

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEAKTIFAN
PESERTA PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS
(PROLANIS) DI PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG**

SKRIPSI



**DI SUSUN OLEH:
ARIFEN LEIHU PAJOJANG
2019610057**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2024**

1. RINGKASAN

Masyarakat menjadi semakin terpengaruh oleh masalah kesehatan jangka panjang. Inisiatif Kementerian Kesehatan disebut Prolanis. Agar Prolanis dapat beroperasi, diperlukan fasilitas dan pelayanan. Ketika pasien mendapatkan perawatan yang luar biasa, frekuensi kunjungan akan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat aktivitas peserta program penatalaksanaan penyakit kronis Prolanis di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Ini adalah teknik penelitian cross-sectional. Dengan jumlah sampel 73, maka populasi penelitian berjumlah 90 orang. Purposive sampling berfungsi sebagai teknik pengumpulan sampel. Sebagai variabel independen, kualitas pelayanan lah yang menentukan seberapa terlibatnya peserta prolanis. Kuesioner SERVAQUAL dan lembar observasi aktivitas Prolanis masing-masing individu adalah dua metrik yang digunakan. Untuk analisis data, kami menggunakan uji rank-sum Spearman. Berdasarkan hasil penelitian, 53,4% pelayanan yang diberikan Puskesmas Dinoyo Kota Malang dinilai memuaskan. Mayoritas peserta prolanis (50,7%) di Puskesmas Dinoyo berpartisipasi aktif dalam program. Kualitas layanan program berhubungan positif dengan tingkat keterlibatan peserta dalam program pengelolaan penyakit kronis Prolanis Puskesmas Dinoyo. ($P=0,000$; $R=0,535$). Penelitian di masa depan mungkin meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat aktivitas peserta prolanis, seperti dukungan keluarga.

Kata Kunci : Keaktifan, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Prolanis

2. BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyakit kronis adalah masalah jangka panjang yang sering berkembang secara bertahap karena kombinasi faktor lingkungan, perilaku, fisiologis, dan genetik (Organisasi Kesehatan Dunia, 2018). Observasi, perawatan, atau pengawasan jangka panjang mungkin diperlukan untuk penyakit kronis. Selain itu, penyakitnya mungkin menetap, mengakibatkan perubahan patologis permanen yang menyebabkan sisa kerusakan dan memerlukan pelatihan rehabilitasi khusus. Bagi mereka yang menderita penyakit kronis, hal ini mempunyai dampak global, regional, dan nasional. Berdasarkan perkiraan Kementerian Kesehatan (2019), pergeseran epidemiologi dari penyakit menular ke penyakit tidak menular akan terjadi pada tahun 2030.

Kelebihan berat badan, tekanan darah, dan gula darah merupakan masalah kesehatan kronis yang umum terjadi di masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa diabetes mellitus tipe II mempengaruhi 90–95% orang di seluruh dunia (ADA, 2020). Menurut Kementerian Kesehatan (2019), diabetes mellitus tipe II mempengaruhi sekitar 425 juta orang di seluruh dunia, dengan 22,6% orang di Jawa Timur yang berusia di atas 15 tahun menderita penyakit tersebut. Berdasarkan perkiraan prevalensi, di Puskesmas Dinoyo rata-rata terdapat 150–200 kasus diabetes melitus per bulan pada tahun 2022. Berdasarkan Profil Kesehatan Jawa Timur tahun 2016, terdapat 387.913 laki-laki dan 547.823 perempuan di Provinsi Jawa Timur yang menderita tekanan darah tinggi. Berdasarkan statistik Dinas Kesehatan Kota Malang pada tahun 2020, Puskesmas

Dinoyo mempunyai prevalensi hipertensi tertinggi yaitu sebanyak 21.966 kasus. Menilai penerapan strategi pencegahan yang bertujuan mengurangi penyakit kronis. Hal ini dapat dicapai dengan mengkaji isu-isu kesehatan jangka panjang yang mempengaruhi kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Inisiatif kesehatan Kementerian Kesehatan bermanfaat bagi mereka yang memanfaatkan prolanis untuk mengobati berbagai penyakit kronis. Menurut Lestari NLI (2016), operasional PROLANIS dikaitkan dengan pengelolaan kondisi kronis. BPJS (2015) merekomendasikan individu dengan kondisi kronis termasuk diabetes melitus dan hipertensi untuk melakukan kegiatan PROLANIS. PROLANIS atau Program Penanggulangan Penyakit Kronis digunakan oleh institusi medis seperti BPJS Kesehatan. Tujuan PROLANIS adalah untuk menghindari masalah dengan membantu individu dengan penyakit kronis dalam mencapai kualitas hidup terbaik selama penilaian terfokus untuk diabetes melitus Tipe 2 dan hipertensi sesuai dengan standar klinis yang relevan (BPJS, 2015).

