

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Di Puskesmas Ba'a Kabupaten Rote Ndao

Ray Tista Pambur^{1*}, Petrus Romeo², Dominirsep O. Dodo³, Masrida Sinaga⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana,
Jl. Adisucipto, Penfui, Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur
raypambur14@gmail.com

Abstract

Hypertension is the number one disease in the working area of Puskesmas Ba'a Kecamatan Lobalain with an estimated 1,481 sufferers. Service quality determines patient satisfaction, especially for hypertensive patients who need continuous treatment. This study aimed to analyze the effect of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on the satisfaction of hypertensive patients at Puskesmas Ba'a, Rote Ndao Regency. This was a quantitative analytical study with a cross-sectional design. The sample consisted of 90 hypertensive patients selected by accidental sampling. Data were collected using a SERVQUAL-based questionnaire and analyzed using ordinal logistic regression. The results showed that tangibles ($p=0.038$), responsiveness ($p=0.016$), and empathy ($p=0.001$) significantly influenced patient satisfaction, while reliability ($p=0.199$) and assurance ($p=0.413$) did not. The empathy dimension was the most dominant (Wald=12.013; B=-4.032). The model had very strong predictive ability (Nagelkerke $R^2=0.832$). Puskesmas Ba'a needs to prioritize improvements in empathy, responsiveness, and tangibles to increase patient satisfaction.

Keywords: Service Quality; Patient Satisfaction; Hypertension; SERVQUAL; Primary Healthcare

Abstrak

Hipertensi merupakan penyakit peringkat pertama di wilayah kerja Puskesmas Ba'a, Kecamatan Lobalain dengan estimasi 1.481 penderita. Kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan pasien, khususnya pasien hipertensi yang memerlukan perawatan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional. Sampel berjumlah 90 pasien hipertensi yang dipilih dengan accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis SERVQUAL dan dianalisis dengan regresi logistik ordinal. Hasil menunjukkan bahwa tangibel ($p=0,038$), responsiveness ($p=0,016$), dan empathy ($p=0,001$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan reliability ($p=0,199$) dan assurance ($p=0,413$) tidak berpengaruh signifikan. Dimensi empathy merupakan variabel paling dominan (Wald=12,013; B=-4,032). Model memiliki kemampuan prediksi sangat kuat (Nagelkerke $R^2=0,832$). Puskesmas Ba'a perlu memprioritaskan perbaikan empati, daya tanggap, dan bukti fisik untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Hipertensi; SERVQUAL; Puskesmas

Copyright (c) 2026 Ray Tista Pambur, Petrus Romeo, Dominirsep O. Dodo, Masrida Sinaga

✉Corresponding author: Ray Tista Pambur

Email Address: raypambur14@gmail.com (Jl. Adisucipto, Penfui, Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur)

Received 01 July 2026, Accepted 07 July 2026, Published 13 July 2026

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas kesehatan, termasuk di Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan primer di Indonesia. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat menentukan kepuasan pasien hipertensi yang memerlukan perawatan berkelanjutan. Lima dimensi Service Quality (SERVQUAL) yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menjadi indikator utama untuk mengukur sejauh mana pelayanan memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien tercapai ketika kinerja layanan kesehatan yang diterima sama atau melebihi ekspektasi mereka,

sehingga evaluasi terhadap kelima dimensi SERVQUAL menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan pasien hipertensi dalam menjalani pengobatan jangka panjang (Laila & Paramarta, 2024).

Berdasarkan Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023 yang dilakukan oleh Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan, prevalensi hipertensi pada penduduk Indonesia usia ≥ 18 tahun menunjukkan angka 30,8% berdasarkan hasil pengukuran tekanan darah, menurun dari 34,1% pada Riskesdas 2018, namun tetap menempatkan Indonesia di peringkat kelima dunia sebagai negara dengan penderita hipertensi terbanyak. Temuan penting dari survei ini adalah tingginya prevalensi hipertensi pada kelompok usia muda, yaitu 10,7% pada usia 18-24 tahun dan 17,4% pada usia 25-34 tahun, menunjukkan bahwa hipertensi bukan lagi masalah kesehatan lansia semata. Terdapat kesenjangan signifikan antara diagnosis dan pengobatan, dimana pada kelompok usia produktif (18-59 tahun) hanya 2,5% yang rutin mengonsumsi obat dan 2,3% yang melakukan kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan, sementara pada kelompok lansia (≥ 60 tahun) hanya 11,9% yang mengonsumsi obat teratur dari 22,9% yang terdiagnosis hipertensi (Kementrian kesehatan RI, 2023).

