



## ANALISIS KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI TERHADAP MUTU PELAYANAN POSBINDU PTM DI PUSKESMAS SUKARAMI LAHAT

Nova Williya Sari<sup>\*1</sup>, Ali Harokan<sup>2</sup>, Arie Wahyudi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang Indonesia  
novawilliyasari@yahoo.co.id, aliharokan@yahoo.com, ariew@binahusada.ac.id

### Abstrak

Hipertensi merupakan penyakit yang menjadi salah satu tantangan besar dan harus dihadapi Indonesia saat ini yang terjadi di pelayanan kesehatan primer. Menurut laporan Kemenkes, penyebab kematian nomor 3 di Indonesia yaitu hipertensi setelah stroke dan tuberkulosis, mencapai 6,7% proporsi kematian dari populasi semua umur. Desain dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penderita Hipertensi yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukarami tahun 2023 yang berjumlah 1.545 penderita. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 20 Maret sampai 20 April 2024. Pengumpulan data primer wawancara dengan menggunakan kuisioner. Analisis data bivariat menggunakan *uji Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan *tangible* (*p value* 0,003), *reliability* (TPA) (*p value* 0,000), *responsiveness* (*p value* 0,000), *assurance* (*p value* 0,00) dan *emphaty* (*p value* 0,00) terhadap kepuasan pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Kesimpulan ada hubungan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Hendaknya puskesmas Memberikan pelayanan cepat dan tanggap, mudah merespon terhadap keluhan pasien.

**Kata Kunci:** *Hipertensi, Mutu Pelayanan, Penyakit Tidak Menular (PTM)*

### Abstract

*Hypertension is a disease that is one of the major challenges and must be faced by Indonesia today which occurs in primary health care. According to the Ministry of Health report, the number 3 cause of death in Indonesia is hypertension after stroke and tuberculosis, reaching 6.7% of the proportion of deaths from the population of all ages. The design in this study is quantitative with a cross-sectional approach. The population in this study were all Hypertension sufferers who received health services at the Sukarami Health Center in 2023, totaling 1,545 sufferers. The sample in this study was 94 people. The sampling method used purposive sampling. This study was conducted from March 20 to April 20, 2024. Primary data collection was conducted using interviews using questionnaires. Bivariate data analysis using the Chi-Square test. The results of the study showed that there was a relationship between tangible (*p value* 0.003), reliability (TPA) (*p value* 0.000), responsiveness (*p value* 0.000), assurance (*p value* 0.00) and empathy (*p value* 0.00) with the satisfaction of Hypertension Patients Posbindu PTM at Sukarami Health Center, Lahat in 2024. The conclusion is that there is a relationship between tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy with the satisfaction of Hypertension Patients Posbindu PTM at Sukarami Health Center, Lahat in 2024. The health center should provide fast and responsive services, and be easy to respond to patient complaints.*

**Keywords:** *Hypertension, Service Quality, Non-Communicable Diseases (PTM)*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉Corresponding author :

Address : Jl. I. Syech A Somad No.28, 22 Ilir Kota Palembang

Email : novawilliyasari@yahoo.co.id

Phone : 085273156336

## PENDAHULUAN

Puskesmas adalah koordinator dan penanggung jawab dalam pelayanan kesehatannya wilayah kerjanya, termasuk mencakup jaringan dan jejaringnya, seperti pusku, polindes, posyandu, posbindu, dan fasyankes swasta yang ada dalam wilayah kerjanya (klinik swasta, dokter praktikmandiri, bidan praktik mandiri). Fungsi puskesmas adalah menjalankan pelayanan kesehatan dasar (*essential health care*) yang komprehensif (*promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*), pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan (*community involvement and empowerment*), dan pelibatan multi *stakeholder* dalam rangka aksi bersama (*multi stakeholder involvement and action*) (Permenkes. RI No.43, 2019).

Kepuasan pasien merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik. tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan pasien, jika kinerja dibawah harapan maka pasien akan merasa tidak puas tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, senang atau bahagia (Nasus & Tulak, 2020). Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pasien diantaranya *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti langsung) (Ambari et al., 2022).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Hal ini dapat diukur melalui berbagai dimensi kualitas pelayanan kesehatan, seperti yang ditetapkan oleh WHO (Nur'aeni et al., 2020). Mutu pelayanan kesehatan mencakup kesempurnaan dari tata cara penyelenggaraan kesehatan, yang dapat menimbulkan kepuasan pasien dan diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Permatasari et al., 2023).

