

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPATUHAN PENGobatan DAN KEAKTIFAN KUNJUNGAN PROLANIS DI PUSKESMAS KURIPAN KABUPATEN PROBOLINGGO

Wahyu Peni Prasetyaningati¹, Achmad Kusyairi², Alwin Widiyanto³

Universitas Hafshawaty Zainul Hasan.

Email:wahyu@gmail.com

ABSTRAK

Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis) merupakan strategi pelayanan kesehatan di Indonesia yang bertujuan mendukung pasien dengan penyakit kronis agar kualitas hidupnya meningkat melalui pendekatan yang terintegrasi dan proaktif. Prolanis diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan serta keaktifan mereka dalam mengikuti kegiatan yang telah dijadwalkan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepatuhan pengobatan dan keaktifan kunjungan Prolanis di Puskesmas Kuripan, Kabupaten Probolinggo. Desain penelitian yang digunakan adalah analitik korelasional dengan pendekatan potong lintang (cross-sectional). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh peserta Prolanis di Puskesmas Kuripan, sebanyak 30 orang, yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan lembar observasi kunjungan, sementara analisis data menggunakan uji Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kegiatan Prolanis dalam kategori buruk. Selain itu, terdapat 66,7% responden yang tidak patuh dalam pengobatan dan 60% yang tidak aktif mengikuti kunjungan Prolanis. Uji Spearman Rank menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepatuhan pengobatan dan keaktifan kunjungan Prolanis, dengan nilai p sebesar 0.000 ($< \alpha$ 0,05). Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, yang berdampak pada meningkatnya kepatuhan pengobatan dan partisipasi aktif dalam program. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dapat menjadi hambatan dalam proses pengobatan dan menurunkan motivasi pasien untuk hadir dalam kegiatan Prolanis. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci dalam membentuk perilaku kesehatan yang positif pada peserta Prolanis.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepatuhan Pengobatan, Keaktifan Kunjungan Prolanis

1. PENDAHULUAN

Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis) merupakan salah satu program dari pemerintah yang diharapkan dapat mengelola serta memberikan kualitas hidup yang lebih baik bagi penderita penyakit kronis. Namun, permasalahan dalam Prolanis yang masih banyak dijumpai adalah rendahnya tingkat kepatuhan pasien terhadap keaktifan kunjungan dan terapi yang telah ditetapkan. Terdapat laporan menyatakan jika pasien Prolanis sering tidak mengikuti pengobatan yang telah diatur, padahal hal ini sangat penting agar pasien tidak berisiko lebih tinggi terhadap komplikasi penyakit (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Pentingnya meningkatkan kesadaran dan pemahaman pasien tentang manfaat Prolanis dapat membantu meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap pengobatan dan keaktifan kunjungan yang telah ditetapkan dalam program prolanis (Putra, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian Meryta, A., dan Sabrina yang dipublikasikan dalam jurnal mengenai Tingkat Kepatuhan Penggunaan Obat Antidiabetes Oral melalui Metode Pill-Count pada Pasien Prolanis Sistem Jaminan Kesehatan Indonesia (Jkn) untuk Diabetes Mellitus Tipe 2 di Poliklinik Rs Satria Medika dalam periode Maret-April 2023, ditemukan bahwa kepatuhan yang kurang baik dalam mengonsumsi obat selama terapi jangka panjang menjadi faktor penentu keberhasilan terapi pengobatan. Banyak faktor seperti demografi, kondisi sosial ekonomi, kesehatan, dan karakteristik pasien berkaitan dengan tingkat kepatuhan. Jumlah kunjungan peserta Prolanis di puskesmas seringkali tidak mencapai target yang ditentukan oleh BPJS Kesehatan. Ini menunjukkan terdapatnya hambatan dalam pelaksanaan program, baik dari aspek

peserta maupun pelayanan fasilitas kesehatan (Hidayat et al., 2023).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional yang artinya jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/ observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali. Pada penelitian ini dilakukan analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepatuhan Pengobatan Dan Keaktifan Kunjungan Prolanis Di Puskesmas Kuripan Kabupaten Probolinggo. Sample berjumlah 30 responden. Analisa dengan menggunakan Uji Spermank rank.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 5.1 Distribusi berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	5	16,7
2	Perempuan	25	83,3
Total		30	100

