

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik merupakan salah satu bentuk penyedia layanan kesehatan yang telah ada sejak lama sebagai bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), klinik didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar bagi individu maupun masyarakat dengan fokus pada pendekatan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif. Di Indonesia, keberadaan klinik diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Klinik, yang menyebutkan bahwa klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar atau spesialisasi, baik secara perorangan maupun bersama-sama, yang dikelola oleh tenaga medis dan/atau tenaga kesehatan lainnya.

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP), klinik memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Klinik Pratama, misalnya, ditujukan untuk menyediakan layanan medis dasar, termasuk pelayanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Salah satu program unggulan dalam layanan JKN adalah Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS), yang dirancang untuk memberikan layanan berkesinambungan kepada peserta dengan penyakit kronis seperti diabetes mellitus dan hipertensi. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup peserta dengan pendekatan yang proaktif melalui kegiatan promotif dan preventif.

Program PROLANIS menjadi sangat penting mengingat tingginya prevalensi penyakit kronis di Indonesia. Tujuan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) adalah untuk membantu, mendorong, dan memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada peserta yang menderita penyakit kronis agar kualitas hidup yang dimilikinya menjadi optimal dengan indikator 75% peserta yang daftar dan berkunjung ke Faskes Tingkat Pertama mendapatkan hasil yang “baik”. Dengan kualitas hidup yang optimal tersebut, diharapkan dapat mencegah timbulnya komplikasi. Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas), jumlah penderita penyakit kronis seperti hipertensi dan diabetes terus meningkat setiap tahun, yang jika tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan komplikasi serius. Oleh karena itu, program ini menjadi salah satu strategi kunci dalam mendukung pengelolaan penyakit kronis yang lebih terintegrasi dan efektif.

Kualitas pelayanan kesehatan, termasuk kegiatan PROLANIS, menjadi indikator keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut. Pelayanan yang berkualitas

tidak hanya diukur dari perspektif penyedia layanan, tetapi juga dari tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan hingga loyalitas pasien pada pemberi layanan menjadi tujuan utama yang dimiliki oleh penyedia layanan yaitu klinik. Loyalitas yang dimiliki seorang pasien pada klinik akan menentukan kemampuan sebuah klinik untuk dapat bertahan dan berkembang. Secara teori menurut (Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, 2020), bahwa loyalitas pasien merupakan tujuan akhir dan keberhasilan fasilitas kesehatan dalam menjalin hubungan yang baik dengan pasien, sehingga dapat dikatakan bahwa loyalitas pasien tercermin dalam perilaku pasien yang tetap memilih untuk kembali ke fasilitas kesehatan tersebut.

Klinik Pratama Prima Melati adalah salah satu klinik di Kota Medan yang melaksanakan kegiatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) sebagai salah satu bentuk untuk mengelola penyakit kronis yang dialami oleh pasien, dalam pelaksanaannya kegiatan ini mendapat berbagai kendala seperti keberagaman kebutuhan pasien dengan penyakit kronis, keterbatasan sumber daya, dan tingkat keterlibatan peserta yang bervariasi. Namun kondisi tersebut menjadi tantangan yang harus dijawab dan diatasi untuk menjaga atau meningkatkan kepuasan pasien pada klinik. Sejak awal pendirian Klinik Pratama Prima Melati hingga saat ini jumlah pasien terus mengalami peningkatan, secara tidak langsung menggambarkan kepuasan pasien yang tinggi pada klinik.

Kepuasan pasien pada sebuah klinik tidak muncul secara tiba-tiba, namun dapat terjadi karena adanya kesesuaian antara harapan dan hasil yang diterima pasien. Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam pelayanan kesehatan karena mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi. Menurut (Haliman, 2021) kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

Menurut Kementerian Kesehatan, mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik yang berlaku. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rosiyana et al., 2024), (Purnawan et al., 2024) dan (Renwarin et al., 2023) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dan loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien yang bersangkutan.