Di Provinsi Nusa Tenggara Timur, prevalensi hipertensi juga menunjukkan angka yang cukup tinggi dan menjadi salah satu masalah kesehatan prioritas. Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan estimasi jumlah penderita berusia ≥ 18 tahun mencapai 456.177 jiwa. Meskipun terdapat 436 Puskesmas yang tersebar di seluruh wilayah NTT, cakupan pelayanan kesehatan untuk penderita hipertensi masih belum optimal, di mana hanya 261.670 penderita atau sekitar 57,4% yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Tingginya angka kasus hipertensi di NTT menuntut adanya pelayanan kesehatan yang berkualitas di fasilitas kesehatan primer, khususnya Puskesmas, untuk memberikan edukasi, pengobatan, dan pemantauan yang optimal kepada penderita hipertensi (Dinas kesehatan Provinsi NTT, 2023).

Berdasarkan data Puskesmas Ba'a tahun 2024, hipertensi menempati peringkat pertama dari 10 besar penyakit di wilayah kerja Puskesmas Ba'a Kecamatan Lobalain dengan estimasi jumlah penderita sebesar 1.481 orang dari total jumlah penduduk sebanyak 31.891 orang. Dari jumlah estimasi tersebut, pasien penderita hipertensi telah berhasil ditemukan dan dilayani, dan seluruhnya telah mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar yang ditetapkan. Cakupan pelayanan penderita hipertensi berdasarkan wilayah menunjukkan variasi yang cukup signifikan antar kelurahan dan desa di wilayah kerja Puskesmas Ba'a. Cakupan tertinggi terdapat di Desa Oeleka sebesar 24,5%, diikuti Metina 17,3%, Ba'a Dale 17,0%, Lekunik 16,6%, Namodale 16,5%, Oelunggu 15,3%, Kuli 14,9%, Kuli Aisele 12,6%, Holoama 11,3%, Loleoen 9,8%, Suelain 8,7%, Bebalain 8,4%, Kolobolon 8,0%, Sanggoen 7,8%, Oematamboli 7,3%, Helebeik 6,9%, Tuanatuk 6,5%, dan Mokdale 5,3% (Puskesmas Ba'a, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Lesik, (2025) di Puskesmas Ba'a, Kecamatan Lobalain, Kabupaten Rote Ndao. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan (tangible, assurance, responsiveness, empathy, dan reliability) sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan antara dimensi tangibel (p-

value 0,000), dimensi realibility (p-value 0,000), dimensi responsiveness (p-value 0,000), dimensi assurance (p-value 0,000), dimensi empathy (p-value 0,000) terhadap kepuasan pasien BPJS.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, (2024) di Puskesmas Moyo Hilir, Kecamatan Moyo Hilir, Kabupaten Sumbawa. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda, variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan antara dimensi tangible (p-value 0,006), dimensi responsiveness (p-value 0,020), dimensi assurance (p-value 0,022), dimensi empathy (p-value 0,047) terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi reliability tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (p-value 0,604).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap 10 responden pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a, diperoleh pada variabel kepuasan pasien, mayoritas responden menyatakan puas (skor 4) dan sangat puas (skor 5), dengan beberapa responden berada pada tingkat cukup puas (skor 3). Pola penilaian ini memberikan indikasi awal bahwa tingkat kepuasan pasien hipertensi terhadap pelayanan di Puskesmas Ba'a cenderung positif. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan yang optimal bagi seluruh pasien. Oleh karena itu, berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao" agar dapat memberikan masukan untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik, penelitian kuantitatif analitik adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh atau hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis secara statistik inferensial. Penelitian ini berlandaskan pada filsafat positivisme, menggunakan instrumen terstandar dalam pengumpulan data, serta menganalisis data secara kuantitatif untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2021). Rancangan penelitian yang digunakan adalah cross-sectional study, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach). Artinya, setiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2021). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Ba'a yang berlokasi di Kecamatan Lobalain, Kabupaten Rote Ndao, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Desember 2025-Februari 2026. Dalam penelitian ini, populasi adalah 1.481 pasien yang menderita hipertensi di puskesmas Ba'a selama periode waktu 1 Tahun (Januari 2024-Desember 2024). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan random sampling (probability sampling).