Sumber : data primer kuesioner penelitian Juni 2025

Tabel 5.2 Gambaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No	Status Pernikahan	Frekuensi	Prosentasi
1	Kawin	30	100
2	Tidak Kawin	0	0
		30	100

Sumber: data Primer kuesioner penelitian juni 2025

Tabel 5.3 Distribusi Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	36-45 tahun	1	3,3
2	46-55 tahun	4	13,3
3	Diatas 56 tahun	25	83,3
Total		30	100

Sumber : data primer kuesioner penelitian Juni 2025



Tabel 5.4 Distribusi berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentasi
1	SD	24	80
2	SMP	5	16,7
3	SMA	1	3,3
		30	100

Sumber: data Primer kuesioner penelitian juni 2025

Tabel 5.5 Karakteristik responden peserta prolans berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	Pegawai Negeri/TNI/Polri	2	6,7
2	Wiraswasta	4	13,3
3	Petani	20	66,7
4	Lainnya	4	13,3
	Total	30	100

Sumber : data primer kuesioner penelitian Juni 2025

5.6 Distribusi berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan

No	Kualitas Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Prosentase
1	Baik	0	0
2	Cukup	0	0
3	Buruk	30	100
	Total	30	100

Sumber : data primer kuesioner penelitian Juni 2025

5.7 Distribusi Karakteristik responden berdasarkan kepatuhan pengobatan

No	Kepatuhan Pengobatan	Frekuensi	Prosentase
1	Patuh	10	33,3
2	Tidak Patuh	20	66,7
	Total	30	100

Sumber : data primer kuesioner penelitian Juni 2025

Tabel 5.8 Distribusi berdasarkan keaktifan kunjungan prolans

No	Keaktifan Kunjungan Prolans	Frekuensi	Prosentase
1	Aktif	12	40
2	Tidak Aktif	18	60
	Total	30	100

Sumber : data primer kuesioner penelitian Juni 2025

Tabel 5.9 Tabulasi silang antara kualitas kepatuhan pengobatan

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepatuhan Pengobatan		Total
	Patuh	Tidak Patuh	
Baik	Count	0	0
	% of Total	0%	0%
Cukup	Count	0	0
	% of Total	0%	0%
Buruk	Count	10	20
	% of Total	33,3%	66,7%
Total	Count	10	20
	% of Total	33,3%	66,7%

Sumber : data primer kuesioner penelitian Juni 2025

Tabel 5.10 Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan keaktifan kunjungan prolans

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Keaktifan Kunjungan Prolans		Total
	Aktif	Tidak Aktif	
Baik	Count	0	0
	% of Total	0%	0%
Cukup	Count	0	0
	% of Total	0%	0%
Buruk	Count	12	18
	% of Total	40,0%	60,0%
Total	Count	12	18
	% of Total	40,0%	60,0%

Sumber : data primer kuesioner penelitian Juni 2025

Tabel 5.11 Hasil uji Sperman Rank Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Pengobatan



Correlations			Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepatuhan Pengobatan
Spearman's rho	Kualitas	Correlation	1,000	,904**
	Pelayanan	Coefficient		
	Kesehatan	Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	30	30
	Kepatuhan	Correlation	,904**	1,000
	Pengobatan	Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Hasil penelitian ini dengan hasil uji spearman rank didapatkan p value sebesar 0.000. Nilai p value penelitian ini menunjukkan nilai p value < α (0,05) yang berarti dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepatuhan pengobatan dan keaktifan kunjungan prolans di puskesmas kuripan kabupaten probolinggo.

Pembahasan

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Pengobatan dan Keaktifan Kunjungan Prolans di Puskesmas Kuripan Kabupaten Probolinggo

Hasil penelitian ini didapatkan data sebanyak 30 responden (100%) mengkategorikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuripan buruk, namun masih terdapat 10 responden (33,3%) yang patuh terhadap pengobatan, dan masih ada 12 responden (40%) yang aktif berkunjung prolans di Puskesmas Kuripan. Adapun terdapat 2 responden (6,7%) mengkategorikan dimensi Tangible dalam kategori cukup, 4 responden (13%) mengkategorikan dimensi Reliability dalam kategori cukup, 22 responden (73%) mengkategorikan dimensi Assurance kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori cukup.

