

Analysis of The Effect of Chronic Disease Management Program (Prolanis) on Patient Satisfaction Level for Hypertensive Patients at Baros Health Center and Rangkasbitung Health Center in Lebak Regency, Banten Province

Restu Restiani*, Shirly Kumala, & Prih Sarnianto

Magister Farmasi Universitas Pancasila, Indonesia

Abstract

In order to overcome hypertension which has become a serious public health problem, the Government through BPJS Health is taking a proactive approach. One of them is by involving first-level health facilities (FKTP), especially Health centers, to carry out promotive and preventive efforts known as the Chronic Disease Management Program (Prolanis). Prolanis' goal is to encourage people with chronic diseases, for example, hypertension, to achieve an optimal quality of life so as to prevent complications. This study aims to find out that the implementation of Prolanis can indeed increase patient satisfaction with mild and moderate hypertension at the Health center so that it is feasible to be funded by BPJS Health by knowing the characteristics and satisfaction of hypertensive patients at two Puskesmas, namely the Baros Health Center which has implemented Prolanis and the Rangkasbitung Health Center which has not implemented Prolanis. Data were obtained through questionnaires distributed to hypertensive patients in two health centers, namely the Baros Health Center and Rangkasbitung Health Center. The independent variables used in the study are patient characteristics Meanwhile, the dependent variable is patient satisfaction. Data were analyzed by means of different test analyses using SPSS version 23.0. The results showed that the characteristics of the patients were different for the Baros Health Center and Rangkasbitung Health Center. Judging from satisfaction based on its characteristics, age has different satisfaction both at the Baros Health Center and at the Rangkasbitung Health Center. Judging from the patient's satisfaction related to knowledge and also Prolanis services in general for the Baros Health Center area it is higher (satisfied) and similarly, the blood pressure is more controlled compared to the Rangkasbitung Health Center.

Keywords: Characteristics, patient satisfaction, average difference test.

1. Pendahuluan

Saat ini Indonesia memiliki beban kesehatan ganda yang berat, yaitu meningkatnya penyakit tidak menular (PTM) sebagai penyebab kematian terbanyak sementara, masalah penyakit menular (infeksi) belum teratasi secara tuntas. Selain itu, semakin banyak pula ditemukan penyakit infeksi baru dan timbulnya kembali penyakit infeksi yang sudah lama menghilang. Salah satu PTM dengan prevalansi tinggi di Indonesia adalah hipertensi. Hipertensi atau yang dikenal dengan nama penyakit darah tinggi adalah suatu keadaan dimana terjadi peningkatan tekanan darah di atas ambang batas normal yaitu 120/80 mmHg (Adib, 2009).

Menurut JNC VII Report 2003, diagnosis hipertensi ditegakkan apabila didapatkan tekanan darah sistolik (TDS) \geq 140 mmHg dan/atau tekanan darah diastolik (TDD) \geq 90 mmHg pada dua kali pengukuran dalam waktu yang berbeda (Indrayani, 2009). Kondisi hipertensi dikatakan parah jika TDS >180 mmHg dan atau TDD >110 mmHg (Anies & MKes, 2006). Penyakit tekanan darah tinggi ini dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu, hipertensi primer atau esensial (90% kasus hipertensi) yang penyebabnya tidak diketahui dan hipertensi sekunder (10%) yang disebabkan oleh penyakit ginjal, penyakit endokrin, penyakit jantung dan gangguan ginjal (Nuraini, 2015).

* Restu Restiani.

E-mail address: rorestiani24@gmail.com

Hipertensi telah menjadi masalah Kesehatan global (Yulanda & Lisiswanti, 2017). Menurut WHO, pada 2025 diperkirakan sekitar 29% warga dunia terkena hipertensi dan prevalensi di negara sedang berkembang lebih tinggi dibanding negara maju (Lubis, Tarigan, & Syarifah, 2018). Di Kawasan Asia Tenggara, prevalensi PTM ini diperkirakan mencapai 36%. Sementara itu, di Indonesia jumlah penderita hipertensi diperkirakan sekitar 32% dari total jumlah penduduk (Widiyani, 2013). Data yang lebih baru, Riskesdas 2018, menunjukkan bahwa prevalensi hipertensi di Indonesia telah meningkat menjadi 34.1%, dengan prevalensi tertinggi di Provinsi Kalimantan Selatan (44.1%) dan terendah di Papua (22.2%) (Riskesdas, 2020).

