama memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam penelitian ini dimensi *emphaty* diberikan penilaian yang baik oleh responden, terlihat dari gambaran kepuasan responden baik pada kriteria berhasil manajemen prolans maupun tidak berhasil manajemen prolans sebagian besar masuk dalam kategori puas. *Emphaty* merupakan hal yang penting dalam kualitas layanan kesehatan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Supadmi faktor

terpenting yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan FKTP adalah perhatian dari petugas penyedia layanan kesehatan (Supadmi, 2009).

2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Pada hasil penelitian terlihat perbedaan antara kepuasan responden berdasarkan kategori jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Jenis kelamin mempengaruhi kepuasan terhadap perilaku untuk menggunakan kembali jasa atau pelayanan yang telah diterima atau dengan kata lain membentuk suatu loyalitas yang menimbulkan motivasi untuk datang kembali. Selain jenis kelamin, usia juga mempengaruhi kepuasan secara positif. Semakin bertambahnya usia seseorang maka kepuasan akan semakin mudah didapat. Semakin muda usianya, maka akan semakin banyak pula ekspektasi yang diharapkan untuk didapat, sehingga kepuasan akan lebih susah untuk didapat (Paul, 2007).

Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang, dari hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa seseorang yang bekerja akan lebih banyak menyampaikan keluhan dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja. Hal ini disebabkan karena pada orang yang bekerja akan banyak memiliki referensi sehingga dapat melakukan perbandingan jasa satu dengan yang lain, sehingga

munculah keluhan jika apa yang didapat tidak sesuai dengan ekspektasinya.

3. Posisi kepuasan pasien dalam manajemen Prolanis

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa tingginya kepuasan pasien tidak mempengaruhi keberhasilan dari manajemen prolanis (<3%). Hal ini dapat disebabkan oleh faktor internal responden atau pasien. Pada faktor internal ini termasuk kepatuhan terapi pasien dan motivasi pasien. Kepatuhan terapi merupakan ketepatan atau kesesuaian pasien terhadap anjuran dalam pengobatan yang dilakukan baik dalam hal waktu, dosis maupun frekuensi. Namun kepatuhan terapi sendiri juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Sehingga baik faktor internal dari pasien yaitu kepatuhan terapi maupun faktor eksternal dari penyedia layanan kesehatan atau dalam hal ini adalah kualitas layanan dari penyedia layanan kesehatan saling mempengaruhi. Motivasi pasien juga turut andil dalam menentukan keberhasilan manajemen prolanis. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi pasien antara lain adalah pengetahuan pasien mengenai penyakit dan pengobatannya, serta pemahaman pasien tentang terapi dalam pengobatan yang dilakukan. Hal tersebut akan mempengaruhi pula kepatuhan pasien dalam melakukan pengobatan.

Apabila pengetahuan dan pemahaman pasien rendah akan membuat motivasi pasien menjadi rendah sehingga akan mengubah perilaku menjadi kurang patuh dalam melakukan pengobatan. Durasi atau lama penyakit yang diderita maupun waktu pengobatan juga mempengaruhi kepatuhan terapi, hal tersebut terjadi dikarenakan kebosanan pasien dalam rutinitas terapi yang monoton. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rasdianah faktor yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan terapi pada pasien penyakit kronis adalah interaksi pasien dengan petugas kesehatan, serta interaksi pasien dengan sistem layanan kesehatan (Rasdianah *et. al*, 2016).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa faktor internal dari pasien dan eksternal yang berasal dari penyedia layanan kesehatan saling berpengaruh dan tidak dapat dipisahkan. Pada penelitian ini didapatkan semua responden berada didalam kategori puas namun angka keberhasilan terapinya masih rendah, hal tersebut dapat dikarenakan adanya faktor internal dari pasien yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Keberhasilan manajemen prolansis dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor predisposisi, faktor pemungkin dan faktor penguat. Faktor predisposisi merupakan perilaku yang menjadi dasar atau motivasi bagi perilaku, contohnya pengetahuan, sikap, keyakinan dan persepsi. Faktor pemungkin merupakan perilaku