Berdasarkan hasil uji Spearman

Rank, diperoleh nilai p value = 0.000, yang berarti $p < \alpha$ (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan 64 kesehatan dengan kepatuhan pengobatan dan keaktifan kunjungan Prolans. Penelitian Lufthiani et al. (2022) dalam jurnal "Health Belief Model in the Prevention of Chronic Disease in the Elderly" menyatakan bahwa implementasi elemen-elemen HBM, meliputi persepsi kerentanan, keseriusan, manfaat, dan hambatan secara signifikan meningkatkan kesadaran dan perilaku preventif lansia terhadap penyakit kronis, meskipun terdapat keterbatasan dari aspek pelayanan.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan pasien telah didukung oleh banyak studi. Menurut Teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), apabila pasien merasa kualitas pelayanan dalam hasil penilaian baik, maka kepuasan meningkat, yang selanjutnya akan mendorong kepatuhan pengobatan dan keaktifan dalam kunjungan pelayanan kesehatan. Asumsi peneliti, maka setiap kali kita berada di ranah publik, berikan kesan baik, prima serta excellent servis pada penerima layanan sehingga dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan dan keaktifan berkunjung pada pelayanan selanjutnya. Kualitas pelayanan yang baik, dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pasien akan patuh terhadap pengobatan, berperan aktif terhadap program yang disarankan dan pasien akan melakukan kunjungan ulang. Sebaliknya bila kualitas pelayanan buruk maka akan menghambat proses pengobatan, dan pasien akan enggan aktif hadir dalam program kegiatan yang disarankan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk perilaku kepatuhan terhadap pengobatan dan keaktifan kunjungan di pelayanan

kesehatan.

4. KESIMPULAN

- 1) Kualitas pelayanan kesehatan pada kegiatan Prolanis di Puskesmas Kuripan dikategorikan buruk sebanyak 30 responden (100%),
- 2) Tingkat kepatuhan pengobatan, dikategorikan tidak patuh terhadap pengobatan sebanyak 20 responden (66,7%),
- 3) Keaktifan kunjungan prolanis, dikategorikan tidak aktif sebanyak 18 responden (60%),
- 4) Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepatuhan pengobatan dan keaktifan kunjungan Prolanis dengan p-value sebesar 0.000 ($< \alpha$ 0,05).

DAFTAR PUSTAKA

- Abekah-Nkrumah, G., Manu, A., & Atinga, R. A. (2020). Patient satisfaction with primary healthcare - a comparison between the insured and non-insured under the National Health Insurance Policy in Ghana. *Journal of Health Economics and Outcomes Research*, 8(1), 24-33. <https://doi.org/10.36469/jheor.2020.12154>
- Al Rasyid, N. H. S., et al. (2022). Gambaran Tingkat Kepatuhan Minum Obat Pasien Hipertensi di Puskesmas Lempake Samarinda. *Jurnal Kedokteran Mulawarman*, 9(2), 55-63. journals.unmul.ac.id/index.php/JKM/article/view/7076 <https://e>
- Amry, R. Y., Hikmawati, A. N., & Rahayu, B. A. (2021). Teori Health Belief Model digunakan hipertensi. sebagai analisa kepatuhan minum obat pada Jurnal Keperawatan, 13(1), penderita 25-34. <https://www.journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/973>
- Aodina, F. W. (2020). Pemanfaatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(Special 4), 864-874. <https://doi.org/10.15294/higeia.v4iSpecial%204.41252>
- Asmin, N., Sabil, F. A., & Innah, M. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2), 280-287. <https://doi.org/10.35892/jimpk.v2i2.770>
- Ayuningtiyas, R., & Ihsan, G. R. (2020). Hubungan motivasi pasien Prolanis dengan frekuensi kunjungan Prolanis di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru tahun 2020. *Collaborative Medical Journal*, 3(3), 117-122. <https://doi.org/10.36341/cmj.v3i3.1673>
- BPJS Kesehatan. (2022). Panduan Praktis Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis). <https://unitkesehatan.ipb.ac.id/wp-content/uploads/2022/07/PANDUAN-N-PROLANIS.pdf>
- Fauziah, R., & Indrawati, F. (2022). Kepuasan pasien terhadap pelayanan program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) selama pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 83-92. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN/article/view/49209>
- Hamida, N., et al. (2019). Pengukuran kualitas hidup pasien Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) di puskesmas menggunakan instrumen EQ-