HASIL DAN DISKUSI

UPT Puskesmas Ba'a, secara geografis, berada di pusat wilayah Kecamatan Lobalain terletak di Kelurahan Namodale dengan Luas wilayah Kecamatan 145,7 Km². Wilayah Kecamatan Lobalain memiliki batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara : Kecamatan Rote Barat Laut
2. Sebelah Selatan : Lautan Indonesia
3. Sebelah Timur : Kecamatan Rote Tengah dan Kecamatan Rote Selatan
4. Sebelah Barat : Kecamatan Rote Barat Laut dan Kecamatan Rote Barat Daya

Letak puskesmas ini cukup strategis sehingga mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya, baik dari segi jarak, aksesibilitas jalan, maupun ketersediaan transportasi umum. Wilayah kerja Puskesmas Ba'a mencakup 18 desa dan kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Lobalain. Puskesmas ini melayani masyarakat dengan jumlah penduduk yang cukup besar dengan jumlah penduduk 31.891 jiwa yang terdiri dari 16.083 jiwa penduduk laki-laki dan 15.808 jiwa penduduk perempuan (Puskesmas Ba'a, 2024).

Dalam hal sumber daya manusia, Puskesmas Ba'a didukung oleh tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga gizi, tenaga laboratorium, tenaga kefarmasian, serta tenaga administrasi. Ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai menjadi salah satu pilar utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, Puskesmas Ba'a tidak hanya melaksanakan pelayanan kesehatan di dalam gedung puskesmas tetapi juga melakukan pelayanan kesehatan di luar gedung seperti kegiatan posyandu, penyuluhan kesehatan, kunjungan rumah, serta kegiatan promotif dan preventif lainnya.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Ba'a dengan melibatkan pasien hipertensi sebagai responden penelitian. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 90 orang responden yang memenuhi kriteria sampel yang telah ditetapkan. Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan dua aspek, yaitu jenis kelamin dan kelompok umur, yang disajikan sebagai berikut.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun distribusi responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 1.

Tabel 31 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	43	47,80
2	Perempuan	47	52,20
	Total	90	100

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa dari 90 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 orang dengan persentase sebesar 52,2%, sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 47,8%. Dengan demikian, terdapat pasien yang paling banyak memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas Ba'a adalah perempuan. Hal ini sejalan dengan kecenderungan umum bahwa perempuan memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap kesehatan sehingga lebih sering memeriksakan kondisi kesehatannya dibandingkan laki-laki.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Data mengenai karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam lima kategori usia. Adapun distribusi responden berdasarkan kelompok umur disajikan pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

No	Kelompok Umur	Jumlah (orang)	Persentase
1	20-30 tahun	8	8,90
2	31-40 tahun	21	23,30
3	41-50 tahun	26	28,90
4	51-60 tahun	27	30,00
5	>60 tahun	8	8,90
	Total	90	100

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa kelompok umur dengan jumlah responden terbanyak adalah kelompok umur 51–60 tahun yaitu sebanyak 27 orang (30,0%), diikuti oleh kelompok umur 41–50 tahun sebanyak 26 orang (28,9%), dan kelompok umur 31–40 tahun sebanyak 21 orang (23,3%). Sementara itu, kelompok umur 20–30 tahun dan kelompok umur di atas 60 tahun masing-masing berjumlah 8 orang (8,9%).

Data tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan Puskesmas Ba'a didominasi oleh kelompok usia produktif hingga pra-lansia, yaitu rentang usia 41 hingga 60 tahun. Hal ini dapat dipahami mengingat pada kelompok usia tersebut, seseorang pada umumnya mulai mengalami penurunan kondisi fisik serta memiliki risiko yang lebih tinggi terhadap berbagai penyakit degeneratif, sehingga intensitas kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan pun cenderung meningkat. Dengan demikian, Puskesmas Ba'a perlu memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan layanan kesehatan bagi kelompok usia ini guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan setiap variabel penelitian secara terpisah. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel yang diteliti, meliputi karakteristik responden, kualitas pelayanan (Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy), serta kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a Kabupaten Rote Ndao.

Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Tangibel

Dimensi tangibel (bukti fisik) mencakup penilaian responden terhadap fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas, dan kebersihan lingkungan Puskesmas Ba'a. Berikut ini distribusi frekuensi kualitas pelayanan terhadap dimensi tangibel.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Tangibel di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

No	Tangibel	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	67	74,40
2	Tidak Baik	23	25,60
Total		90	100

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa dari 90 responden, sebagian besar menilai kualitas pelayanan dimensi tangibel dalam kategori baik sebanyak 67 responden (74,4%), sedangkan yang menilai tidak baik sebanyak 23 responden (25,6%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a merasa puas dengan kondisi fisik, fasilitas, dan penampilan petugas kesehatan yang ada. Namun, masih terdapat 25,6% responden yang menilai tangibel tidak baik, sehingga perlu perhatian lebih terhadap kelengkapan sarana dan prasarana fisik puskesmas.

Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Reliability

Dimensi reliability (keandalan) mencakup kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya kepada pasien. Berikut ini distribusi frekuensi kualitas pelayanan dimensi reliability.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Reliability di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

No	Reliability	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	69	76,70
2	Tidak Baik	21	23,30
Total		90	100

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui bahwa dari 90 responden, hampir seluruhnya menilai kualitas pelayanan dimensi reliability dalam kategori baik sebanyak 69 responden (76,7%), sedangkan yang menilai tidak baik sebanyak 21 responden (23,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Ba'a dinilai sangat andal dalam memberikan pelayanan kesehatan yang konsisten dan dapat diandalkan oleh pasien hipertensi.

Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Responsiveness

Dimensi responsiveness (daya tanggap) mencakup kemauan petugas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Berikut ini distribusi frekuensi kualitas pelayanan dimensi responsiveness.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Responsiveness di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

No	Responsiveness	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	75	83,30
2	Tidak Baik	15	16,70
Total		90	100

Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui bahwa dari 90 responden, sebagian besar menilai kualitas pelayanan dimensi responsiveness dalam kategori baik sebanyak 75 responden (83,3%), sedangkan yang menilai tidak baik sebanyak 15 responden (16,7%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Ba'a memiliki daya tanggap yang baik dalam merespon kebutuhan dan keluhan pasien hipertensi, meskipun masih terdapat 16,7% responden yang menilai daya tanggap petugas belum optimal.

Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Assurance

Dimensi assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sikap petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien. Berikut ini distribusi frekuensi kualitas pelayanan dimensi assurance.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

No	Assurance	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	74	82,20
2	Tidak Baik	16	17,80
	Total	90	100

Berdasarkan Tabel 6, dapat diketahui bahwa dari 90 responden, hampir seluruhnya menilai kualitas pelayanan dimensi assurance dalam kategori baik sebanyak 74 responden (82,2%), sedangkan yang menilai tidak baik sebanyak 16 responden (17,8%). Hasil ini menggambarkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Ba'a mampu memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas sehingga menumbuhkan rasa percaya pada pasien hipertensi, meskipun masih terdapat 17,8% responden yang menilai dimensi assurance belum baik.

Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Empathy

Dimensi empathy (empati) mencakup perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan petugas kepada pasien, termasuk kemudahan dalam berkomunikasi dan memahami kebutuhan pasien. Berikut ini distribusi frekuensi kualitas pelayanan dimensi empathy.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Empathy di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

No	Empathy	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	73	81,10
2	Tidak Baik	17	18,90
	Total	90	100

Berdasarkan Tabel 7, dapat diketahui bahwa dari 90 responden, sebagian besar menilai kualitas pelayanan dimensi empathy dalam kategori baik sebanyak 73 responden (81,1%), sedangkan yang menilai tidak baik sebanyak 17 responden (18,9%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Ba'a dinilai mampu memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pasien hipertensi dalam proses pelayanan kesehatan, namun masih perlu ditingkatkan mengingat 18,9% responden menilai empati petugas belum baik.

Kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien diukur berdasarkan penilaian responden terhadap keseluruhan pelayanan yang diterima selama berobat di Puskesmas Ba'a. Berikut ini distribusi frekuensi kepuasan pasien hipertensi

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	58	64,40
2	Tidak Baik	32	35,60
	Total	90	100

Berdasarkan Tabel 8, dapat diketahui bahwa dari 90 responden, sebagian besar pasien hipertensi menyatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas Ba'a yakni sebanyak 58 responden (64,4%), sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 32 responden (35,6%). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih terdapat 35,6% pasien yang belum puas, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh di Puskesmas Ba'a agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan seluruh pasien hipertensi.

Analisis multivariat dalam penelitian ini menggunakan uji regresi logistik ordinal untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (reliability, tangibel, responsiveness, assurance, dan empathy) dengan variabel dependen (kepuasan pasien). Analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 22.

Uji Kebermaknaan Model (Model Fitting Information)

Sebelum menginterpretasikan koefisien regresi, dilakukan pengujian kebermaknaan model secara keseluruhan menggunakan perbandingan nilai -2 Log Likelihood antara model yang hanya memuat konstanta dan model yang telah memasukkan variabel independen.. Hasil uji disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Model Fitting Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	108,594	-	-	-
Final	24,934	83,660	5	0,000

Berdasarkan Tabel 9, nilai -2 Log Likelihood pada model intercept only (model tanpa prediktor) adalah sebesar 108,594. Setelah seluruh variabel independen (reliabilitas, tangibel, responsivitas, jaminan, dan empathy) dimasukkan ke dalam model, nilai -2 Log Likelihood turun drastis menjadi 24,934. Penurunan sebesar 83,660 ini selanjutnya diuji dengan distribusi chi-square pada derajat bebas (df) = 5 dan menghasilkan nilai signifikansi $p = 0,000$.