Memberikan perawatan medis terbaik dapat meningkatkan kebahagiaan klien, yang dapat menghasilkan rujukan dan bisnis pelanggan tetap. Bukti nyata, jaminan, daya tanggap, empati, dan lima komponen kualitas lainnya harus ada agar layanan kesehatan yang luar biasa dapat diberikan. Menawarkan layanan terbaik akan meningkatkan volume pasien, yang akan meningkatkan pendapatan bagi perusahaan layanan Kesehatan (Rahmiati dan Temesveri, 2020). Jika fasilitas tersebut memberikan layanan berkualitas tinggi, pasien akan lebih cenderung untuk secara aktif mencari pertolongan medis atau menggunakannya kembali (Habibi et al., 2019).

Dengan membantu mereka dalam mengelola masalah kesehatan kronis dalam sistem layanan kesehatan, pengguna Prolanis secara aktif terlibat dalam inisiatif ini. (American Diabetes Association, 2022) merekomendasikan agar penderita hipertensi aktif melakukan pemantauan tekanan darah secara berkala dengan dokter setiap tiga bulan sekali. Seperti yang diungkapkan oleh American Diabetes Association pada tahun 2021, penderita diabetes melitus seringkali perlu mengontrol gula darahnya. Pengelolaan tekanan darah dan gula darah secara aktif, seperti mengajari lansia cara mengelola masalah kesehatan kronis termasuk hipertensi dan gula darah, akan berdampak pada hasil kesehatan peserta PROLANIS. Menurut Atto'illah (2021) ada beberapa faktor yang mempengaruhi keterlibatan anggota PROLANIS, seperti jenis layanan kesehatan atau kualitas layanan dan perilaku.

Sepuluh pasien penyakit kronis, sepuluh diantaranya merupakan relawan polinis, dilibatkan dalam percobaan yang dilakukan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang pada 15 Januari 2023. Tujuh dari pasien tersebut mengakui bahwa pemahaman mereka tentang program olahraga prolanis dibatasi oleh informasi yang diberikan di Puskesmas. Wawancara dengan perawat pembimbing prolanis mengungkapkan bahwa penampilan pasien Tujuh puluh persen staf Puskesmas tetap melakukan pemeriksaan rutin. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh hubungan antara derajat aktivitas yang ditunjukkan peserta program penatalaksanaan penyakit kronis Prolanis Puskesmas Dinoyo dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah tingkat olah raga peserta program penatalaksanaan penyakit kronis Prolanis Puskesmas Dinoyo mencerminkan kualitas pelayanan yang mereka terima?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan partisipasi program pada Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Puskesmas Dinoyo Kota Malang

1.3.2 Tujuan Khusus

3. Mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo Kota Malang.
4. Mengetahui seberapa keterlibatan peserta dalam program penatalaksanaan penyakit kronis Prolanis Puskesmas Dinoyo Kota Malang
5. Menganalisis hubungan antara derajat bantuan yang diberikan dengan derajat partisipasi individu dalam program penatalaksanaan penyakit kronis Prolanis Puskesmas Dinoyo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini harus memperjelas hubungan antara perilaku partisipasi program anggota Prolansion dan kualitas layanan yang mereka dapatkan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Instansi Kesehatan

Puskesmas ingin mengetahui seberapa aktif peserta program dikaitkan dengan tingkat pelayanan yang diperolehnya. Informasi ini akan membantu mereka

melakukan praktik keperawatan profesional dan meningkatkan standar asuhan keperawatan.

2. Peneliti

Merupakan pengalaman yang berguna untuk memanfaatkan informasi yang dipelajari di sekolah dan mengembangkan pemahaman baru, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara partisipasi program dan kualitas layanan di antara peserta Prolansi.