- 5D5L. Majalah Farmaseutik, <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v15i2.46328> 15(2), 67-74.
- Hidayat, R., & Pratiwi, R. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Prolanis di Puskesmas Perawatan Waai. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 45-52
- Hilyah, D., Suryani, L., & Wibowo, A. (2023). Hubungan dukungan keluarga dengan kepatuhan menggunakan obat anti diabetes oral pada pasien diabetes melitus tipe 2 di Puskesmas Pasir Kaliki Kota Bandung. Universitas Padjadjaran. <https://repository.unpad.ac.id/items/22400d09-282f-4e4f-a431-34e2b7fb3ee3>.
- Husna, N., Yuliasuti, E., Kristiana, E., & Rusmilawaty, R. (2025). Faktor Yang Berhubungan Dengan Keaktifan Kunjungan Ibu Balita Ke Posyandu Di Kelurahan Angsau Puskesmas Angsau Kabupaten Tanah Laut Tahun 2024. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1452-1461. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.267>
- International Diabetes Federation. (2021). *IDF Diabetes Atlas (10th ed.)*. Brussels: IDF. <https://diabetesatlas.org/media/uploads/sites/3/2025/02/IDFDA10-global-fact-sheet.pdf>
- Juniarti, B., Setyani, F. A. R., & Amigo, T. A. E. (2023). Tingkat pengetahuan dengan kepatuhan minum obat pada penderita hipertensi. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(1), 43-53. https://jurnal.stikesalmaarif.ac.id/index.php/cendekia_medika/article/view/2_05
- Kamila, F. 1., et al. (2023). Validasi 8-Item Morisky Medication Adherence Scale versi Indonesia pada pasien hipertensi dewasa di Puskesmas Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 6(2), 123-130. <https://online-journal.unja.ac.id/JIITUJ/article/view/19329>
- Konerding, U., Bowen, T., & Schreyögg, J. (2020). Factors Influencing Active Participation in the Chronic Disease Management Program (Prolanis) in Indonesia. *Jurnal CARE: Community and Public Health*, 8(1), 15-22.
- Langu, A., & Apriyanto, F. (2025). Hubungan komunikasi petugas kesehatan terhadap kepatuhan peserta mengikuti kegiatan Prolanis di Puskesmas Mojolangu Kota Malang. *Inovasi Kesehatan Global*, 2(1), 46-62. <https://sinta.kemdikbud.go.id/authors/profile/6717397/?view=google scholar>
- Lufthiani, L., Bukit, E. K., & Siregar, C. T. (2022). "Health Belief Model" in the prevention of chronic disease in the elderly. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(4), 500-508. <https://doi.org/10.15294/kemas.v17i4.27296>
- Mentari, W. D., et al. (2024). Faktor Determinan Kepatuhan Pasien dalam Pengobatan Hipertensi. *Journal of Health Research Science*, 4(2), 283-290. <https://ejournal.stikku.ac.id/index.php/jhrs/article/view/1389>
- Meryta, A., & Sabrina, A. (2024). Tingkat Kepatuhan Penggunaan Obat Antidiabetes Oral dengan Menggunakan Metode Pill-Count pada Pasien Prolanis Sistem Jaminan Kesehatan Indonesia (JKN) Diabetes Mellitus Tipe 2 di Poliklinik RS Satria Medika Periode Maret-April 2023. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 7(2), 24-

- 32
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268-277. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>
- Pramudaningsih, I. N., & Widodo. (2022). Hubungan Health Belief terhadap Kepatuhan Pengobatan Lansia Penderita Hipertensi. *Jurnal Ilmu Keperawatan Komunitas*, 3(1), 26-32. <https://journal.ppnijateng.org/index.php/jikk/article/view/2678>
- Putra, D. P. (2024). Hubungan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Diabetes Mellitus dengan Kunjungan Rawat Jalan Penderita Diabetes Mellitus di Rumah Sakit Kelas C Kota Palembang Tahun 2023 [Tesis Magister, Universitas Sriwijaya]. Repositori Universitas Sriwijaya. <https://repository.unsri.ac.id/158190/>
- Putri, I. G. A. D. T., & Hardy, I. P. D. K. (2022). Dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Kesehatan Terpadu*, 6(1), 27-33. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care/article/view/5746>