Uji Kelayakan Model (Goodness-of-Fit)

Setelah diketahui bahwa model secara keseluruhan bermakna, langkah selanjutnya adalah menguji kelayakan model dengan data yang diobservasi. Uji kelayakan model pada regresi logistik ordinal menggunakan dua statistik, yaitu Pearson chi-square dan Deviance. Kedua uji ini membandingkan nilai yang diamati (observed) dengan nilai yang diprediksi oleh model (expected). Jika

nilai signifikansi kedua uji tersebut lebih besar dari 0,05, maka tidak terdapat perbedaan bermakna antara nilai observasi dan prediksi, yang berarti model fit digunakan. Hasil uji disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Uji Kelayakan Model (Goodness-of-Fit) Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote 2026

Uji	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	20,987	12	0,051
Deviance	19,763	12	0,072

Berdasarkan Tabel 10, nilai Pearson chi-square sebesar 20,987 dengan derajat bebas $df = 12$ menghasilkan nilai signifikansi $p = 0,051$. Sementara itu, nilai Deviance sebesar 19,763 dengan $df = 12$ menghasilkan nilai signifikansi $p = 0,072$. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari $\alpha = 0,05$.

Kemampuan Prediksi Model (Pseudo R-Square)

Pseudo R-Square merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa besar proporsi variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model. Berbeda dengan R^2 pada regresi linier, Pseudo R-Square pada regresi logistik tidak memiliki interpretasi yang sama persis, namun tetap dapat digunakan sebagai indikator kekuatan model. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan kemampuan prediksi model yang semakin baik. Terdapat tiga indeks yang umum digunakan, yaitu Cox and Snell, Nagelkerke, dan McFadden. Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Kemampuan Prediksi Model (Pseudo R-Square) Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

Indeks	Nilai
Cox and Snell	0,605
Nagelkerke	0,832
McFadden	0,714

Berdasarkan Tabel 11, nilai Cox and Snell R-Square sebesar 0,605 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan sekitar 60,5% variasi kepuasan pasien. Nilai Nagelkerke R-Square sebesar 0,832 merupakan versi yang telah dikoreksi sehingga dapat mencapai nilai maksimum 1,0 nilai ini mengindikasikan bahwa variabel tangibel, reliabiliti, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama mampu menjelaskan 83,2% variasi kepuasan pasien. Nilai McFadden sebesar 0,714 juga mengonfirmasi kemampuan prediksi model yang tergolong sangat kuat.

Estimasi Parameter (Parameter Estimates)

Estimasi parameter digunakan untuk mengidentifikasi variabel independen mana yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, setelah dikontrol oleh variabel independen lainnya dalam model. Pengujian signifikansi masing-masing parameter menggunakan uji Wald dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Variabel dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai p (Sig.) $< 0,05$. Kategori referensi pembandingan untuk setiap variabel independen adalah kategori "baik". Hasil estimasi parameter disajikan pada Tabel 13.

Tabel 12. Estimasi Parameter Regresi Logistik Ordinal Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao 2026

Variabel	B	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% CI Bawah	95% CI Atas
Kepuasan	-9,507	2,091	20,672	1	0,000	-13,605	-5,409
Reability	-2,089	1,626	1,651	1	0,199	-5,276	1,097

<i>Tangibel</i>	-2,346	1,129	4,318	1	0,038	-4,559	-0,133
<i>Responsiveness</i>	-3,365	1,396	5,811	1	0,016	-6,101	-0,629
<i>Assurance</i>	-1,322	1,613	0,671	1	0,413	-4,483	1,840
<i>Empathy</i>	-4,032	1,163	12,013	1	0,001	-6,312	-1,752

Berdasarkan Tabel 12, interpretasi hasil estimasi parameter untuk masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut.

1. Reability

Variabel Reability pada kategori tidak baik menghasilkan koefisien regresi (B) sebesar -2,089 dengan standar error 1,626. Nilai statistik Wald sebesar 1,651 menghasilkan nilai signifikansi $p = 0,199$. Karena $p = 0,199 > 0,05$, maka variabel reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam model multivariat. Hal ini berarti bahwa penilaian pasien terhadap dimensi reliabilitas tidak terbukti secara statistik memengaruhi kepuasan pasien setelah dikontrol oleh variabel tangibel, responsivitas, assurance, dan empathy. Interval kepercayaan 95% yang mencakup nilai nol -5,276 hingga 1,097 turut mengonfirmasi tidak adanya pengaruh yang bermakna.