3. Peneliti Selanjutnya

Temuan studi ini dimaksudkan sebagai panduan dan sumber informasi untuk menyelidiki lebih mendalam mengenai hubungan antara partisipasi program anggota prolansi dan kualitas layanan.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul	Jurnal Vol/No/Link	Nama Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Kualitas hidup di bagian pasca operasi Puskesmas Pachisari Jember berhubungan dengan pasien hipertensi senior yang menggunakan Prolanis.	<i>Jurnal Keperawatan Vol. 12. No.9.2019.</i> Http://Repository.Ummuhjember.Ac.Id/7323/1/ARTIKEL%20JURNAL.Pdf	(Darmila, Asmuji, Sofia Rhosma Dewi Tahun, 2019)	Desain penelitian yang digunakan adalah pendekatan cross-sectional. Penelitian ini melibatkan tiga puluh dua lansia penderita tekanan darah tinggi yang tergabung dalam Prolanis dan tinggal di wilayah pelayanan Puskesmas Pakusari. Seluruh sampel digunakan dalam prosedur pengambilan sampel. Pendekatan pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Kesimpulan penyelidikan menunjukkan bahwa, dari responden yang dinilai, 65,6% menderita kanker prostat aktif, dan 52,2% lansia memiliki gaya hidup sangat baik atau sangat baik. Di wilayah pelayanan Puskesmas Pakusari Jember terdapat hubungan antara tingkat aktivitas dalam mematuhi regimen dengan kesejahteraan lansia penderita hipertensi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen kualitas pelayanan 2. Variabel dependen keaktifan peserta prolanis 3. Sampel: semua peserta prolanis 4. Tempat: Puskesmas Dinoyo Kota Malang 5. Instrument: kuesioner 6. Analisis <i>pearson</i>
2	Hubungan Pandangan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Air Hitam Laut Dengan Minatnya Untuk	<i>Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman (JKMM), Vol. 2, No.2, Desember 2020. Kunjungi</i> http://Dx.Doi.Org/10.30872/Jkmm.V2i2.	(Armada Armada, Renny Listiawaty, Novi Berliana, 2020)	Penelitian ini bersifat kuantitatif karena menggunakan desain cross-sectional dan pendekatan analitis. Kunjungan ke Pusat Kesehatan Blackwater Sea oleh 96 pasien menjadi sampel penelitian. Purposive sampling adalah metode yang digunakan dalam sampel penelitian. Di Pusat	Berdasarkan temuan penelitian, 61,5% peserta mempunyai pendapat positif terhadap kualitas layanan yang diberikan, dan 69,8% peserta bersedia kembali ke Puskesmas Laut Black Water. Persepsi kualitas layanan berkorelasi positif dengan keinginan untuk kembali ke Puskesmas Blackwater Sea pada tahun 2020 (p=0,004).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen kualitas pelayanan 2. Variabel dependen keaktifan peserta prolanis 3. Sampel: semua peserta prolanis 4. Tempat: Puskesmas Dinoyo Kota Malang 5. Instrument: kuesioner 6. Analisis <i>pearson</i>