Dari prevalensi hipertensi yang mencapai 34.1% tersebut diketahui bahwa hanya 8.8% yang terdiagnosis hipertensi. Selanjutnya, dari mereka yang terdiagnosis hipertensi, 13.3 tidak minum obat dan 32.3% tidak rutin minum obat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penderita hipertensi tidak mengetahui bahwa dirinya hipertensi sehingga tidak mendapatkan pengobatan dan lebih dari itu, penderita yang mengetahui dirinya hipertensi pun hampir separuhnya tidak minum obat atau tidak minum obat secara rutin (Warjiman, Unja, Gabrilinda, & Hapsari, 2020).

Guna mengatasi hipertensi yang telah menjadi masalah Kesehatan masyarakat yang serius, Pemerintah melalui BPJS Kesehatan melakukan pendekatan proaktif (Chairunnisa, 2020). Salah satunya dengan melibatkan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), terutama puskesmas untuk melakukan upaya promotif dan preventif yang dikenal sebagai Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis). Tujuan Prolanis adalah mendorong penderita penyakit kronis, misalnya hipertensi, mencapai kualitas hidup optimal sehingga dapat mencegah timbulnya komplikasi (Ginting, Hutagalung, Hartono, & Manalu, 2020).

Terintegrasi dengan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), kegiatan Prolanis yang diselenggarakan puskesmas dibiayai oleh BPJS Kesehatan dengan pembayaran melalui kapitasi yang berbasis pada pemenuhan komitmen layanan. Besaran kapitasi yang diterima oleh puskesmas sesuai dengan hasil penilaian pencapaian indikator pelayanan kesehatan perorangan yang disepakai berupa komitmen pelayanan FKTP dalam rangka peningkatan mutu pelayanan (Peraturan BPJS Kesehatan No. 2 Tahun 2015). Pemenuhan komitmen pelayanan dinilai berdasarkan pencapaian indikator dalam komitmen pelayanan yang dilakukan FKTP, yang meliputi angka kontak (AK), rasio rujukan rawat jalan kasus non- spesialis (RRNS) dan rasio peserta Prolanis rutin berkunjung ke FKTP (RPPB) (Peraturan BPJS Kesehatan No. 2 Tahun 2015). Artinya, pembayaran terkait Prolanis hanya diberikan kepada puskesmas yang melaksanakan program tersebut sesuai kriteria tertentu dan karenanya, puskesmas yang tidak memenuhi kriteria tersebut dinilai belum melaksanakan Prolanis.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menilai apakah Prolanis yang dibiayai oleh BPJS Kesehatan itu memberikan hasil yang memuaskan bagi penderita hipertensi ringan dan sedang. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan inilah yang akan menjadi acuan untuk penyelenggara pelayanan publik dalam melihat tingkat kepuasan pelayanan publik yang telah diberikan.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Baros, salah satu puskesmas di Kabupaten Lebak yang pelaksanaan Prolanis-nya telah diakui oleh BPJS Kesehatan. Sebagai pembanding adalah Puskesmas Rangkasbitung, juga di Kabupaten Lebak yang pelaksanaan Prolanis-nya belum diakui oleh BPJS Kesehatan sehingga terhitung sebagai puskesmas yang belum melaksanakan Prolanis..

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2012). Penelitian yang dilakukan di 2 Puskesmas yaitu Puskesmas Baros yang telah menjalankan Prolanis dan Puskesmas Rangkasbitung yang belum menjalankan Prolanis. Data dikumpulkan melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disusun dan diuji di lapangan. Teknik pengisian dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden di lokasi yang bersangkutan.

Hasil yang diperoleh diolah menggunakan perangkat lunak SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 23- (Ghozali, 2016) dan dengan basic statistic untuk memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang menentukan pengaruh program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) terhadap tingkat kepuasan pasien untuk pasien hipertensi di puskesmas.

penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik pasien hipertensi ringan dan sedang peserta Prolanis di puskesmas yang telah menjalankan Prolanis (Puskesmas Baros) dan di puskesmas yang belum menjalankan Prolanis (Puskesmas Rangkasbitung), serta mengetahui kepuasan pasien hipertensi ringan dan sedang peserta Prolanis di puskesmas yang telah menjalankan Prolanis (Puskesmas Baros) dan kepuasan pasien di puskesmas yang belum menjalankan Prolanis (Puskesmas Rangkasbitung).