Selanjutnya dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yasrin et al., 2023) menunjukkan bahwa mutu pelayanan dalam Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) diukur dengan kualitas kegiatan prolanis yang dilakukan dengan Metode *Importance Performance Analysis* sehingga mampu memberikan kepuasan yang tinggi pada pasien.

Dalam pelaksanaan kegiatan prolanis Klinik Pratama Prima Melati berada pada 2 lokasi yang berbeda, pada Klinik Pratama Prima Melati I yang beralamat di jalan K.L Yos Sudarso Kota Medan jumlah peserta kegiatan Prolanis sebanyak 60 orang sedangkan pada Klinik Pratama Prima Melati II yang beralamat di jalan Ayahanda Kota Medan memiliki jumlah peserta yang lebih banyak dibandingkan pada Klinik Pratama Prima Melati II yaitu sebanyak 145 orang peserta. Sehingga jumlah total pasien peserta PROLANIS yang ada pada Klinik Pratama Prima Melati sebanyak 205 orang pasien.

Dengan jumlah peserta yang cukup banyak pada Klinik Pratama Prima Melati oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai kualitas kegiatan PROLANIS dan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Prima Melati untuk meningkatkan loyalitas pasien dan kepuasan. Sebab loyalitas pasien dan kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada keberlanjutan program PROLANIS, tetapi juga pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Klinik Pratama Prima Melati.

Sehingga untuk mewujudkan hal tersebut, klinik harus memiliki fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pasien. Fasilitas klinik merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas yang lengkap dan nyaman dapat meningkatkan pengalaman pasien selama mendapatkan layanan kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Tambunan et al., 2025) dalam jurnal *Manajemen dan Bisnis*, ditemukan bahwa fasilitas klinik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Imelda. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan ruangan, ketersediaan peralatan medis, serta aksesibilitas klinik berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian teori dan penelitian terdahulu yang menjelaskan tentang pentingnya kegiatan PROLANIS dan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan peserta sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Kegiatan Prolanis, Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) di Klinik Pratama Prima Melati.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas kegiatan PROLANIS terhadap kepuasan pasien peserta pengelolaan penyakit kronis di Klinik Pratama Prima Melati

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta pengelolaan penyakit kronis di Klinik Pratama Prima Melati
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien peserta pengelolaan penyakit kronis di Klinik Pratama Prima Melati
4. Bagaimana pengaruh kualitas kegiatan PROLANIS, pelayanan kesehatan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien peserta pengelolaan penyakit kronis di Klinik Pratama Prima Melati
5. Faktor manakah yang memiliki pengaruh paling besar terhadap terhadap kepuasan pasien peserta pengelolaan penyakit kronis di Klinik Pratama Prima Melati

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh Kualitas Kegiatan Prolanis, Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) di Klinik Pratama Prima Melati.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kegiatan PROLANIS terhadap kepuasan pasien peserta pengelolaan penyakit kronis di Klinik Pratama Prima Melati.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta pengelolaan penyakit kronis di Klinik Pratama Prima Melati.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien peserta pengelolaan penyakit kronis di Klinik Pratama Prima Melati.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kegiatan Prolanis, pelayanan kesehatan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien peserta pengelolaan penyakit kronis di Klinik Pratama Prima Melati
5. Untuk mengetahui faktor manakan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap terhadap kepuasan pasien peserta pengelolaan penyakit kronis di Klinik Pratama Prima Melati

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa/i sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembacanya tentang kualitas kegiatan Prolanis, pelayanan kesehatan

dan fasilitas berdasarkan Kepuasan Peserta Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) di Klinik Pratama Prima Melati.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Masyarakat

Untuk menambah pengetahuan masyarakat tentang kualitas kegiatan, pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) di Klinik Pratama Prima Melati

2. Klinik Pratama Prima Melati

Melalui penelitian ini, Klinik Pratama Prima Melati dapat memperoleh wawasan yang berharga untuk memperbaiki kualitas layanan, kualitas kegiatan dan fasilitas sekaligus memberikan kontribusi bagi pengembangan program serupa di FKTP lainnya.