

Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Hipertensi Di Puskesmas Anak Air Kota Padang Tahun 2024

Resi Aryanti^{1*}, Dian Paramitha Asyari²

^{1,2}Prodi Kesehatan Masyarakat STIKes Alifah Padang, Jalan Khatib Sulaiman No 52B Kota Padang
Email: resiaryanti31@gmail.com^{1*}

Abstrak

Berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2022 Puskesmas Anak Air menempati urutan terendah cakupan pelayanan Hipertensi sebesar 7%. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor - faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024. Metode penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional. Penelitian dilakukan di Puskesmas Anak Air, Populasi seluruh penderita Hipertensi yang berkunjung ke Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2023 sebanyak 1.501 orang di ambil sebanyak 94 orang sampel. Teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dianalisis secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian diketahui 66,0% responden tidak puas terhadap pelayanan, 66,0% dimensi kehandalan responden mengatakan tidak bermutu, 69,1% dimensi daya tanggap reponden mengatakan tidak bermutu, 61,7% dimensi jaminan responden mengatakan tidak bermutu, 66,0% dimensi empati responden mengatakan tidak bermutu, 67,0% dimensi bukti fisik responden mengatakan tidak bermutu. Hasil uji statistik menunjukan 5 dimensi mutu masing masing berhubungan dengan kepuasan pasien hipertensi dengan ($p \text{ value} \leq 0,05$). terdiri dari hasil penelitian. Variabel dimensi mutu berhubungan dengan kepuasan pasien Hipertensi. Untuk itu diharapkan bagi Puskesmas Anak Air agar meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan dengan melakukan pelatihan kepada petugas, membuat sistem waktu tunggu pelayanan seperti sistem pendaftaran online atau sistem antrian digital, membuat SOP pelayanan, melengkapi fasilitas yang dibutuhkan.

Keywords: Hipertensi, Kepuasan, Mutu pelayanan

PENDAHULUAN

Penyakit tidak menular (PTM) merupakan salah satu masalah kesehatan yang menyebabkan tingginya angka kematian di Indonesia. Penyakit tidak menular yang utama terjadi di Indonesia salah satunya Hipertensi. Hipertensi atau tekanan darah tinggi adalah kondisi kronis ketika tekanan darah pada dinding arteri meningkat (Zubaidah, 2024). Hipertensi merupakan suatu keadaan tekanan darah meningkat di atas normal atau disebut tekanan darah tinggi dimana, peningkatan tekanan darah sistolik 140 mmHg dan diastolik lebih dari 90 mmHg pada dua kali pengukuran dengan selang

waktu lima menit keadaan cukup istirahat dan tenang (Nadia, 2020). Meskipun tanpa gejala, tekanan darah yang terus-menerus tinggi dalam jangka waktu lama dapat menyebabkan komplikasi serius. Kondisi ini sering disebut sebagai "*the silent disease*" karena penderitanya sering kali tidak menyadari bahwa mereka mengidap Hipertensi sebelum melakukan pemeriksaan tekanan darah (Ariyani, 2020).

Menurut *World Health Organization* (WHO) 2023, 22% penduduk dunia saat ini menderita Hipertensi. Sekitar 1,13 miliar orang di seluruh dunia menderita Hipertensi, dan mayoritas (dua pertiga) tinggal di negara berpenghasilan rendah dan

menengah. Wilayah Afrika memiliki prevalensi paling tinggi sebesar 27%, dan Asia Tenggara berada diposisi ke-3 dengan jumlah prevalensi 25% penduduk menderita hipertensi. Jumlah penderita Hipertensi terus bertambah setiap tahunnya, diperkirakan pada tahun

Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar 2018 menyatakan bahwa prevalensi penduduk dengan tekanan darah tinggi sebesar 34,11%. Prevalensi tekanan darah tinggi pada perempuan 36,85% lebih tinggi dibanding dengan laki-laki 31,34%. Prevalensi di perkotaan sedikit lebih tinggi 34,43% dibandingkan dengan perdesaan 33,72%. Prevalensi semakin meningkat seiring dengan pertambahan umur. Prevalensi Hipertensi di Sumatera Barat yakni 25,16% dengan jumlah 176.169 kasus yang terdeteksi melalui pengukuran tekanan darah (Kemenkes, 2018).

Menurut Permenkes No. 43 tahun 2019 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan Masyarakat dan upaya Kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih menutamakan upaya promotive dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Imran, 2021).