No	Judul	Jurnal Vol/No/Link	Nama Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
	Kembali			Kesehatan Laut Blackwater, penelitian dilakukan pada bulan Mei 2020. Data dikumpulkan melalui wawancara berbasis kuesioner.		
3	Keaktifan Penderita Hipertensi Setelah Prolanis Mempengaruhi Stabilitas Tekanan Darah di Puskesmas Warungasem	<i>Vol. 3 No. 2 2021 Kesehatan</i> <i>Https://Www.Google.Com/Url?Sa=T&Rct=J&Q=&Esrc=S&Source=Web&Cd=&Ved=2ahukewj0oa zctp.</i>	(Atto'illah, 2021b)	Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Pada tahun 2020 dilakukan penelitian di Puskesmas Warungasem. Empat informan utama dan tiga informan triangulasi dijadikan sampel penelitian.	Teori HL Blum mengaitkan kepatuhan pasien terhadap Prolanis dengan sejumlah variabel, termasuk masalah perilaku dan layanan kesehatan. Fasilitas kesehatan di Puskesmas Warungasem cukup memadai, namun untuk mencapai tekanan darah yang stabil, pasien juga harus berperilaku baik dan berpengetahuan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen kualitas pelayanan 2. Variabel dependen keaktifan peserta prolanis 3. Sampel: semua peserta prolanis 4. Tempat: Puskesmas Dinoyo Kota Malang 5. Instrument: kuesioner 6. Analisis <i>pearson</i>
4	Pengaruh sikap dan pengetahuan penderita hipertensi terhadap derajat olah raga peserta BPJS di UPT Puskesmas Merdeka Kota Bogor	<i>Jurnal Promotor Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Volume 4 Edisi 5 Oktober 2021. URL</i> <i>https://Ejournal.Uika-Bogor.Ac.Id/Index.Php/PROMOTOR/Article/View/5658/3068.</i>	(Rohimah Kumullah & Chotimah, 2021)	Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui penggunaan teknik penelitian kuantitatif dan kuesioner desain cross-sectional. Besar sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah 49 responden. Metode analisis data menggunakan perangkat lunak aplikasi statistik.	Berdasarkan hasil penelitian, 59,2% responden menyukai program penanganan penyakit kronis (prolanis), sedangkan sebagian besar responden (61,2%) hanya mengetahui sedikit tentang program tersebut., dan 63,3% keluarga yang mendukung aktivitas orang yang dicintainya melakukan hal tersebut terutama karena alasan kesehatan. kasih sayang. Penderita hipertensi yang melakukan aktivitas prolanis cenderung lebih aktif (51,0%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen kualitas pelayanan 2. Variabel dependen keaktifan peserta prolanis 3. Sampel: semua peserta prolanis 4. Tempat: Puskesmas Dinoyo Kota Malang 5. Instrument: kuesioner 6. Analisis <i>pearson</i>

No	Judul	Jurnal Vol/No/Link	Nama Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
					dibandingkan mereka yang tidak melakukan aktivitas prolanis. Temuan analitik menunjukkan bahwa pengetahuan dan tingkat aktivitas pasien hipertensi dalam aktivitas prolanis berhubungan (p -value = 0,035).	
5	Penggunaan program untuk mengelola penyakit kronis	<i>Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Vol.19. No 5. 2020. P Issn 1475-362846. 864</i> Http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Higeia	(Feronika Whilia Aodina, 2021)	Dengan menggunakan strategi purposive sampling, besar sampel ditetapkan sebanyak 63 responden. Uji chi-square digunakan untuk analisis data univariat dan bivariat.	Tingkat pendidikan, posisi kerja, sikap, dukungan keluarga, kemudahan akses informasi, dan kebutuhan yang dirasakan semuanya berhubungan dengan penggunaan prolanis. Untuk menjaga kesehatan dan mencegah munculnya kelainan baru, peserta penelitian dianjurkan untuk lebih sering mengonsumsi prolanis.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen kualitas pelayanan 2. Variabel dependen keaktifan peserta prolanis 3. Sampel: semua peserta prolanis 4. Tempat: Puskesmas Dinoyo Kota Malang 5. Instrument: kuesioner 6. Analisis <i>pearson</i>
6	Keterlibatan Pasien Diabetes Melitus (DM) dalam Kegiatan Prolanis di Puskesmas Lakessi Kota Parepare: Faktor Penentu Keterlibatannya	<i>Jurnal Kesehatan Masyarakat, 3 September 2020, Vol. 3, tidak.</i> www.umpar.ac.id/jurnal/index.php/makes	(Reski Widia Afrilla et al., 2020)	Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik yang dipadukan dengan metodologi studi cross-sectional. melalui pelaksanaan survei terhadap sampel lima puluh enam orang untuk penelitian ini. Uji statistik Chi Square digunakan untuk menilai data baik secara univariat maupun bivariat.	Mengikuti kegiatan Prolanis di Puskesmas Lakessi Kota Parepare membuahkan hasil yang menunjukkan tidak ada pengaruh dari sarana dan prasarana, dukungan keluarga berpengaruh, motivasi hidup sehat berpengaruh, dan pelayanan petugas Prolanis tidak berpengaruh. Pihak berwenang Prolanis perlu berkolaborasi dan terlibat dengan keluarga untuk memberikan lebih banyak bantuan kepada pasien agar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen kualitas pelayanan 2. Variabel dependen keaktifan peserta prolanis 3. Sampel: semua peserta prolanis 4. Tempat: Puskesmas Dinoyo Kota Malang 5. Instrument: kuesioner 6. Analisis <i>pearson</i>

