

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Diabetes Melitus (DM) merupakan salah satu penyebab kegawatdaruratan dan menjadi ancaman global dunia saat ini. *International Diabetes Federation* (IDF) mendata pada *Diabetes Atlas 10th edition 2021* setidaknya terdapat 537 juta orang yang mengidap penyakit DM. IDF memperkirakan pada tahun 2030 sampai dengan 2045 angka kasus DM mencapai 642 hingga 783 juta orang (IDF, 2021). Di Indonesia pada tahun 2021, dari 179 juta total populasi dewasa berumur 20–79 tahun, terdapat 19 juta (10,6%) orang yang menderita DM. Jika dihitung perbandingannya, dalam 9 orang setidaknya ada 1 orang dengan DM (IDF, 2021).

Berdasarkan Riskesdas (2019) di Provinsi Sumatera Barat angka kejadian DM berada di urutan 22 dari 35 Provinsi dengan prevalensi pasien DM 1,2% dan mengalami peningkatan 2,2% tahun 2018. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Padang (2022), total penderita DM yang mendapatkan layanan puskesmas sebanyak 13.733 orang dan puskesmas yang memiliki jumlah pasien DM terbanyak, yaitu Puskesmas Andalas sebanyak 1.175 orang (Dinas Kesehatan Kota Padang, 2022).

DM dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu tipe 1 dan tipe 2. DM tipe 1 disebabkan oleh kurangnya produksi insulin, sedangkan tipe 2

disebabkan penggunaan insulin yang kurang efektif, salah satu faktor yang dapat memicu terjadinya DM adalah lingkungan, diperkirakan peningkatan risiko DM dengan cara perubahan gaya hidup individu dari pedesaan ke perkotaan atau urbanisasi sehingga menyebabkan perubahan gaya hidup seseorang menjadi signifikan. Salah satunya yaitu perubahan kebiasaan makan yang kurang sehat dan seimbang, menyebabkan kegemukan atau obesitas. Kondisi obesitas tersebut dapat memicu terjadinya DM tipe 2 (Kurniawaty & Yanita, 2016). Dari hal tersebut BPJS Kesehatan membuat suatu program preventif dan promotif untuk mengendalikan penyakit kronis yaitu Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS). Upaya untuk mengendalikan akan lebih murah daripada biaya untuk pengobatan penyakit kronis tersebut (Yuliaristi & Viona, 2018).

Prolanis adalah suatu sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang dilaksanakan secara terintegrasi yang melibatkan peserta, fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan dalam rangka pemeliharaan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan yang menderita penyakit kronis untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Sasaran dari program Prolanis adalah semua peserta BPJS Kesehatan yang memiliki atau berisiko penyakit diabetes mellitus tipe 2 dan hipertensi. Aktivitas yang dilakukan dalam Prolanis adalah konsultasi medis, edukasi kelompok peserta Prolanis, *reminder SMS gateway* dan *home visit*. Kegiatan Prolanis dilakukan disetiap

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) ataupun Puskesmas (BPJS Kesehatan, 2014).

BPJS Kesehatan menginginkan setiap puskesmas selalu mengupayakan kepuasan pasien dalam program prolanis. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat sensasi pasien yang disebabkan oleh kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan harapan yang dimilikinya. Pelayanan kesehatan harus senantiasa berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien atau masyarakat akan pelayanan yang serentak (Aini et al., 2016).

Di Indonesia tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di puskesmas masih dalam kategori rendah, hal ini disebabkan oleh banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu terkait karakteristik individu yang mencakup usia, jenis kelamin, dan pekerjaan yang dilakukan oleh pasien, sarana fisik yaitu termasuk gedung, perlengkapan, seragam pegawai, dan sarana komunikasi juga berperan dalam kepuasan pasien, jaminan dalam hal ini pasien perlu merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka, kepedulian tentang sikap empati dan perhatian dari tenaga medis juga terhadap pasien harus selalu diperhatikan dalam memberikan pelayanan, kehandalan merupakan efektivitas dan kehandalan, termasuk waktu tunggu dan hasil terapi, fasilitas umum menjadi aspek lain seperti makanan dan minuman,

privasi dan kunjungan juga relevan terhadap faktor yang mempengaruhi pasien (Muchlisin, 2016)

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 tersebut (Handoko & Handayani, 2023). Saat ini, kualitas layanan Prolanis perlu adanya peningkatan dan perlu adanya evaluasi setiap tahunnya, Puskesmas Andalas merupakan FKTP yang berada di wilayah Kelurahan Andalas Kota Padang. Wilayah kerja Puskesmas Andalas terdiri dari 7 Kelurahan. Program untuk pengendalian diabetes mellitus di Puskesmas Andalas adalah program PROLANIS yang diselenggarakan setiap bulannya (Puskesmas Andalas, 2022).