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Variable Dependent	
			Hasil Ukur	Skala Pengukuran
1	Kepuasan Pasien Hipertensi dengan/tidak Menggunakan Prolanis (X1)	Tingkat kepuasan pasien hipertensi yang merupakan rasa rasa puas dan pelayanan yang dirasakan pasien maupun Kepuasan yang dirasakan terhadap perkembangan kesehatan pasien	1. Saya memahami manfaat dalam mengikuti prolanis	Likert/ Interval
			2. Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas selama mengikuti prolanis sangat memuaskan	(1–5)
			3. Seluruh karyawan puskesmas secara aktif membantu saya dalam melaksanakan prolanis	Likert/ Interval
			4. Jadwal dan seluruh kegiatan prolanis tersusun secara rapih dan tertata	
			5. Saya merasakan kepuasan selama mengikuti prolanis	Likert/ Interval
			6. Setelah mengikuti program prolanis saya menjadi paham mengenai penyakit saya	(1–5)
			7. Prolanis memberikan saya pengetahuan untuk menangani diri saya sendiri	Likert/ Interval
			8. Cara menjaga kesehatan saya dari penyakit diberikan pemahaman dalam prolanis	(1–5)
			9. Jika tekanan darah saya meningkat saya sedikit memahami cara menenangkannya	Likert/ Interval
			10. Saya menjadi tau, apa yang secara rutin harus saya lakukan untuk kesehatan saya	(1 – 5)
Variable Independent				
2	Karakteristik Pasien	Karakteristik demografi pasien di Baros dan Rangkasbitung	1. Jenis kelamin 2. Umur 3. Status 4. Pendidikan terakhir 5. Pekerjaan	Nominal (1 dan 2) Nominal (1 dan 2) Nominal (1 dan 2)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Responden adalah pasien yang mengikuti atau pasien yang melakukan pemeriksaan rawat jalan selama 4 (empat) bulan sebelumnya di 2 (dua) Puskesmas yaitu Puskesmas Baros yang telah menjalankan Prolanis dan Puskesmas Rangkasbitung yang belum menjalankan Prolanis. Karakteristik responden dilihat dari beberapa karakteristik seperti jenis kelamin, usia, status, pendidikan terakhir, pekerjaan dan penghasilan per bulan. Karakteristik responden ditunjukkan pada tabel 2.

Berdasarkan tabel 2, responden di wilayah Puskesmas Baros dengan jenis kelamin pria ada sebanyak 4 orang (13,3%) dan perempuan ada sebanyak 26 orang (86.7%). Sedangkan untuk wilayah Puskesmas Rangkasbitung, responden dengan jenis kelamin pria ada sebanyak 8 orang (26.7%) dan perempuan ada sebanyak 22 orang (73.3%).

Karakteristik berdasarkan umurnya kurang dari 60 tahun ada sebanyak 16 orang / 53.3% (Baros) dan 20 orang / 66.7% (Rangkasbitung), umur lebih dari 60 tahun ada 14 orang / 46.7% (Baros) dan 10 orang / 33.3% (Rangkasbitung).

Untuk statusnya, responden berstatus janda ada 4 orang / 13.3% (Baros) dan 2 orang / 6.7% (Rangkasbitung), dan status menikah ada sebanyak 26 orang / 86.7% (Baros) dan 28 orang / 93.3% (Rangkasbitung).

Responden dengan pendidikan terakhir SD ada sebanyak 16 orang / 53.3% (Baros) dan 23 orang / 76.7% (Rangkasbitung). Pendidikannya SMP ada sebanyak 14 orang / 46.7% (Baros) dan 7 orang / 23.3% (Rangkasbitung).