No	Judul	Jurnal Vol/No/Link	Nama Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
					dapat berpartisipasi penuh dalam kegiatan.	
7	Pengaruh Kualitas Pelayanan RS Islam Kota Tasikmalaya Terhadap Loyalitas Pasien	<i>Jurnalnya BEMP Volume 4 Edisi 1 Tahun 2021.</i>	(Pratiwi, 2021)	Penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional merupakan metodologi yang digunakan. Seluruh partisipan penelitian merupakan pasien rawat jalan yang telah berkunjung ke RS Islam Tasikmalaya lebih dari tiga kali. Sebanyak seratus pasien diambil sampelnya pada bulan Desember dengan menggunakan pendekatan Accidental Sampling. Kuesioner digunakan dalam proses pengumpulan data.	Berdasarkan temuan peneliti, terdapat hubungan sebesar 17,35 persen antara loyalitas pasien rawat jalan dengan kualitas pelayanan. Meskipun faktor tambahan yang tidak disertakan dalam penelitian ini menyumbang 0,08% variabilitas data, model tersebut mampu menjelaskan 99,92% variabilitas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen kualitas pelayanan 2. Variabel dependen keaktifan peserta prolanis 3. Sampel: semua peserta prolanis 4. Tempat: Puskesmas Dinoyo Kota Malang 5. Instrument: kuesioner 6. Analisis <i>pearson</i>

No	Judul	Jurnal Vol/No/Link	Nama Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
8	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Prolanis di Puskesmas Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo Tahun 2022	<i>Detektor: Jurnal Inovasi Penelitian Ilmu Kesehatan, Vol. 1, No.2, Mei 2023</i>	(Ilham Rosmin, Sudirman Andi Nuraina, 2023)	Untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi taraf hidup masyarakat Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian korelasi cross-sectional. Berdasarkan kepadatan penduduk penelitian ini, terdapat 64 individu di Puskesmas Botumoito Kabupaten Boalemo yang teridentifikasi prolanis. 64 partisipan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Kuesioner digunakan instrumennya. Chi-kuadrat digunakan oleh ahli statistik.	Mengenai penggunaan prolanis pada kelompok frequent yang berjumlah 27 responden (73,0%), temuan penelitian berasal dari 64 responden yang berpengetahuan tinggi atau 37 responden. 25 tanggapan (65,8%) dari 38 responden memberikan informasi seberapa sering mereka menggunakan prolanis, berdasarkan pekerjaan mereka sebagai ibu rumah tangga. Penggunaan Prolanis pada kelompok frekuensi terbanyak sebanyak 31 responden (75,6%), berdasarkan dukungan keluarga pada kategori baik sebanyak 41 responden.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen kualitas pelayanan 2. Variabel dependen keaktifan peserta prolanis 3. Sampel: semua peserta prolanis 4. Tempat: Puskesmas Dinoyo Kota Malang 5. Instrument: kuesioner 6. Analisis <i>pearson</i>