Kepuasan merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien (Agustina, 2023). Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau

melebihi harapannya, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang mereka terima jauh dari harapan mereka maka mereka akan merasa tidak puas atau kecewa (Astuti, 2023). Sejalan dengan aturan UU No. 36 Tahun 2009 menetapkan bahwa puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau dan berkeadilan. Dimana dalam (Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman 1990:26) untuk mengukur kualitas pelayanan Kesehatan terdapat lima dimensi yaitu, kehandalan (*reliability*) meliputi kehendak, kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan daya tanggap, keinginan petugas memberikan pelayanan dengan tanggap/sigap, jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, empati (*empathy*) kemudahan di dalam melakukan komunikasi dan hubungan antar personal yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan, bukti fisik (*tangible*) yaitu bukti langsung, meliputi penyediaan fasilitas yang digunakan dan penampilan petugas (Lahaji, 2020).

Berdasarkan Laporan Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2022, diantara 10 penyakit terbanyak di Kota Padang Hipertensi menempati urutan pertama sebagai penyakit dengan jumlah kunjungan terbanyak. Pada tahun 2022 jumlah penduduk berusia di atas 15 tahun yang mengalami Hipertensi sebanyak 165.555 orang dan mendapatkan pelayanan

Kesehatan yakni 22,4 % dengan jumlah 37.011 orang angka ini jauh dari target 100%.

Menurut laporan tahunan Puskesmas Anak Air tahun 2023 terdapat tiga penyakit terbanyak yaitu penyakit Hipertensi sebanyak 1501, penyakit ISPA sebanyak 1439, dan penyakit atritis atau otot sebanyak 581. Dapat dilihat bahwa dari ketiga penyakit terbanyak, penyakit Hipertensi yang paling tinggi dan cakupan pelayanan Hipertensi sesuai standar pelayanan minimal bidang kesehatan untuk puskesmas anak air adalah 58,99%. Hal ini tidak sesuai dengan target standar pelayanan minimal sebesar (100%).

Berdasarkan data kunjungan pasien Hipertensi pada tiga tahun terakhir di Puskesmas Anak Air terjadi penurunan dimana pada tahun 2021 terdapat 1996 kunjungan, pada tahun 2022 terdapat 1700 kunjungan, sedangkan pada tahun 2023 terdapat 1501 kunjungan (Laporan tahunan pelayanan pasien). Jumlah kunjungan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan mutu pelayanan yang dimiliki puskesmas (Abas, 2020).

Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan Kesehatan (Nugraha, 2022). Sejalan dengan penelitian Putri (2022) dengan judul penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Penderita Hipertensi Pasca Pandemi di Puskesmas

Ambacang dimana didapatkan hasil penelitian bahwa dimensi mutu pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien hal ini dibuktikan dari hasil 40,5% responden tidak puas terhadap pelayanan, 51,4% dimensi kehandalan responden mengatakan tidak bermutu 51,4%, dimensi daya tanggap reponden mengatakan tidak bermutu 51,4%, dimensi jaminan responden mengatakan tidak bermutu 54,1%, dimensi bukti fisik mengatakan tidak bermutu 51,4%, dimensi emphaty responden mengatakan tidak bermutu 51,4%. Hasil uji statistik menunjukan 5 dimensi mutu masing masing berhubungan dengan kepuasan pasien pasien Hipertensi dengan ($p \leq 0,05\%$).

Penelitian Riski, (2022) dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Sungai Tutung dimana, menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Hipertensi hal ini dibuktikan dari uji korelasi spearman menunjukan bahwa ada pengaruh bukti fisik $p = 0,003$ korelasi (r) 0,306, kehandalan $p = 0,000$ korelasi (r) 0,530, daya tanggap $p = 0,000$ (r) 0,531, jaminan $p = 0,000$ korelasi (r) 0,542, dan empati $p = 0,000$ korelasi (r) 0,519 dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga ditemukan oleh Hutagalung (2019) dimana, di dapatkan hasil penelitian bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Hipertensi, hal ini dibuktikan dari

hasil pengujian hipotesis diantaranya ada pengaruh bukti fisik (tangible) yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan ($p=0,015$), ada pengaruh kehandalan (reliability) yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan ($p=0,000$), dan ada pengaruh daya tanggap (responsiveness) yang signifikan terhadap mutu pelayanan Kesehatan ($p=0,001$).