Responden dengan pekerjaannya Swasta ada sebanyak 12 orang / 40.0% (Baros) dan 10 orang (33.3%) (Rangkasbitung) dan pekerjaan lainnya Ibu Rumah Tangga (IRT) ada sebanyak 18 orang / 60.0% (Baros) dan 20 orang / 66.7% (Rangkasbitung). Jika dilihat dari penghasilannya diketahui bahwa semua responden berpenghasilan kurang dari Rp 3 juta.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Baros		Rangkasbitung	
	Jumlah	%	Jumlah	%
Jenis Kelamin				
Laki-laki	4	13.3	8	26.7
Perempuan	26	86.7	22	73.3
Total	30	100.0	30	100.0
Umur				
≤ 60 tahun	16	53.3	20	66.7
> 60 tahun	14	46.7	10	33.3
Total	30	100.0	30	100.0
Status				
Menikah	26	86.7	28	93.3
Janda	4	13.3	2	6.7
Total	30	100.0	30	100.0
Pendidikan Terakhir				
SD	16	53.3	23	76.7
SMP	14	46.7	7	23.3
Total	30	100.0	30	100.0
Pekerjaan				
Swasta	12	40.0	10	33.3
Lainnya (IRT)	18	60.0	20	66.7
Total	30	100.0	30	100.0
Penghasilan perbulan				
< 3 juta	30	100.0	30	100.0
Total	30	100.0	30	100.0

3.2. Deskripsi Variabel Penelitian

3.2.1. Variabel Kepuasan Pasien

Dalam penelitian ini, pengukuran variabel Kepuasan Pasien menggunakan 10 butir pernyataan, dimana butir 1–5 untuk mengukur Kepuasan Pasien mengenai pengetahuannya tentang Prolanis, sedangkan untuk butir 6–10 mengukur Kepuasan Pasien mengenai pelayanan Prolanis secara umum. Berikut adalah hasil analisis deskriptif pada masing-masing butir pernyataan tentang variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 3 menunjukkan besarnya nilai rata-rata keseluruhan untuk masing-masing pernyataan dalam variabel kepuasan Pasien terkait pengetahuannya tentang Prolanis di wilayah Puskesmas Baros dan wilayah Puskesmas Rangkasbitung. Diketahui bahwa kepuasan Pasien terkait pengetahuannya tentang Prolanis di wilayah Puskesmas Baros yang lebih tinggi dibandingkan dengan wilayah Puskesmas Rangkasbitung dengan nilai rata-rata secara keseluruhan Puskesmas Baros adalah sebesar (4.52) dan Puskesmas Rangkasbitung (2.41) yang berarti secara keseluruhan bahwa responden di Puskesmas Baros sudah merasa puas karena memiliki pengetahuan yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden

yang berada di wilayah Rangkasbitung, seluruh karyawan aktif membantu pelaksanaan Prolanis dengan jadwal seluruh kegiatan yang tersusu secara rapih dan tertata sehingga responden paham betul mengenai manfaat dalam mengikuti Prolanis tersebut.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien terkait Pengetahuan Prolanis

No.	PERNYATAAN	Rata-rata Skala Likert (1 – 5)	
		Baros	Rangkasb
1.	Saya memahami manfaat dalam mengikuti prolanis	4.50	2.47
2.	Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas selama mengikuti prolanis sangat memuaskan	4.53	2.40
3.	Seluruh karyawan puskesmas secara aktif membantu saya dalam melaksanakan prolanis	4.57	2.73
4.	Jadwal dan seluruh kegiatan prolanis tersusun secara rapih dan tertata	4.60	2.07
5.	Saya merasakan kepuasan selama mengikuti prolanis	4.40	2.40
Rata-rata Kepuasan Pasien terkait Pengetahuan Prolanis		4.52	2.41

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien terkait Pelayanan Prolanis

No.	PERNYATAAN	Rata-rata Skala Likert (1 – 5)	
		Baros	Rangkasb
6.	Setelah mengikuti program prolanis saya menjadi paham mengenai penyakit saya	4.73	2.80
7.	Prolanis memberikan saya pengetahuan untuk menangani diri saya sendiri	4.67	3.40
8.	Cara menjaga kesehatan saya dari penyakit diberikan pemahaman dalam prolanis	4.57	3.30
9.	Jika tekanan darah saya meningkat saya sedikit memahami cara menenangkannya	4.60	3.10
10.	Saya menjadi tau, apa yang secara rutin harus saya lakukan untuk kesehatan saya	4.63	3.30
Rata-rata Kepuasan Pasien terkait Pelayanan		4.64	3.18