6. DAFTAR PUSTAKA

- ADA. (2020). *Introduction: Standards of medical care in diabetes-2021*. <https://doi.org/10.2337/dc21-Sint>
- Alkhusari. (2022). Hubungan Gaya Kepemimpinan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Perawat. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 7(2), 70–77.
- American Diabetes Association (ADA). (2021). *Medical Advice For People With Diabetes In Emergency Situations*.
- Arikunto. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Rieka Cipta.
- Armada, Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). The Relationship Between Patients' Perceptions Of Service Quality And Patient's Interest Of Re-Visit To Air Hitam Laut Public Health Center. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman*, 2(2), 77–82.
- Association, A. D. (2022). *Classification and Diagnosis of Diabetes: Standards of Medical Care in Diabetes*. https://diabetesjournals.org/care/article/45/Supplement_1/S17/138925/2-Classification-and-Diagnosis-of-Diabetes
- Atto'illah. (2021a). *Keaktifan Mengikuti Prolanis Mempengaruhi Kestabilan Tekanan Darah pada Pasien Hipertensi di Puskesmas Warungasem Activeness of Prolanis Participation Influencing the Blood Pressure Stability in Hypertension Patients at Public Health Center Warungasem tar*. 3(2), 75–86.
- Atto'illah. (2021b). *Keaktifan Mengikuti Prolanis Mempengaruhi Kestabilan Tekanan Darah pada Pasien Hipertensi di Puskesmas Warungasem Activeness of Prolanis Participation Influencing the Blood Pressure Stability in Hypertension Patients at Public Health Center Warungasem tar*. *Medica Arterina*, 3(2), 75–86.
- BPJS. (2015). *Panduan praktis Prolanis (Program pengelolaan penyakit kronis). BPJS Kesehatan*.
- Darmila, Asmuji, & Rhosma, S. D. (2019). Hubungan Keaktifan Dalam Mengikuti Prolanis Dengan Kualitas Hidup Lansia Penderita Hipertensi Di Wilayah Kerja Puskesmas.... *Jurnal Ilmu Keperawatan*. [http://repository.unmuhjember.ac.id/7323/1/ARTIKEL JURNAL.pdf](http://repository.unmuhjember.ac.id/7323/1/ARTIKEL%20JURNAL.pdf)
- Dhinta Feritsya, C. (2022). Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(1), 29–34.
- Di, P., Daisy, R., Soemarno, R. S. D. H., & Kunci, K. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Daisy RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo. *Enni, Lidia Lamri, Diah, Setiani*, 2(2), 195–203.
- Fadilah. (2019). Hubungan Keaktifan Lansia Dalam Kegiatan Prolanis Dengan Stabilitas Kadar Gula Darah pada Pasien Diabetes Melitus Di Puskesmas Sumbersari Jember. *Kesehatan*, 27(2), 2–3.
- Feronika Whilia, A. (2020). Higeia Journal Of Public Health Research And Development. *Higeia*, 4(4), 864–874.
- Feronika Whilia Aodina. (2021). Pemanfaatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 2(2),

227–238.

- Gasong, D. N., Agustina, V., & Valentina, C. (2023). Jurnal Keperawatan Muhammadiyah. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* 8, 8(1).
- Gayatri, P., Rita, A., & Festy Ladyani, M. (2020). Sosiodemografi dengan Kepatuhan Peserta Prolanis Di Puskesmas Kedaton Bandar Lampung Pendahuluan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9(2), 654–663. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.380>
- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2), 11. <https://doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411>
- HANDOYO, I. (2023). Gambaran Hasil Pemeriksaan Tekanan Darah antara Peserta Prolanis yang Memperoleh dengan Tidak Memperoleh Pelayanan Kontak Tidak Lansung. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 15–29. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.76>
- Herawati, S., & Sutarto, W. (2023). Dukungan Sosial Dengan Work Life Balance Pada Pekerja Wanita Yang Telah Menikah Di Pt. X Yogyakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(8), 7297–7306.
- Ilham Rosmin, Sudirman Andi Nuraina, M. D. Y. (2023). Puskesmas Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo Tahun 2022 Alamat : Jl . Prof . Dr . H . Mansoer Pateda No . Desa , Pentadio Tim ., Kec . Telaga Biru ., *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(2).
- Kemenkes, R. (2019). *Menteri Kesehatan Republik Indoneisa. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.*
- Kholik, K., Sari, M. T., Hajar, S., Saputra, A., & Saragih, I. J. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Manajemen Mutu di Puskesmas Kota Medan Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center. *Jurnal Sinar Manajemen*, 09(November), 496–506.
- Kusumaningtyas, W. N., Noorratri, E. D., Keperawatan, S. I., & Kesehatan, F. I. (2022). Hubungan Dukungan Keluarga dengan Keaktifan Lansia dalam Mengikuti Kegiatan Senam Lansia di Posyandu Lansia Wilayah Kerja Puskesmas Sawit Kabupaten Boyolali. *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*, 1(4), 605–612. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.950>
- Lestari NLI. (2016). Analisis Implementasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis Pada Puskesmas Di Kabupaten Tabanan. *Resma*, 3(2), 13–22.
- Mamesah, M. M., Geonarso, R. A., & Kurniawan, A. (2020). Kesehatan Di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Administration and Management*, 2(3), 23–28.
- Maulidati, L. F., & Maharani, C. (2022). Evaluasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Temanggung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 10(2), 233–243. <https://doi.org/10.14710/jkm.v10i2.32800>
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan

- Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1), 34–49. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v3i1.572>
- Muratara, D. K., Kelamin, J., Penderita, K., Pengobatan, H. M., & Pekerjaan, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Penderita Hipertensi Dalam Menjalani Pengobatan Di Puskesmas Karang Dapo Kabupaten Muratara. *Journal of Nursing and Public Health*, 8(1), 11–22.
- Nisa, S. I., Prihatin, S., Basuki, H., & Ragil Setiyabudi. (2024). Hubungan Keaktifan Lansia Hipertensi Dan Diabetes Melitus Pada Prolanis Dengan Kualitas Hidup. *Jurnal Keperawatan*, 16(1), 347–362. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan>
- Nurhofifah. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. In *Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*. <https://doi.org/10.1007/s11273-020-09706-3><http://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2017.09.008><https://doi.org/10.1016/j.energy.2020.117919><https://doi.org/10.1016/j.coldregions.2020.103116><http://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2010.12.004><http://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2010.12.004>
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. SalembaMedika.
- Nursalam. (2015). *Metodologi ilmu keperawatan* (4th ed.). Salemba Medika.
- The Top 10 Causes of Death, (2018). <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/the-top-10-causes-of-death>
- Oroh, K. F., Mario, B., & M., K. W. (2019). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Perawatan Dewasa Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1).
- Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml, V. A., Kelley, S. W., & Turley, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 5–6. <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0148296399000843>
- Permana, M. Z., & Astuti, M. F. (2021). Gambaran Kesepian Pada Emerging Adulthood. *Proyeksi*, 16(2), 133. <https://doi.org/10.30659/jp.16.2.133-142>
- Pratiwi, L. (2021). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rs Islam Kota Tasikmalaya. *Bunda Edu-Midwifery Journal (Bemj)*, 4(1), 14–17.
- Purnamasari, S. M., & Prameswari, G. N. (2020). HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH Pemanfaatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis di Puskesmas. *HIDEIA*, 4(2), 256–266.
- Putri, D. A., & Maharani, C. (2023). Analysis of Service Quality JKN Mobile Application Toward Participants Satisfaction of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) Tegal Regency Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kan. *Media Ilmu Kesehatan*, 12(3).
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Reski Widia Afrilla, Usman, & Makhrajani Majid. (2020). Faktor Yang

- Mempengaruhi Partisipasi Pasien Diabetes Melitus (Dm) Dalam Mengikuti Kegiatan Prolanis Di Puskesmas Lakessi Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(3), 304–314. <https://doi.org/10.31850/makes.v3i3.305>
- Robbins, Stephen P dan Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. Salemba Empat.
- Rohimah Kumullah, S., & Chotimah, I. (2021). Hubungan Antara Pengetahuan Dan Sikap Penderita Hipertensi Terhadap Keaktifan Peserta Bpjs Di Upt Puskesmas Merdeka Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 4(5), 458–471. <https://doi.org/10.32832/pro.v4i5.5658>
- Rosmin, I., Sudirman, A. N., & Maku, Y. D. (2023). Puskesmas Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo Tahun 2022. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(2).
- Situmorang, I. P. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Gawat Darurat : Studi Teoritis. *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, 2(2), 42–49.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi*. Bandung :Alfabeta.
- Widianingtyas, A., Purbowati, M. R., & Dewantoro, L. (2020). Hubungan Keikutsertaan Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis) dengan Tingkat Efikasi Diri Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 di Puskesmas 1 Kembaran. *Muhammadiyah of Geriatric*, 1(2), 33–39. <https://doi.org/10.24853/mujg.1.2.33-39>
- Wildan, A., Pulungan, R. M., & Permatasari, P. (2019). Pemanfaatan Prolanis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Wilayah Kota Depok. *Syafa'at*, 18(4).
- Zetta, Raharjo, & Resnawaty. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Corporate Social Responsibility (Csr) Di Perusahaan Factors Affecting the Implementation of Corporate Social Responsibility (Csr) in the Company. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(3), 539–549.