Mutu pelayanan kesehatan adalah sesuatu yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana pada satu pihak dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata. Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu pelayanan terkait kepuasan adalah segala sesuatu yang dirasakan oleh seseorang (Ulumiyah, 2018).

Hipertensi adalah penyakit yang digambarkan oleh peningkatan tekanan peredaran darah lebih tinggi dari batas normal yang berlangsung terus menerus untuk jangka waktu yang lama. Hipertensi dapat diartikan sebagai denyut sistolik  $\geq 140$  mmHg dan diastolik  $\geq 90$  mmHg. Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa meningkatnya tekanan darah sistolik dan diastolik yang berkisar  $\geq 140/90$  mmHg (dengan pengukuran 2 kali) (Fitri & Siregar, 2023).

Hipertensi dibagi menjadi 2 macam tergantung penyebabnya, yaitu hipertensi primer dan hipertensi sekunder. Hipertensi primer adalah hipertensi yang terjadi karena suatu kondisi penyakit yang penyebabnya tidak jelas dan lebih sering terjadi, meliputi 95% kasus hipertensi, sedangkan hipertensi sekunder terjadi karena penyebab yang jelas diantaranya karena kondisi yang meliputi 5% kasus hipertensi seperti penyakit jantung, ginjal, endokrin. (Haris et al., 2019).

World Health Organization (WHO) tahun 2014 menjelaskan ada 600 juta orang di dunia yang menderita hipertensi. Dari 1 milyar penduduk di dunia terdapat sekitar 2/3 yang menderita hipertensi dan kebanyakan berasal dari Negara berkembang. Hipertensi merupakan salah satu masalah kesehatan yang masih terjadi sampai saat ini karena tidak terdapat tanda maupun gejala yang dapat dilihat dari luar atau biasa disebut the silent killer yang dapat mengakibatkan beberapa komplikasi penyakit misalnya jantung, otak, dan ginjal. Pada orang dewasa berusia  $\geq 25$  tahun di dunia prevalensi hipertensi sekitar 38,4%. Di Asia Tenggara prevalensi hipertensi berkisar 36,6%. Pada tahun 2025 diprediksi bahwa angka kejadian hipertensi akan terus meningkat, dan sekitar 29% orang dewasa diseluruh dunia akan mengidap hipertensi. Tahun 2018 pada penyakit tidak menular hipertensi menempati peringkat pertama sebanyak 185.857 kasus (Amalia et al., 2023).

Hipertensi adalah penyakit yang menjadi salah satu tantangan besar dan harus dihadapi Indonesia saat ini yang terjadi di pelayanan kesehatan primer. Menurut laporan Kemenkes, penyebab kematian nomor 3 di Indonesia yaitu hipertensi setelah stroke dan tuberkulosis, mencapai 6,7% proporsi kematian dari populasi semua umur. Sekitar 15 juta orang dengan hipertensi namun hanya 4% hipertensi yang terkontrol.

Hipertensi terkontrol yaitu penderita hipertensi yang mengetahui bahwa dirinya terkena hipertensi dan menjalankan pengobatan. Sebesar 50% penderita hipertensi cenderung menderita hipertensi yang berat karena sebelumnya mereka tidak menyadari bahwa terkena hipertensi. Untuk itu, hipertensi harus dikendalikan dengan berbagai upaya yang fokus terhadap upaya mencegah masyarakat sehat tetap sehat dan mencegah yang sakit tidak menjadi komplikasi yang lebih berat (Kemenkes RI, 2023).

Pada pasien hipertensi 60 tahun keatas mengalami peningkatan prevalensi yang signifikan. Di Indonesia prevalensi tahun 2013 meningkat di tahun 2018 kelompok usia 18-24 tahun (8,7%) bertambah menjadi (20,1%), usia 25-34 tahun (14,7%) bertambah menjadi (20,1%), dan usia 35-44 tahun (24,8%) bertambah menjadi 31,6%. Hasil riskesdas 2018 angka prevalensi sebesar 31,6%, angka tersebut meningkat dari tahun 2013 yang menyentuh angka 25,8% (Riskesdas Kementerian Kesehatan, 2018).

Pada tahun 2022 jumlah penderita hipertensi berusia >15 tahun di Provinsi Sumsel sebanyak 1.979.134 orang meningkat dari tahun 2020 sebanyak 1.603.447 orang. Kota Palembang menyumbang angka tertinggi sebesar 411.518 penderita hipertensi. Sedangkan Kota Pagaralam menjadi wilayah dengan penderita hipertensi terendah (32.127 orang) yang mendapatkan pelayanan hanya 10.089 (31,4%) penderita (Dinkes Prov Sumsel, 2023).