Tabel 4 menunjukkan besarnya nilai rata-rata keseluruhan untuk masing-masing pernyataan dalam variabel kepuasan Pasien terkait pelayanan Prolanis secara umum di wilayah Puskesmas Baros dan wilayah Puskesmas Rangkasbitung. Diketahui bahwa di wilayah Puskesmas Baros kepuasan atas pelayanan Prolanisnya lebih tinggi dibandingkan dengan wilayah Puskesmas Rangkasbitung dengan nilai rata-rata secara keseluruhan Puskesmas Baros adalah sebesar (4.64) dan Puskesmas Rangkasbitung (3.18) yang berarti secara keseluruhan bahwa responden di Puskesmas Baros sudah puas dengan pelayanan prolanis secara umum, setelah mengikuti program prolanis responden menjadi paham mengenai penyakitnya dan prolanis memberikan responden pengetahuan mengenai cara menjaga kesehatan dan juga cara menangani dirinya sendiri.

3.2.2. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi data untuk karakteristik responden di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung adalah normal / tidak, yang selanjutnya akan digunakan statistik parametrik (jika distribusi normal) dan statistik non parametrik (tidak normal). Hasil pengujian normalitas ditunjukkan pada Tabel 5.

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa untuk masing-masing karakteristik respondennya memiliki nilai Sig. < 0.05 yang berarti bahwa data karakteristik tidak berdistribusi normal.

Pengujian hipotesis untuk data yang tidak berdistribusi normal dilakukan dengan statistik nonparametrik dengan menggunakan mann-whitney test. Mann-whitney test digunakan untuk menguji beda rata2 antar 2 (dua) kelompok sampel yang berbeda (Baros dan Rangkasbitung). Hasil pengujian beda rata-rata untuk karakteristik ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 5. Uji Normalitas NPar Tests

		One-Sample Kolmogorov-smirnov test				
		Jenis Kelamin	Umur	Status	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
N		60	60	60	60	60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	1.80	1.4000	1.10	1.35	1.63
	Std. Deviation	.403	.49403	.303	.481	.486
Most Extreme Differences	Absolute	.490	.391	.530	.417	.408
	Positive	.310	.391	.530	.417	.270
	Negative	-.490	-.288	-.370	-.262	-.408
Kolmogorov-smirnov		3.795	3.028	4.102	3.227	3.161
Asymp.Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

Tabel 6. Hasil Uji Beda Rata-rata Karakteristik

Karakteristik	Wilayah	Rata-rata	Z-stat	Sig.	Keputusan
Jenis Kelamin	Baros	1.87	-1.280	0.200	H0 diterima
	Rangkasbitung	1.73			
Umur	Baros	1.47	-1.045	0.296	H0 diterima
	Rangkasbitung	1.33			
Status	Baros	1.13	-0.853	0.393	H0 diterima
	Rangkasbitung	1.07			
Pendidikan	Baros	1.47	-1.879	0.060	H0 diterima
	Rangkasbitung	1.23			
Pekerjaan	Baros	1.60	-0.531	0.595	H0 diterima
	Rangkasbitung	1.67			

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa untuk masing2 karakteristik respondennya memiliki nilai Sig. lebih besar dari 0.05 yang berarti bahwa karakteristik responden tidak berbeda nyata untuk wilayah Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung. Dengan demikian, secara teoritis karakteristik responden tidak berpengaruh pada kepuasan pasien terhadap Prolanis maupun peningkatan pengetahuan karena program Prolanis yang baik, untuk jenis kelamin, umur, status, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Sementara itu, untuk pengujian beda rata-rata kepuasan pasien di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung dibedakan untuk kepuasan pasien dalam hal pengetahuan mengenai prolanis secara umum dan juga kepuasan pasien dalam pelayanan Prolanis secara umum. Hasil pengujian beda rata-rata kepuasan pasien di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Beda Rata-rata Kepuasan Pasien terkait Pengetahuan prolanis

Kepuasan pasien (Pengetahuan)	Wilayah	Rata-rata	Z-stat	Sig.	Keputusan
	Baros	4.5200	17.024	0.000	H0 ditolak
	Rangkasbitung	2.4133			

Berdasarkan tabel 7, nilai Sig. kurang dari 0,05 maka H0 ditolak yang berarti bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien terkait pengetahuannya mengenai Prolanis di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung dimana, untuk Puskesmas Baros memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (skor 4,5200) dibandingkan dengan Puskesmas Rangkasbitung (skor 2,4133).

Tabel 8. Hasil Uji Beda Rata-rata Kepuasan Pasien terkait Pelayanan prolanis

Kepuasan pasien (Pelayanan)	Wilayah	Rata-rata	Z-stat	Sig.	Keputusan
	Baros	4.6400	13.315	0.000	H0 ditolak
	Rangkasbitung	3.1800			

Berdasarkan tabel 8, nilai Sig. kurang dari 0,05 maka H0 ditolak yang berarti bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien terkait pelayanan Prolanis secara umum di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung dimana, untuk Puskesmas Baros memiliki tingkat kepuasan atas pelayanan Prolanis yang lebih tinggi (skor 4,6400) dibandingkan dengan Puskesmas Rangkasbitung (skor 3,1800).

Secara umum, untuk pengujian beda rata-rata kepuasan pasien baik terkait pengetahuan Prolanis dan juga pelayanan Prolanis secara umum yang ada di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung ditunjukkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Beda Rata-rata Kepuasan Pasien Keseluruhan

Kepuasan pasien (Keseluruhan)	Wilayah	Rata-rata	Z-stat	Sig.	Keputusan
	Baros	4.5800			
	Rangkasbitung	2.7967	-6.615	0.000	H0 ditolak

Berdasarkan tabel 9, nilai Sig. kurang dari 0,05 maka H0 ditolak yang berarti bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung dimana, untuk Puskesmas Baros memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (skor 4,5800) dibandingkan dengan Puskesmas Rangkasbitung (skor 2,7967). Untuk tekanan darahnya dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji Beda Rata-rata Tekanan Darah

Tekanan	Wilayah	Rata-rata	Z-stat	Sig.	Keputusan
Sistole	Baros	122.20			
	Rangkasbitung	136.47	-5.043	0.000	H0 ditolak
Diastole	Baros	80.67			
	Rangkasbitung	82.67	-2.477	0.013	H0 ditolak

Berdasarkan tabel 10, tekanan darah untuk Sistole memiliki nilai Sig. kurang dari 0.05 maka H0 ditolak yang berarti bahwa terdapat perbedaan tekanan darah di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung dimana, untuk Puskesmas Baros memiliki Sistole (122.20) yang lebih rendah dibandingkan dengan Puskesmas Rangkasbitung (136.47). Sementara itu, untuk tekanan darah Diastole diketahui nilai Sig. kurang dari 0.05 yang berarti juga bahwa Diastole pada pasien di Puskesmas Baros (80.67) lebih terkendali dibandingkan, dengan tekanan darah Diastole di Puskesmas Rangkasbitung (82.67). Dengan demikian, tekanan darah baik Sistole maupun Diastole di wilayah Puskesmas Baros lebih terkendali dibandingkan dengan wilayah di Puskesmas Rangkasbitung, jika dilihat dengan kepuasan pasiennya di Puskesmas Baros tingkat kepuasan pasiennya lebih puas dan lebih baik dibandingkan Puskesmas Rangkasbitung.

Keterkendalian tekanan darah tersebut mungkin juga yang membuat kepuasan pasien Puskesmas Baros lebih tinggi dibandingkan kepuasan pasien Puskesmas Rangkasbitung dan Puskesmas Baros diketahui telah menjalankan Prolanis, sementara Puskesmas Rangkasbitung belum menjalankan Prolanis. Dengan pasien di puskesmas yang telah menjalankan Prolanis memiliki pengetahuan yang lebih baik terhadap penyakit hipertensinya dan lebih terkendali tekanan darahnya sehingga lebih sehat, Prolanis layak dibiayai oleh BPJS Kesehatan.

Untuk kepuasan pasien berdasarkan karakteristik respondennya baik di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung ditunjukkan pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Beda Rata-rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Puskesmas Baros

Karakteristik	Wilayah	Rata-rata	Z-stat	Sig.	Keputusan
Jenis Kelamin	Laki-laki	4.3250			
	Perempuan	4.6192	-0.739	0.498	H0 diterima
Umur	<= 60 th	4.7250			
	> 60 th	4.4143	-2.204	0.028	H0 ditolak
Status	Menikah	4.6077			
	Janda	4.4000	-1.232	0.245	H0 diterima
Pendidikan	SD	4.4563			
	SMP	4.7214	-1.973	0.052	H0 diterima
Pekerjaan	Swasta	4.6500			
	IRT	4.5333	-1.326	0.200	H0 diterima

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa rata-rata kepuasan pasien di Puskesmas Baros didapat berdasarkan karakteristik berupa umurnya mempunyai nilai Sig. 0.028 lebih kecil dari 0.05 yang berarti H0 ditolak, hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang signifikan (nyata) berdasarkan umurnya, dimana responden yang berusia kurang dari < 60 tahun memiliki rata-rata kepuasan (4.73) yang lebih tinggi dibandingkan dengan umur yang lebih dari > 60 tahun (4.41) sehingga, dapat berpengaruh pada tingkat kesehatan dan tekanan darahnya.

Sementara itu, untuk karakteristik lainnya di Puskesmas Baros (jenis kelamin, status, pendidikan dan pekerjaan) tidak memiliki perbedaan kepuasan atau kepuasan pasien dikatakan tidak berbeda nyata untuk jenis kelamin, status, pendidikan dan pekerjaan. Sehingga, dengan adanya Prolanis tingkat kesehatan lebih bagus dan tekanan darah lebih terjaga atau terkendali karena, lebih baik dan sehat sehingga, dapat meningkatkan kepuasan pasien lebih baik.

Tabel 12. Hasil Uji Beda Rata-rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Puskesmas Rangkasbitung

Karakteristik	Wilayah	Rata-rata	Z-stat	Sig.	Keputusan
Jenis Kelamin	Laki-laki	2.98	-1.534	0.129	H0 diterima
	Perempuan	2.73			
Umur	<= 60 th	2.63	-3.078	0.001	H0 ditolak
	> 60 th	3.14			
Status	Menikah	2.78	-0.795	0.460	H0 diterima
	Janda	3.00			
Pendidikan	SD	2.79	-0.691	0.501	H0 diterima
	SMP	2.81			
Pekerjaan	Swasta	2.92	-1.373	0.183	H0 diterima
	IRT	2.74			

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa rata-rata kepuasan pasien di Puskesmas Rangkasbitung didapat berdasarkan karakteristik berupa umurnya mempunyai nilai Sig. 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang berarti H0 ditolak, hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang signifikan (nyata) berdasarkan umurnya, dimana responden yang berusia lebih dari > 60 tahun memiliki rata-rata kepuasan (3,14) yang lebih tinggi dibandingkan dengan umur yang kurang dari < 60 tahun (2,63) sehingga, dapat berpengaruh pada tingkat kesehatan dan tekanan darahnya. Sementara itu, untuk karakteristik lainnya (jenis kelamin, status, pendidikan dan pekerjaan) tidak memiliki perbedaan kepuasan, atau kepuasan pasien dikatakan tidak berbeda nyata untuk jenis kelamin, status, pendidikan dan pekerjaan.

3.3. Pembahasan Hasil Penelitian

3.3.1. Perbedaan Karakteristik di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa untuk karakteristik pasien (Jenis kelamin, Umur, Status, Pendidikan terakhir dan Pekerjaan) tidak berbeda nyata antara Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung. Hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan itu bahwa secara teoritis karakteristik responden tidak berpengaruh pada kepuasan pasien.

3.3.2. Perbedaan Kepuasan Pasien dan Tekanan darah di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat perbedaan Kepuasan pasien di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung dimana, pasien di Puskesmas Baros lebih merasa puas dibandingkan dengan Puskesmas Rangkasbitung. Disamping itu, Tekanan darah (Sistole dan Diastole) untuk pasien di Puskesmas Baros lebih terkendali dibandingkan dengan di Puskesmas Rangkasbitung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya Prolanis diharapkan tingkat kesehatan pasien lebih baik dan tekanan darah lebih terjaga dan terkendali. Tingkat kesehatan pasien yang lebih baik dan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi terhadap hasil dari program Prolanis di Puskesmas Baros mengindikasikan bahwa Prolanis layak untuk dibiayai oleh BPJS Kesehatan.