2. Tangibel

Variabel tangibel pada kategori tidak baik menghasilkan koefisien regresi (B) sebesar -2,346 dengan standar error 1,129. Nilai statistik Wald sebesar 4,318 menghasilkan nilai signifikan $p = 0,038$. Karena $p = 0,038 < 0,05$, maka variabel tangibel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien negatif menunjukkan bahwa pasien yang menilai dimensi tangibel sebagai tidak baik cenderung memiliki kemungkinan yang lebih rendah untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menilai tangibel sebagai baik, setelah dikontrol variabel lain. Interval kepercayaan 95% seluruhnya berada di bawah nol -4,559 hingga -0,133, yang mengonfirmasi pengaruh yang bermakna dan bersifat negatif.

3. Responsiveness

Variabel responsiveness pada kategori tidak baik menghasilkan koefisien regresi (B) sebesar -3,365 dengan standar error 1,396. Nilai statistik Wald sebesar 5,811 menghasilkan nilai signifikan $p = 0,016$. Karena $p = 0,016 < 0,05$, maka variabel responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien negatif menunjukkan bahwa pasien yang menilai dimensi responsiveness sebagai tidak baik cenderung memiliki kemungkinan lebih rendah untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menilai responsiveness sebagai baik, setelah dikontrol variabel lain. Interval kepercayaan 95% yang keseluruhan berada di bawah nol -6,101 hingga -0,629 memperkuat kesimpulan adanya pengaruh negatif yang signifikan.

4. Assurance

Variabel assurance pada kategori tidak baik menghasilkan koefisien regresi (B) sebesar -1,322 dengan standar error 1,613. Nilai statistik Wald sebesar 0,671 menghasilkan nilai signifikan $p = 0,413$. Karena $p = 0,413 > 0,05$, maka variabel assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam model multivariat. Meskipun arah koefisien bersifat negatif yang mengindikasikan kecenderungan menurunnya kepuasan pada penilaian tidak baik, pengaruh

tersebut tidak bermakna secara statistik setelah dikontrol variabel lainnya. Interval kepercayaan 95% yang mencakup nilai nol -4,483 hingga 1,840 mengonfirmasi tidak adanya pengaruh yang signifikan.

5. Empathy

Variabel empathy pada kategori tidak baik menghasilkan koefisien regresi (B) sebesar -4,032 dengan standar error 1,163. Nilai statistik Wald sebesar 12,013 menghasilkan nilai signifikan $p = 0,001$. Karena $p = 0,001 < 0,05$, maka variabel empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Lebih dari itu, variabel empathy merupakan variabel yang paling dominan dalam model ini, ditunjukkan oleh nilai Wald tertinggi 12,013 dan nilai koefisien negatif terbesar -4,032 di antara semua variabel independen. Hal ini berarti bahwa penilaian tidak baik pada dimensi empati memiliki pengaruh paling kuat dalam menurunkan kepuasan pasien dibandingkan dimensi lainnya. Interval kepercayaan 95% yang seluruhnya berada di bawah nol -6,312 hingga -1,752 memperkuat signifikansi dan arah negatif pengaruh tersebut.

6. Rekapitulasi Hasil Analisis Multivariat

Berdasarkan seluruh tahapan analisis regresi logistik ordinal yang telah dilakukan, berikut adalah rekapitulasi hasil dapat ditarik.

- a. Model regresi logistik ordinal secara keseluruhan terbukti bermakna dan signifikan ($\chi^2 = 83,660$; $df = 5$; $p = 0,000$). Artinya, kelima variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara bersama-sama berkontribusi nyata dalam menjelaskan kepuasan pasien.
- b. Model dinyatakan fit (layak) berdasarkan uji Pearson ($p = 0,051 > 0,05$) dan uji Deviance ($p = 0,072 > 0,05$), yang berarti tidak terdapat perbedaan bermakna antara nilai yang diobservasi dengan nilai yang diprediksi model.
- c. Model memiliki kemampuan prediksi yang sangat kuat, ditunjukkan oleh nilai Nagelkerke R-Square sebesar 0,832. Ini berarti bahwa 83,2% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel reliabilitas, tangibel, responsiveness, assurance, dan empathy secara bersama-sama.
- d. Berdasarkan hasil analisis terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, terdapat tiga variabel yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial, yaitu tangibel ($p = 0,038$), responsiveness ($p = 0,016$), dan empathy ($p = 0,001$). Sedangkan reliabilitas ($p = 0,199$) dan assurance ($p = 0,413$) tidak berpengaruh signifikan setelah dikontrol variabel lain dalam model.
- e. variabel yang paling dominan dan berpengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien adalah dimensi empathy (Wald = 12,013; B = -4,032; $p = 0,001$). Temuan ini menegaskan bahwa perhatian personal, kepedulian, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien secara individual merupakan aspek yang paling menentukan kepuasan pasien di antara seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diteliti.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi empathy, tangibel, dan responsiveness, merupakan prioritas utama yang perlu

diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Sementara itu, dimensi reliabilitas dan assurance, meskipun tidak terbukti berpengaruh signifikan dalam model multivariat, tetap perlu dipertahankan kualitasnya sebagai bagian dari standar pelayanan yang baik.

Pembahasan

Pengaruh Dimensi Tangibel Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao

Dimensi tangibel (bukti fisik) adalah aspek yang dapat dilihat langsung oleh pasien, meliputi kondisi gedung, kelengkapan fasilitas dan peralatan medis, serta kerapian penampilan petugas. Dimensi ini membentuk kesan pertama pasien terhadap kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Berdasarkan hasil analisis multivariat regresi logistik ordinal, dimensi tangibel terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a ($B = -2,346$; $p = 0,038$). Nilai koefisien negatif menunjukkan bahwa pasien yang menilai dimensi tangibel sebagai tidak baik memiliki peluang lebih rendah untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menilainya baik. Secara deskriptif, sebagian besar responden (74,4%) menilai dimensi tangibel dalam kategori baik, meskipun masih terdapat 25,6% yang menilai tidak baik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lesik, (2025) di Puskesmas Ba'a, menggunakan uji regresi linear yang menyatakan adanya pengaruh signifikan dimensi tangibel terhadap kepuasan pasien (p -value 0,000), serta penelitian Pratiwi, (2024) di Puskesmas Moyo Hilir, Kabupaten Sumbawa yang menemukan pengaruh signifikan dimensi tangible terhadap kepuasan pasien (p -value 0,006). Secara teoritis, hal ini konsisten dengan model SERVQUAL yang menempatkan bukti fisik sebagai salah satu faktor penentu kepuasan, karena kondisi fisik fasilitas memengaruhi persepsi pasien mengenai kualitas keseluruhan layanan (Parasuraman et al., 2008).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi ini, Puskesmas Ba'a dapat melakukan penambahan kursi dan perluasan area ruang tunggu agar pasien tidak berdesakan, terutama saat jam sibuk, pengadaan kipas angin atau pendingin ruangan di ruang tunggu untuk kenyamanan pasien lanjut usia, pembaruan dan pemeliharaan peralatan medis secara rutin sesuai standar Kementerian Kesehatan.

Pengaruh Dimensi Reliability Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao

Dimensi reliability (keandalan) adalah kemampuan petugas memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten, mencakup ketepatan diagnosis, ketersediaan obat, dan kelancaran prosedur administrasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa reliability tidak berpengaruh signifikan dalam model multivariat ($B = -2,089$; $p = 0,199$). Hal ini kemungkinan karena mayoritas responden (76,7%) sudah menilai baik, sehingga keandalan dianggap standar minimal yang memang harus terpenuhi, bukan faktor pembeda kepuasan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Pratiwi (2024) di Puskesmas Moyo Hilir, Kabupaten Sumbawa yang juga menemukan bahwa dimensi reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien (p -value 0,604), dengan interpretasi bahwa keandalan pelayanan yang sudah berjalan baik secara rutin tidak lagi dirasakan sebagai pembeda oleh pasien. Meskipun tidak signifikan dalam model multivariat, dimensi reliability tetap penting dipertahankan dan ditingkatkan, serta perbaikan agar dimensi keandalan tetap terjaga dan tidak menjadi sumber ketidakpuasan, Puskesmas Ba'a dapat melakukan dan memastikan stok obat antihipertensi selalu tersedia dan tidak pernah kosong melalui perencanaan pengadaan obat berbasis data kunjungan.

Pengaruh Dimensi Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao

Dimensi responsiveness (daya tanggap) adalah kesediaan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien, termasuk kecepatan tindakan, kejelasan informasi, dan kesiapan dalam situasi darurat.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa dimensi responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien hipertensi ($B = -3,365$; $p = 0,016$). Dimensi ini memiliki nilai koefisien negatif terbesar kedua setelah empathy, yang berarti penilaian tidak baik terhadap daya tanggap memiliki dampak negatif yang cukup besar terhadap kepuasan pasien. Secara deskriptif, meskipun sebagian besar responden (83,3%) menilai dimensi ini baik, masih terdapat 16,7% yang merasa daya tanggap petugas belum optimal.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Lesik, (2025) di Puskesmas Ba'a yang menemukan pengaruh signifikan (p -value 0,000) dan penelitian Pratiwi, (2024) di Puskesmas Moyo Hilir juga menemukan pengaruh signifikan (p -value 0,020). Keduanya menemukan pengaruh signifikan dimensi responsiveness terhadap kepuasan pasien. Secara implikasi teoritis, hasil ini mempertegas bahwa kecepatan dan ketanggapan pelayanan merupakan dimensi yang sangat diperhatikan pasien, terutama pada fasilitas kesehatan primer.