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 08 Mei 2024 di Puskesmas Anak Air dengan cara wawancara menggunakan kuesioner terhadap 10 responden didapatkan, 70% responden diantaranya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Anak Air. Hal ini dibuktikan dari hasil tabulasi dimensi mutu pelayanan kesehatan dimana didapatkan 50% responden pada dimensi daya tanggap menyatakan sangat tidak setuju dengan keramahan dokter dalam memberikan pelayanan dan pengobatan Hipertensi, 70% responden pada dimensi kehandalan menyatakan tidak setuju dengan jadwal pelayanan Hipertensi tepat waktu, 70% responden pada dimensi jaminan menyatakan sangat tidak setuju dengan dokter memeriksa dengan teliti, 90% responden pada dimensi bukti fisik menyatakan sangat tidak setuju dengan puskesmas memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian tentang “faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan

pasien hipertensi di puskesmas anak air Kota Padang Tahun 2024”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam waktu yang bersamaan, variabel indepeden (Daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik) dengan variabel dependen (Kepuasan pasien). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Anak Air kota Padang pada bulan Maret-Agustus 2024, Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 03 Juli sampai 22 Juli 2024 dengan sampel sebanyak 96 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Hipertensi

Tabel 1. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien hipertensi

Daya Tanggap	Kepuasan						p-value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Bermutu	59	90,8	6	9,2	65	100	0,000
Bermutu	3	10,3	26	89,7	29	100	
Total	62	66,0	32	34,0	94	100	

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa proporsi pasien hipertensi yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada responden yang menyatakan daya tanggap tidak bermutu sebanyak 59 (90,8%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ($p \leq 0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna daya tanggap dengan

kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

Dimensi daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (dalam hal ini pasien), dengan menyampaikan informasi yang jelas dan keinginan para staf untuk membantu pasien serta memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketersediaan mendengarkan keluhan dan kecepatan menanggapi dan menyelesaikan keluhan pasien dan keluarganya, merupakan unsur penting dalam dimensi daya tanggap.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kehandalan belum memenuhi harapan pasien salah satunya karena petugas belum tepat waktu dalam proses pelayanan pasien hipertensi, sebaiknya Puskesmas Anak Air meningkatkan manajemen waktu dan pelatihan untuk petugas agar dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efisien. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mencapai standar pelayanan kesehatan yang lebih baik dan dapat meningkatkan loyalitas pasien dan memberikan reputasi positif bagi Puskesmas Anak Air.

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi

Tabel 2. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien hipertensi

Kehandalan	Kepuasan						p-value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Bermutu	54	87,1	8	12,9	62	100	0,000
Bermutu	8	25,0	24	75,0	32	100	
Total	62	66,0	32	34,0	94	100	

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa proporsi pasien hipertensi yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada responden yang menyatakan kehandalan tidak bermutu sebanyak 54 (87,1%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ($p \leq 0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna kehandalan dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

Kehandalan merupakan salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan, dan menurut Tjiptono (2006) bahwa mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kehandalan belum memenuhi harapan pasien salah satunya dikarenakan waktu tunggu pelayanan yang terlalu lama karena banyaknya kunjungan pasien hipertensi. Sebaiknya, puskesmas perlu melakukan evaluasi dan perbaikan dalam sistem manajemen waktu. Hal ini dapat mencakup penjadwalan ulang jadwal petugas, membuat SOP waktu tunggu pelayanan, serta penggunaan teknologi informasi untuk mengoptimalkan antrian dan proses pelayanan.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi

Tabel 3. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien hipertensi

Jaminan	Kepuasan						p-value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Bermutu	52	89,7	6	10,3	58	100	0,000
Bermutu	10	27,8	26	72,2	36	100	
Total	62	66,0	32	34,0	94	100	

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa proporsi pasien hipertensi yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada responden yang menyatakan jaminan tidak bermutu sebanyak 52 (89,7%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ($p \leq 0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna jaminan dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

Jaminan dalam pelayanan kesehatan berarti memberikan keyakinan dan rasa aman kepada pasien bahwa layanan yang mereka terima adalah berkualitas tinggi dan sesuai standar. Kepuasan pasien cenderung meningkat ketika mereka merasa yakin bahwa mereka berada di tangan yang ahli dan bahwa prosedur serta perawatan akan dilakukan dengan benar dan aman. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola Puskesmas. Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian pada dimensi jaminan belum memenuhi harapan pasien salah satunya petugas belum sepenuhnya menunjukkan sikap meyakinkan saat memberikan pelayanan. Sebaiknya Puskesmas memberikan pelatihan kepada

petugas tentang cara berkomunikasi yang baik dan meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam memberikan pelayanan. Dengan perbaikan ini, jaminan terhadap kualitas layanan akan meningkat, karena pasien akan merasa yakin bahwa mereka menerima perawatan yang konsisten.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien Hipertensi