3.3.3. Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Karakteristik Pasien di Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa untuk kepuasan berbeda jika dilihat dari Umurnya, pasien di Puskesmas Baros yang berusia dibawah < 60 tahun lebih merasa puas dibandingkan dengan pasien yang lebih dari > 60 tahun. Sedangkan, untuk pasien di Puskesmas Rangkasbitung yang berusia lebih dari > 60 tahun, lebih merasa puas dibandingkan dengan pasien yang kurang dari < 60 tahun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sehingga, dapat berpengaruh pada tingkat kesehatan dan tekanan darahnya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa untuk karakteristik pasien (Jenis kelamin, Umur, Status, Pendidikan terakhir dan Pekerjaan) tidak berbeda nyata antara Puskesmas Baros dan Puskesmas Rangkasbitung.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat perbedaan Kepuasan pasien terkait pengetahuan dan juga pelayanan Prolanis secara umum yang ada di Puskesmas Baros yang lebih merasa puas dibandingkan dengan Puskesmas Rangkasbitung. Disamping itu, Tekanan darah (Sistole dan Diastole) untuk pasien di Puskesmas Baros lebih terkendali dibandingkan dengan pasien di Puskesmas Rangkasbitung. Kepuasan terkait pengetahuan Prolanis dilihat pada seluruh karyawan yang aktif membantu pelaksanaan Prolanis dengan jadwal seluruh kegiatan yang tersusu secara rapih dan tertata sehingga responden paham betul mengenai manfaat dalam mengikuti Prolanis tersebut. Sedangkan kepuasan terkait pelayanan dapat dilihat setelah mengikuti program prolanis responden menjadi paham mengenai penyakitnya dan prolanis memberikan responden pengetahuan mengenai cara menjaga kesehatan dan juga cara menangani dirinya sendiri..

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa untuk kepuasan berbeda jika dilihat dari Umurnya, pasien di Puskesmas Baros yang berusia dibawah < 60 tahun (4.73) lebih merasa puas dibandingkan dengan pasien yang lebih dari > 60 tahun (4.41). Sementara itu, untuk pasien di Puskesmas Rangkasbitung yang berusia lebih dari > 60 tahun (3.1400) lebih merasa puas dibandingkan, dengan pasien yang kurang dari < 60 tahun (2.6250).

References

- Adib, M. (2009). Cara mudah memahami dan menghindari hipertensi jantung dan stroke. *Yogyakarta: Dianloka*, 111–117.
- Anies, P. K. K. (2006). Waspada Ancaman Penyakit Tidak Menular Solusi Pencegahan dari Aspek Perilaku dan Lingkungan. *Jakarta: PT Alex Media Komputindo*.
- Chairunnisa, N.S. (2020). IMPLEMENTASI PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS): STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIPUTAT. *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, (Vol 5, No 1 (2020): Mei 2020), 1–8. Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/kesmas/article/view/5732/2840>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Ginting, R., Hutagalung, P. G. J., Hartono, H., & Manalu, P. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) pada lansia di Puskesmas Darussalam Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2 SE-), 24–31. <https://doi.org/10.34012/jpms.v2i2.972>
- Indrayani, W. N. (2009). *Deteksi Dini Kolesterol, Hipertensi & Stroke*. Jakarta: Milestone.
- Lubis, Z, Tarigan, A. R., & Syarifah, S. (2018). PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP DAN DUKUNGAN KELUARGA TERHADAP DIET HIPERTENSI DI DESA HULU KECAMATAN PANCUR BATU TAHUN 2016. *JURNAL MUTIARA NERS*, 1(2 SE-), 73–80. Retrieved from <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/NERS/article/view/355>
- Nuraini, B. (2015). Risk factors of hypertension. *Jurnal Majority*, 4(5).
- Riskesdas. (2020). Laporan Nasional Riskesdas 2018. Retrieved from <https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/3514/>
- Sugiyono, S. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Warjiman, W., Unja, E. E., Gabrilinda, Y., & Hapsari, F. D. (2020). SKRINING DAN EDUKASI PENDERITA HIPERTENSI. *JURNAL SUAKA INSAN MENGABDI (JSIM)*, 2(1 SE-Articles). <https://doi.org/10.51143/jsim.v2i1.215>
- Widiyani. (2013). Penderita hipertensi terus meningkat. Retrieved from Kompas.com
- Yulanda, G., & Lisiswanti, R. (2017). Penatalaksanaan Hipertensi Primer. *Jurnal Majority*, 6(1), 28–33.