Kabupaten Lahat menempati persentase pencapaian urutan nomor 7 (Tujuh) dari 17 (Tujuh Belas) Kabupaten/Kota di Sumatera Selatan, jumlah penduduk usia 15 tahun keatas berjumlah 336.821 jiwa, jumlah penderita hipertensi berusia ≥ 15 tahun, yakni sebesar 74.448 orang dengan target SPM hipertensi 88.584 ditahun 2022. Dari 74.448 orang tersebut, 1.545 orang (71,2%) dengan target SPM hipertensi 2.171 yang merupakan pasien dari Puskesmas Sukarami Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat.

Jumlah estimasi keseluruhan penderita hipertensi berusia ≥15 tahun di Puskesmas Sukarami Kecamatan Gumay Talang Kabupaten Lahat Tahun 2022 sebanyak 1.545 (penderita hipertensi laki-laki 668; penderita hipertensi perempuan 887). Kesemua penderita hipertensi tersebut mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga berdasarkan profil tahun 2022 menunjukkan bahwa nilai cakupan pelayanan kesehatan bagi penderita hipertensi yakni 100%.

Ada beberapa faktor risiko PTM yang dapat diketahui yaitu konsumsi minuman berakohol, merokok, pola makan yang tidak sehat, aktivitas fisik yang kurang, stres, hipertensi dan melakukan konseling untuk menindak lanjuti faktor risiko yang telah ditemukan secara dini. Sasaran utama program. Posbindu yaitu masyarakat yang sehat, berisiko dan penyandang PTM berusia 15 tahun ketas.

Berdasarkan data capaian program puskesmas Sukarami Tahun 2022 ditemukan permasalahan rendahnya capaian jumlah penderita Hipertensi di wilayah kerja Puskesmas Sukarami tahun 2022 dengan capaian sebesar 71,2% dari target 100%. Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisa bagaimana hubungan mutu pelayanan Posbindu PTM terhadap kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Sukarami Lahat tahun 2024.

## METODE

Desain dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penderita Hipertensi yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukarami tahun 2023 yang berjumlah 1.545 penderita. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini telah di laksanakan pada tanggal 20 Maret sampai 20 April 2024. Pengumpulan data primer wawancara dengan menggunakan kuisisioner. Analisis data bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Analisa Univariat

Dari hasil analisis univariat diperoleh distribusi frekuensi variabel kepuasan pasien, umur, pendidikan, *tangibles*, *reliabilitas*, *responsiveness*, *ansurance*, *empathy*), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

No	Keputusan Pasien	Jumlah	Persentase
1.	Tidak puas	50	53,3
2.	Puas	44	46,7
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden kepuasan pasien tidak puas 50 (53,3%) responden dan puas 44 (46,7%) responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

No	Umur	Jumlah	Persentase
1.	Tua	42	44,7
2.	Muda	52	55,3
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden umur tua sebanyak 42 responden (44,7%) dan umur muda 52 responden (55,3%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Rendah	44	46,8
2.	Tinggi	50	53,2
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat responden dengan pendidikan rendah sebanyak 44 (46,8%) dan pendidikan tinggi 50 responden (53,2%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tangibles di Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

No	Tangibles	Jumlah	Persentase
1.	Kurang baik	58	61,7
2.	Baik	36	38,3
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa responden tangibles kurang baik sebanyak 58 responden (61,7%) dan tangibles baik 36 responden (38,3%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Reliability di Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

No	Reliability	Jumlah	Persentase
1.	Kurang baik	56	59,6

2.	Baik	38	40,4
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa responden reliability kurang baik sebanyak 56 (59,6%) dan reliability baik 38 responden (40,4%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Responsiveness di Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

No	Responsiveness	Jumlah	Persentase
1.	Kurang baik	48	51,1
2.	Baik	46	48,9
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 94 responden responsiveness kurang baik 48 responden (51,1%) dan responsiveness baik 46 responden (48,9%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Anssurance di Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

No	Anssurance	Jumlah	Persentase
1.	Kurang baik	54	57,4
2.	Baik	40	42,6
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat anssurance kurang baik 54 responden (57,40%) dan anssurance baik 40 responden (42,6%).

