

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Kegiatan Prolanis, Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) di Klinik Pratama Prima Melati. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.00 yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuisioner kepada Pasien Peserta Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) di Klinik Pratama Prima Melati. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji instrumen yaitu uji validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik yaitu uji normalitas , uji multikolonearitas, uji heteroskedasitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi (R^2), uji hipotesis yaitu uji T. Hasil dari SPSS dalam penelitian ini yaitu Kegiatan Prolanis Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien, Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien. Selanjutnya hasil uji F yaitu Kegiatan Prolanis, Kualitas Pelayanan Fasilitas Berpengaruh Secara Bersama-Sama (Simultan) Terhadap Kepuasan Pasien, dan fasilitas menjadi faktor yang memiliki pengaruh paling besar terhadap terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kegiatan Prolanis, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of the Prolanis program activities, healthcare services, and facilities in relation to patient satisfaction among participants of the Chronic Disease Management Program (PROLANIS) at Prima Melati Primary Clinic. The research method used is quantitative, utilizing SPSS version 25.00 based on data collected from questionnaires distributed to PROLANIS participants at the clinic. The analysis methods employed include instrument testing (validity and reliability tests), classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis, coefficient of determination (R^2), and hypothesis testing using the t-test. The results from the SPSS analysis indicate that Prolanis activities have no significant effect on patient satisfaction, while service quality and facilities significantly influence patient satisfaction. Furthermore, the F-test results show that Prolanis activities, service quality, and facilities collectively (simultaneously) affect patient satisfaction, with facilities being the most influential factor.

Keywords: *Prolanis Activities, Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction*