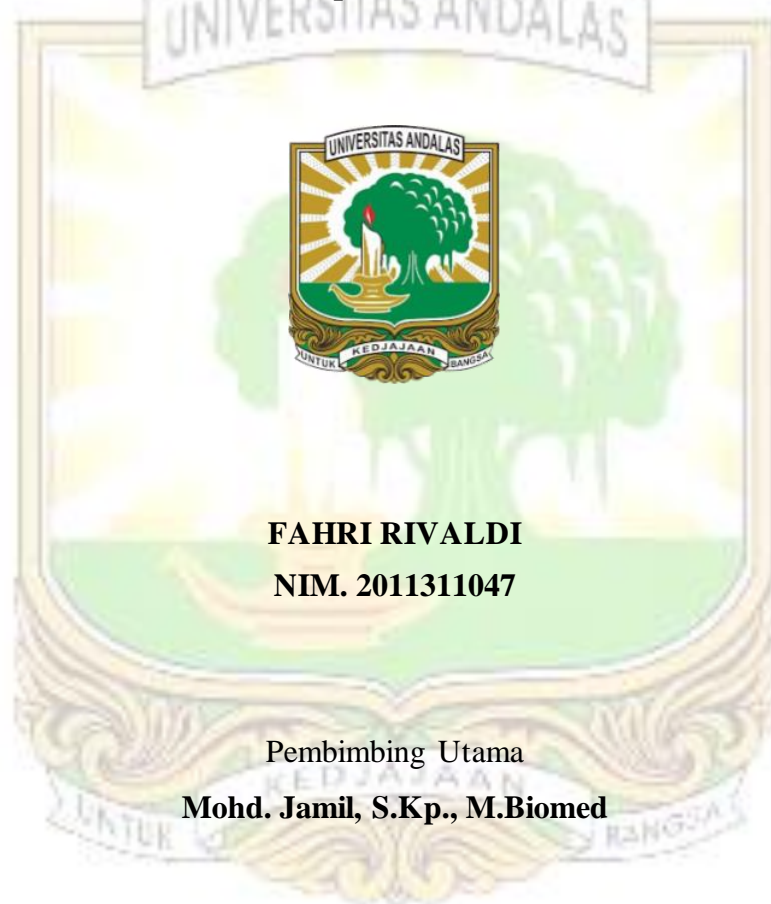


SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DIABETES MELITUS (DM) TIPE II
TERHADAP PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS
(PROLANIS) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS ANDALAS
KOTA PADANG**

Penelitian Keperawatan Komunitas



**FAHRI RIVALDI
NIM. 2011311047**

Pembimbing Utama

Mohd. Jamil, S.Kp., M.Biomed

Pembimbing Pendamping

Ns. Mahathir, M.Kep., Sp.Kep.Kom

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS**

2024

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
JUNI 2024**

Nama : Fahri Rivaldi
NIM : 2011311047

**Gambaran Kepuasan Pasien Diabetes Melitus (DM) Tipe II Terhadap
Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS)
Di Wilayah Kerja Puskesmas Andalas
Kota Padang**

ABSTRAK

Diabetes melitus (DM) tipe II menjadi salah satu penyakit kronis yang membutuhkan penanganan jangka panjang. Kepuasan yang berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan oleh Puskesmas sangat penting untuk pasien dan dapat mengarah kepada hubungan jangka panjang antara pasien dan Puskesmas. Tingkat kepuasan dapat dipengaruhi oleh sarana dan prasarana serta daya tanggap petugas dalam merespond pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien diabetes melitus (DM) tipe 2 di wilayah kerja Puskesmas Andalas. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pasien DM tipe 2 yang terdaftar sebagai peserta Prolanis di Puskesmas Andalas yang berjumlah 478. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel minimal sebanyak 218 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *probability sampling* dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis *univariat*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan Prolanis di wilayah kerja Puskesmas Andalas sebanyak 56,4% adalah puas. Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 87,6%, kehandalan (*reliability*) sebanyak 53,7%, daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 63,8%, jaminan (*assurance*) sebanyak 57,8%, dan pada dimensi empati (*empathy*) sebanyak 63,3%. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu melaksanakan standarisasi pelayanan dengan memberikan layanan yang konsisten dan sesuai standar yang telah ditetapkan tanpa membedakan pasien dan pada dimensi jaminan (*assurance*) terkait dengan kemampuan petugas harus terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta menunjukkan sikap sopan, ramah dan profesional dalam setiap interaksi dengan pasien.

Kata kunci : BPJS, Diabetes Melitus Tipe II, Kepuasan, Prolanis

Daftar Pustaka: 51 (2010 – 2024)

**NURSING FACULTY
ANDALAS UNIVERSITY
JUNE 2024**

Name : Fahri Rivaldi
Student ID Number : 2011311047

*Description of Patient Satisfaction with Type II Diabetes Mellitus (DM) Chronic
Disease Management Program (PROLANIS) in the Andalas Health Center
Working Area, Padang City*

ABSTRACT

Diabetes mellitus (DM) type II is a chronic disease that requires long-term treatment. Satisfaction related to the quality of services provided by the Community Health Center is very important for patients and can lead to long-term relationships between patients and the Community Health Center. The level of satisfaction can be influenced by facilities and infrastructure as well as the responsiveness of staff in responding to patients. This study aims to determine the description of patient satisfaction with type 2 diabetes mellitus (DM) in the Andalas Health Center working area. This research is quantitative research using a descriptive research design. The population of this study was 478 type 2 DM patients who were registered as Prolanis participants at the Andalas Health Center. The sample in this study was calculated using the Slovin formula with a minimum sample size of 218 people. The sampling technique in this research uses probability sampling with sampling in this research using purposive sampling. The analysis used is univariate analysis. The research results showed that the level of patient satisfaction with Prolanis services in the Andalas Health Center working area was 56.4% satisfied. In the dimension of physical evidence (tangible) as much as 87.6%, reliability (reliability) as much as 53.7%, responsiveness (responsiveness) as much as 63.8%, assurance (assurance) as much as 57.8%, and in the dimension of empathy (empathy) as much as 63.3%. Therefore, there needs to be an increase in the reliability dimension, namely implementing service standardization by providing services that are consistent and in accordance with predetermined standards without discriminating between patients and in the assurance dimension related to the ability of officers to continue to improve their knowledge and skills. and demonstrate a polite, friendly and professional attitude in every interaction with patients.

Keywords : BPJS, Diabetes Mellitus Type II, Satisfaction, Prolanis,

Reference : 51 (2010 – 2024)