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Emphaty di Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

No	Emphaty	Jumlah	Persentase
1.	Kurang baik	60	63,8
2.	Baik	34	36,2
	Jumlah	94	100,0

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat emphaty kurang baik 60 responden (63,8%) dan emphaty baik 34 responden (36,2%).

### Analisa Bivariat

Tabel 9. Hubungan antara Umur dengan terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

Umur	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tua	24	57,1	18	42,9	42	100	0,54
Muda	34	65,4	18	34,6	52	100	
Total	58	61,7	38	38,3	94	100	

Dari tabel 9 menunjukkan hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,54, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara umur dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Tabel 10. Hubungan antara Pendidikan terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

Umur	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Rendah	30	68,2	14	31,8	44	100	0,13
Tinggi	28	56,0	22	44,0	50	100	
Total	58	61,7	38	38,3	94	100	

Dari tabel 10 hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,13 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Tabel 11. Hubungan antara Tangibles terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

Tangible	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value	OR
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang baik	43	74,1	15	25,9	58	100	0,003	4,013
Baik	15	41,7	21	58,3	36	100		
Total								

Dari tabel 11 hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,003, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara Tangibles terhadap kepuasan pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=4,013 yang artinya responden dengan *tangibles* kurang baik memiliki risiko 4,013 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *tangibles* baik di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Tabel 12. Hubungan antara Reliability terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

Reliability	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value	OR
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang baik	46	82,1	10	17,9	56	100	0,00	9,96
Baik	12	31,6	26	68,4	38	100		
Total	58	61,7	38	38,3	94	100		

Dari tabel 12 hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,000, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara Reliability dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=9,96 yang artinya responden dengan Reliability kurang baik memiliki risiko 9,96 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan Reliability baik di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Tabel 13. Hubungan antara *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

<i>Responsive-ness</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	OR	
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%				
Kurang baik	42	87,5	6	12,5	48	100	0,00	13,12
Baik	16	34,8	30	65,2	46	100		
Total	58	61,7	38	38,3	94	100		

Dari tabel 13 Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,000, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Responsiveness* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=13,12 yang artinya responden dengan *Responsiveness* kurang baik memiliki risiko 13,12 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Responsiveness* baik di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Tabel 14. Hubungan antara *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

Assurance	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	OR	
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%				
Kurang baik	45	83,3	9	16,7	54	100	0,00	10,38
Baik	13	32,5	27	67,5	40	100		
Total	58	61,7	38	38,3	94	100		

Dari tabel 14. Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Assurance* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=10,38 yang artinya responden dengan *Assurance* kurang baik memiliki risiko 10,38 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Assurance* baik di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Tabel 15. Hubungan antara *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024

<i>emphaty</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	OR	
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%				
Kurang baik	42	70,0	18	30,0	60	100	0,00	2,62
Baik	16	47,1	18	52,9	34	100		
Total	58	61,7	38	38,3	94	100		

Dari tabel 15 Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *emphaty* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=2,62 yang artinya responden dengan *Emphaty* kurang baik memiliki risiko 2,62 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *emphaty* baik di Puskesmas

Sukarami Lahat Tahun 2024

**Analisa Multivariat**

Tabel 16. Analisis Regresi Logistik Sederhana Tahap Seleksi Bivariat Terhadap Variabel Independen

No	Variabel	<i>p</i> Value
1	Umur	0,41
2	Jenis kelamin	0,22
3	Pendidikan	0,81
4	<i>Tangibles</i>	0,002
5	<i>Reliabilitas</i>	0,000
6	<i>Responsiveness</i>	0,000
7	<i>Anssurance</i>	0,000
8	<i>Empathy</i>	0,029

Berdasarkan tabel 16 hasil analisis bivariat diatas lima variabel independen memiliki nilai *p* <0,25 maka dengan demikian lima variabel diatas memenuhi syarat untuk dilanjutkan dalam analisis multivariat.

Tabel 17. Analisis Multivariat Terhadap Semua Variabel Independen

Step	<i>Responsiveness</i>	P Value	OR	95,0% C.I.for EXP(B)	
				Lower	Upper
1a	Constant	0,000	0,076	0,027	0,217
		0,629			

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024 adalah *Responsiveness*. Hasil analisis multivariat adalah bila variabel independen di uji secara bersama-sama maka variabel *Responsiveness* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024, yaitu *Responsiveness*.

**Pembahasan**

**Hubungan antara Umur dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat**

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,54, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara umur dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul *Identification Of Factors Affecting The Quality Of Life In Hypertension Patients*, hasil penelitian tidak ada hubungan umur dengan kualitas hidup pasien hipertensi (Yulianti et al., 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022, hasil penelitian tidak ada hubungan umur dengan kepuasan pasien (Suciati et al., 2023).

Berdasarkan penelitian dan teori terkait

peneliti berasumsi bahwa umur merupakan faktor yang tidak berhubungan langsung didalam penelitian ini, umur muda maupun umur tua sama-sama bisa mempersepsikan kepuasan berdasarkan apa yang diterima terhadap pelayanan kesehatan.

### **Hubungan antara pendidikan dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,13 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul *Identification Of Factors Affecting The Quality Of Life In Hypertension Patients*, hasil penelitian tidak ada hubungan pendidikan dengan kualitas hidup pasien hipertensi (Yulianti et al., 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022, hasil penelitian tidak ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien (Suciati et al., 2023).

Berdasarkan penelitian dan teori terkait peneliti berasumsi bahwa pendidikan merupakan faktor yang tidak berhubungan langsung didalam penelitian ini. Pendidikan dapat diperoleh bukan hanya di pendidikan formal, juga dapat di informal, berhubungan dengan kepuasan pelayanan pendidikan tinggi maupun rendah mempunyai penilaian tersendiri atas pelayanan yang diterima.

### **Hubungan antara Tangibles dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,003, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara Tangibles dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai  $OR=4,013$  yang artinya responden dengan *tangibles* kurang baik memiliki risiko 4,013 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *tangibles* baik di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari et al (2023) menyebutkan bahwa ada hubungan tangibles dengan kepuasan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hutagalung & Wau (2019) menyebutkan bahwa ada hubungan tangibles dengan mutu pelayanan. Bukti fisik (tangible) adalah sarana dan prasarana antara lain peralatan yang bisa digunakan dengan baik serta penampilan petugas yang menyenangkan. Kondisi lingkungan juga merupakan bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan (Yasrin et al., 2023). Berdasarkan penelitian dan teori terkait peneliti berasumsi bahwa bukti fisik

merupakan kondisi fisik seperti sarana prasarana serta penampilan petugas merupakan bagian dari penyedia pelayanan seperti puskesmas.

### **Hubungan antara *reliability* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,000, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Reliability* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai  $OR=9,96$  yang artinya responden dengan *Reliability* kurang baik memiliki risiko 9,96 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Reliability* baik di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutagalung & Wau (2019) menyebutkan bahwa ada pengaruh *reliability* terhadap mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Tahun 2022, hasil penelitian ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien (Kusumawati et al., 2023). *Kehandalan (reliability)*, adalah kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan memuaskan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah membandingkan dengan yang diharapkannya, ketidakkepuasan atau kekecewaan terjadi ketika kinerja suatu layanan kesehatan diperoleh tidak sesuai dengan kinerjanya (Pohan, 2006).

Berdasarkan penelitian dan teori terkait peneliti berasumsi bahwa *kehandalan* memberik pelayanan dengan cepat kepada pasien akan menimbulkan perasaan yang puas pada pasien terhadap pelayanan yang diterima di puskesmas.

### **Hubungan antara *responsiveness* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,000, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Responsiveness* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai  $OR=13,12$  yang artinya responden dengan *Responsiveness* kurang baik memiliki risiko 13,12 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Responsiveness* baik di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada pelanggan, dengan memberikan informasi yang jelas. Tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan, Karena dapat menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan (Tjiptono, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutagalung & Wau (2019) menyebutkan ada pengaruh *Responsiveness* terhadap mutu pelayanan kesehatan. Maryana & Christiany (2022) juga menyebutkan bahwa ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian dan teori terkait peneliti berasumsi bahwa kemampuan membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada pelanggan, dengan memberikan informasi yang jelas.

### **Hubungan antara *assurance* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat**

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Assurance* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=10,38 yang artinya responden dengan *Assurance* kurang baik memiliki risiko 10,38 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Assurance* baik di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rohman et al (2022) mengatakan bahwa ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien. Kemudian penelitian Tsu et al (2022) mengatakan bahwa ada hubungan *Assurance* dengan kepuasan. *Assurance* Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf (Vanesa et al., 2020).

Berdasarkan penelitian dan teori terkait peneliti berasumsi bahwa jaminan mencakup pengetahuan serta kesopanan petugas kesehatan harus diberikan ke pasien yang merupakan bagian dari pelayanan di puskesmas.

### **Hubungan antara *emphaty* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat**

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Emphaty* dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=2,62 yang artinya responden dengan *Emphaty* kurang baik memiliki risiko 2,62 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Emphaty* baik di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rohman et al (2022) menyebutkan ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien. Kemudian *emphaty* juga ada hubungan dengan kepuasan (Tsu et al., 2022). Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas keutuhan individual para pelanggan (Vanesa et al., 2020).

Berdasarkan penelitian dan teori terkait peneliti berasumsi bahwa empati seperti kemudahan dalam pelayanan yang diberikan dan komunikasi yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan.

### **SIMPULAN**

Kesimpulan penelitian ini ada hubungan faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap kepuasan Pasien terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Faktor paling dominan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024, *responsiveness*.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i1.1608>
- Amalia, A., Murni, N. S., & Wahyudi, A. (2023). Analisis Kejadian Hipertensi Pada Pra Lansia Di Wilayah Kerja Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(September), 2466–2479.
- Ambari, Sunarsih, E., & Minarti, M. (2022). A Literature Study On Improving The Quality Management Of Health Services In Indonesian Hospital. *Journal of Nursing and Public Health*, 10(2), 242–254.
- Amelia, S., Kartika, I. R., & Apriliani, Y. (2022). Efektifitas Terapi Musik Klasik dan Murotal Al-Quran terhadap Penurunan Tekanan Darah Penderita Hipertensi. *Media Karya Kesehatan*, 5(1), 68–78. <https://doi.org/10.24198/mkk.v5i1.30310>
- Dinkes Prov Sumsel. (2023). *Profil 2023 | Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan*. 102–104.
- Fitri, H., & Siregar, S. (2023). Hipertensi Emergensi. *Galenical Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh*, 2(6), 37–45.
- Haris, S., Dimiati, H., & Anwar, M. S. (2019). *Makalah Hipertensi Pada Anak*. 15(2), 105–110.
- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 2(1).
- Kemendes RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*. In *Pusdatin.Kemendes.Go.Id*.
- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D.

- (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*, 2(2), 62–72. <https://doi.org/10.54832/nij.v2i2.314>
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *CITRA DELIMA : Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 105–112.
- Nasus, E., & Tulak, G. T. (2020). Tingginya Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka. *Jurnal Surya Medika*, 5(2), 9–12. <https://doi.org/10.33084/jsm.v5i2.1238>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Perceka, A. L. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 6 No. 3 (2020)*, 6(1), 389.
- Permatasari, S., Harsanti, A., Gayatri, G., Latief, D. S., & Sunaryo, I. R. (2023). Evaluasi kepatuhan tenaga kesehatan berdasarkan indikator mutu dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik spesialis: studi cross-sectional. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, 7(2), 147. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v7i2.40503>
- Permenkes. RI No.43. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC.
- Riskesdas Kementerian Kesehatan. (2018). Laporan Riskesdas 2018 Nasional.pdf. In *Lembaga Penerbit Balitbangkes*.
- Rohman, T., Badriah, D. L., & Mamlukah. (2022). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022. *Journ Of Nursing Practice And Education*, 03(01), 69–78.
- Sari, M., Wandra, T., Sitorus, M. E. J., Nababan, D., & Mariati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Lansia Di Uptd Puskesmas Ranto Peureulak Kabupaten Aceh Timur Tahun 2023. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16143–16156.
- Sediawan, M. N. L. (2020). *Knowledge Management Dalam Peningkatan Kualitas*. Ciastech, 47–56.
- Suciati, G., Zaman, C., & Gustina, E. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Sylvestris, A. (2017). Hipertensi Dan Retinopati Hipertensi. *Saintika Medika*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.22219/sm.v10i1.4142>
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik Edidi 3*. Andi Offset.
- Tsu, D. P., Regaletha, T. A. L., & Kenjam, Y. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 399–408. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i4.1195>
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Vanesa, D., Firman, & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis ( IPA ). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 02, 28–35.
- Yasrin, P. A., Yunita, J., & Susanti, N. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Prolanis dan Kepuasan Peserta Klub Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *JURNAL KESEHATAN KOMUNITAS*, 9(November), 577–587.
- Yulianti, Y., Tresnawan, T., Purnairawan, Y., & Oktavia, A. (2023). Identification Of Factors Affecting The Quality Of Life In Hypertension Patients. *Health Cara Nursing Journal*, 5(2).