yang memungkinkan suatu motivasi terlaksana, contohnya seperti layanan kesehatan, keterjangkauan dan kebijakan peraturan perundang-undangan. Terakhir faktor penguat yaitu faktor yang menentukan apakah tindakan kesehatan memperoleh dukungan atau tidaknya, seperti dukungan petugas kesehatan maupun dukungan masyarakat atau keluarga (Yuliaristi, 2018). Selain itu, menurut Andi ada 4 pilar keberhasilan manajemen prolans yaitu pemahaman tentang instruksi, kualitas layanan, dukungan keluarga dan keyakinan pasien. Pemahaman tentang instruksi mencakup pemahaman mengenai edukasi medis, aktifitas fisik rutin dan pemeriksaan pendukung. Kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan juga mempengaruhi faktor keberhasilan manajemen prolans dalam kepuasan pasien untuk dapat kembali menggunakan layanan kesehatan yang diberikan. Dukungan keluarga untuk mengikuti kegiatan prolans dan pengobatan rutin menjadi faktor paling penting yang mempengaruhi keberhasilan manajemen prolans. Terakhir keyakinan pasien mengenai keberhasilan jika pasien rutin mengikuti kegiatan dan pengobatan prolans juga turut andil dalam faktor keberhasilan manajemen prolans (Harniati, 2017).

Informasi tambahan yang didapat dari pasien, poin penting yang menentukan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Klinik

Pratama IDI Bantul adalah keramahan dan ketanggapan petugas dalam memberikan layanan kesehatan, serta fasilitas yang dimiliki oleh klinik. Fasilitas yang dimaksud meliputi penampakan luar dari klinik, sarana prasarana yang dimiliki, termasuk juga kebersihan dari klinik. Jika dari fasilitas pasien sudah merasa terpenuhi kebutuhannya hanya saja ruang tunggu yang sempit membuat ketidaknyamanan untuk pasien. Keramahan serta ketanggapan yang dimaksud meliputi bagaimana raut wajah, perilaku dan komunikasi antara petugas terhadap pasien. Beberapa responden merasa terdapat petugas yang bersikap kurang ramah, serta tidak tanggap terhadap keluhan pasien. Hal tersebut berarti masih terdapat gap antara ekspektasi pasien dengan hal yang diterima pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Teamur di Iran bahwa fasilitas kesehatan yang ada masih belum bisa memenuhi kepuasan dan kebutuhan pasien dalam beberapa bagian, contohnya adalah dalam bagian keramahan dan ketanggapan petugas dalam memberikan layanan kesehatan (Teamur, 2014).

Menurut pihak pemberi layanan kesehatan poin-poin tersebut diatas sudah diupayakan untuk dapat dilakukan secara maksimal, mengingat Klinik Pratama IDI Bantul merupakan PPK I non pemerintah, sehingga kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap

loyalitas pasien untuk dapat berkunjung kembali. Pada kasus prolans ini, dengan meningkatkan layanan kesehatan, maka pasien akan rutin berkunjung untuk berobat sehingga nantinya akan meningkatkan keberhasilan terapi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra Ade, yang menyebutkan bahwa kualitas layanan kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, jika pasien merasa puas dengan layanan kesehatan maka kepercayaan pasien akan meningkat, sehingga meningkatkan angka kunjungan ke klinik, hal tersebut merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan terapi pasien Prolans (Putra Ade, 2017).

4. Kepuasan dan harapan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan

Sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan Klinik Pratama IDI Bantul diharuskan untuk selalu mengembangkan dan berinovasi terkait dengan kualitas layanan kesehatan. Sebagai upaya dalam meningkatkan layanan kesehatan dibutuhkan suatu inovasi dalam proses layanan kesehatan di FKTP, inovasi tersebut harus meliputi kesesuaian dengan standar profesi, menguntungkan bagi klinik dan pasien, kemungkinan inovasi tersebut diterapkan, dan evaluasi ketika inovasi tersebut diterapkan. Sebagai contoh dapat dilakukan inovasi dalam kegiatan prolans, seperti melakukan pertunjukan seni teater

sebagai cara untuk meningkatkan efikasi diri serta dukungan social untuk pasien (Kusumo *et al.*, 2020). Pemberian edukasi berupa *Self-management support* juga dinilai berperan penting dalam pengendalian penyakit kronis, dikarenakan pasien diberikan kepercayaan bahwa yang paling berperan dalam pengendalian penyakitnya adalah dirinya sendiri (Reynolds, 2018).

Manajemen pengelolaan penyakit kronis juga perlu diperhatikan, mengingat saat ini prevalensi kejadian penyakit tidak menular terus meningkat. Pada manajemen pengelolaan penyakit kronis tidak hanya difokuskan pada pemberian terapi farmakologis saja, tetapi juga terapi non farmakologis dan juga kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Tenaga kesehatan dituntut untuk dapat memberikan layanan kesehatan secara efektif dan efisien, serta melibatkan multidisipliner semua profesi yang ada di PPK I dengan pasien sebagai pusat perhatiannya (Faxon *et al.*, 2004).