Tabel 4. Hubungan empati dengan kepuasan pasien hipertensi

Empati	Kepuasan						p-value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	F	%	
Tidak Bermutu	53	85,5	9	14,5	62	100	0,000
Bermutu	9	28,1	23	71,9	32	100	
Total	62	66,0	32	34,0	94	100	

Empati merupakan kriteria yang berkaitan dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya (Hayati, 2022). Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa pelayanan di Puskesmas Anak Air pada dimensi empati belum memenuhi harapan pasien salah satunya karna Petugas dalam melayani belum sepenuhnya menunjukkan perhatian yang dibutuhkan oleh pasien. Sebaiknya, Puskesmas Anak Air melakukan pelatihan komunikasi dan pengembangan keterampilan interpersonal bagi petugas kesehatan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan perhatian dan empati kepada pasien.

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien Hipertensi

Tabel 5. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien hipertensi

Bukti Fisik	Kepuasan						p-value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Bermutu	58	92,1	5	7,9	63	100	0,000
Bermutu	4	12,9	27	87,1	31	100	
Total	52	66,0	32	34,0	94	100	

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa proporsi pasien hipertensi yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada responden yang menyatakan bukti fisik tidak bermutu sebanyak 58 (92,1%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ($p \leq 0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna bukti fisik dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

Bukti fisik merupakan bentuk pelayanan yang tampak secara langsung, yang meliputi penampilan fisik, fasilitas, perlengkapan, sarana, informasi, petugas. menyebutkan beberapa hal penting mengenai dimensi bukti fisik yaitu: peralatan dan fasilitas terlihat bagus, petugas berpenampilan rapi dan profesional, unsur pendukung pelayanan terlihat baik, kegiatan ini sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien baik di rumah sakit, puskesmas maupun klinik, karena kegiatan ini mencakup semua harapan pasien kepada petugas kesehatan.

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian pada dimensi bukti fisik belum memenuhi harapan pasien salah satunya yaitu karena kebersihan dan kelengkapan fasilitas pelayanan masih kurang dan

puskesmas belum sepenuhnya memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap, karena jumlah obat yang belum lengkap sehingga membuat pasien diarahkan untuk membeli obat diluar puskesmas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan masing-masing variable kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terimakasih kepada pihak Puskesmas Anak Air yang telah memberikan izin penelitian, kepada responden penelitian yang sudah meluangkan waktu, kemudian pihak STIKes Alifah Padang yang sudah memfasilitasi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, R., Marwati, E., & Kurniawan, D. (2020). Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kelurahan Rum di Wilayah Kerja Puskesmas Rum Balibunga Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Biosainstek*, 2(01), 23-32. Doi: 10.52046/Biosainstek.V2i01.313.
- Agustina, D., Zahara, A., Septiani, S., & Syahri, M. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1553-2558.
- Ariyani, A. R. (2020). Kejadian Hipertensi pada usia 45-65 tahun. *Higeia Journal of Public Health Research and*

- Development, 4(3), 506-518..
- Astuti, V. S., & Busthomi, A. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial*, 5(2), 113-122.
- Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 96-101.
- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 2(1), 16-25..
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389-396. Doi: 10.23887/Jppsh.V5i3.40846.
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. (2020). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 001-005. [Online]. Available: https://Yankes.Kemkes.Go.Id/Lakip_Files/Direktorat_Mutu_Akreditasi_Pelayanan_Kesehatan_Lakip_2020.Pdf
- Nadia, E. A. N. (2020). Efek pemberian jahe terhadap tekanan darah pada pasien hipertensi. *Jurnal Medika Utama*, 2(01 Oktober), 343-348.
- Nugraha, H., & Kurniawansyah, K. (2022). Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Nyai Walidah. *Jurnal Informatika, Sistem Informasi dan Kehutanan (FORSINTA)*, 1(2), 19-25. Doi: 10.53978/Jfsa.V1i2.246.
- Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7-16.
- Zubaidah, S., Kusumajaya, H., & Agustiani, S. (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Meningkatnya Kejadian Hipertensi Di Wilayah Puskesmas Gerunggang Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 1679-1688.