Berdasarkan data pasien DM tipe II yang terdaftar sebagai peserta Prolanis sebanyak 478 orang peserta Prolanis di Puskesmas Andalas, dengan jumlah kunjungan rutin masih kurang 50% sehingga pemanfaatan untuk program Prolanis oleh peserta masih harus ditingkatkan karena menurut peraturan BPJS kesehatan nomor 2 tahun 2017 target Rasio Peserta Prolanis Rutin Berkunjung (RPPB) pada zona aman paling sedikit sebesar 50% setiap bulannya. Dalam pembiayaan kapitasi disebutkan salah satunya pada rasio kunjungan pasien prolanis dengan tujuan agar mengetahui kesinambungan antara pelayanan yang dilakukan oleh pihak FKTP dengan pihak BPJS, Maka setiap FKTP semakin berlomba-lomba meningkatkan

mutu layanannya dan memberikan pelayanan yang komprehensif. (BPJS Kesehatan, 2017)

Menurut penelitian Fauziah & Indrawati, (2022) dapat disimpulkan bahwa, tingkat kepuasan pasien perogram pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di Puskesmas Kaladawa tingkat kepuasan pasien yang cukup rendah yaitu pada dimensi perhatian dan ketanggapan, sehingga pada penelitian tersebut menyebutkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien program prolanis di Puskesmas Kaladawa Kabupaten Tegal, meliputi dimensi perhatian (p value= 0,006), bukti fisik (p value= 0,016), keandalan (p value= 0,002), ketanggapan (p value= 0,003), dan jaminan (p value= 0,014).

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 20-21 Januari 2024 di Puskesmas Andalas, setelah dilakukan wawancara dengan 10 orang pasien DM tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Andalas, didapatkan 7 orang merasa kurang puas pada fasilitas yang tersedia dalam program Prolanis hal ini berkaitan dengan dimensi bukti fisik (*tangible*) dan merasa kurang puas pada perhatian tenaga kesehatan terkait Tindakan dan perhatian personal kepada pasien hal ini berkaitan dengan dimensi empati (*empathy*).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulakm ada beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus (DM) Tipe 2 Terhadap Program

Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) Di Wilayah Kerja Puskesmas Andalas Kota Padang”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Gambaran kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) tipe 2 peserta program pengelolaan penyakit kronis (PROLANIS) di wilayah kerja Puskesmas Kota Padang.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui gambaran kepuasan pasien diabetes melitus (DM) tipe II peserta program pengelolaan penyakit kronis (PROLANIS) di wilayah kerja Puskesmas Andalas Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui karakteristik responden gambaran kepuasan pasien DM Tipe II program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Andalas Kota Padang.
- b. Diketahui kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) terhadap layanan kesehatan pada pasien DM tipe II peserta program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Andalas Kota Padang.
- c. Diketahui kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap layanan kesehatan pada pasien DM tipe

II peserta program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Andalas Kota Padang.

d. Diketahui kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap proses layanan kesehatan pada pasien DM tipe II peserta program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Andalas Kota Padang.

e. Diketahui kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) terhadap proses layanan kesehatan pada pasien DM tipe II peserta program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Andalas Kota Padang.

f. Diketahui kepuasan pasien pada dimensi empati (*empathy*) terhadap proses layanan kesehatan pada pasien DM tipe II terhadap program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Andalas.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti sekaligus dapat memberi kontribusi dalam ilmu pendidikan khususnya di bidang keperawatan mengenai gambaran kepuasan pasien penderita DM tipe II peserta program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Andalas Kota Padang.

2. Bagi layanan Kesehatan

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat sebagai masukan dan pertimbangan serta referensi dalam pengembangan kebijakan, penelitian keperawatan dan pelayanan keperawatan tentang gambaran kepuasan pasien diabetes melitus (DM) tipe II peserta program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Andalas Kota Padang.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dapat menjadi bahan pertimbangan dan data awal untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan gambaran kepuasan pasien DM tipe II peserta program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) Di Wilayah Kerja Puskesmas Andalas Kota Padang.