Untuk meningkatkan daya tanggap petugas dan mengurangi keluhan waktu tunggu, Puskesmas Ba'a dapat melakukan menerapkan sistem antrian terorganisasi dengan nomor urut dan estimasi waktu tunggu yang diinformasikan kepada pasien, menambah jumlah petugas loket pendaftaran pada jam puncak kunjungan, mengadakan pelatihan komunikasi responsif dan manajemen keluhan bagi seluruh petugas dan menyediakan kotak saran atau saluran pengaduan sederhana agar keluhan pasien dapat segera ditindak lanjuti.

Pengaruh Dimensi Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao

Dimensi assurance (jaminan) mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien, termasuk keamanan tindakan medis dan kerahasiaan informasi.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa dimensi assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam model multivariat ($B = -1,322$; $p = 0,413$). Meskipun arah koefisien negatif mengindikasikan kecenderungan penurunan kepuasan saat jaminan dinilai tidak baik, pengaruh

tersebut tidak bermakna secara statistik setelah variabel lain dikontrol. Secara deskriptif, mayoritas responden (82,2%) menilai dimensi assurance dalam kategori baik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pasien di Puskesmas Ba'a pada umumnya sudah mempercayai kompetensi tenaga kesehatan yang bertugas, sehingga aspek jaminan tidak lagi menjadi faktor yang secara aktif mendorong atau mengurangi kepuasan dalam konteks yang sudah baik.

Berbeda dengan penelitian Lesik (2025) yang menemukan pengaruh signifikan dimensi assurance pada pasien BPJS di puskesmas yang sama. Perbedaan hasil ini kemungkinan disebabkan oleh perbedaan karakteristik populasi yang diteliti (pasien hipertensi versus pasien BPJS secara umum) dan perbedaan metode analisis yang digunakan. Secara implikasi teoritis, temuan ini menunjukkan bahwa dalam model multivariat, dimensi yang saling berkorelasi dapat saling menutupi pengaruh masing-masing.

Untuk menjaga dan memperkuat rasa percaya pasien, Puskesmas Ba'a dapat memberikan penjelasan yang memadai kepada pasien mengenai diagnosis, tujuan pengobatan, dan efek samping obat antihipertensi yang diberikan.

Pengaruh Dimensi Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao

Dimensi empathy (empati) adalah kemampuan petugas memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada setiap pasien, mencakup sikap ramah, tidak diskriminatif, serta kemampuan memahami kebutuhan individual pasien.

Hasil analisis multivariat membuktikan bahwa dimensi empathy merupakan dimensi yang paling dominan dan paling kuat berpengaruh terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a ($B = -4,032$; $Wald = 12,013$; $p = 0,001$). Nilai Wald yang paling tinggi di antara semua dimensi, disertai koefisien negatif terbesar, menunjukkan bahwa penilaian tidak baik terhadap empati petugas memberikan dampak paling kuat dalam menurunkan kepuasan pasien. Secara deskriptif, meskipun 81,1% responden menilai dimensi empati baik, masih ada 18,9% yang menilai tidak baik.

Temuan ini sejalan dengan dua penelitian terdahulu Lesik, (2025) di Puskesmas Ba'a menemukan pengaruh signifikan (p -value 0,000), dan penelitian Pratiwi, (2024) di Puskesmas Moyo Hilir juga menemukan pengaruh signifikan (p -value 0,047). Konsistensi kedua penelitian ini menegaskan bahwa empati petugas merupakan dimensi yang paling dirasakan dan paling berpengaruh oleh pasien di fasilitas kesehatan primer, terlepas dari perbedaan lokasi, populasi, maupun metode analisis yang digunakan, dibandingkan dimensi lainnya, yang menunjukkan peran dominannya tidak hanya signifikan tetapi juga paling kuat secara statistik.

Mengingat empati adalah dimensi paling dominan, upaya perbaikannya harus menjadi prioritas utama. Langkah yang dapat dilakukan meliputi membiasakan petugas menyapa pasien dengan nama dan mendengarkan keluhan secara aktif tanpa terburu-buru, membentuk program edukasi kelompok pasien hipertensi agar pasien merasa diperhatikan secara menyeluruh dan melakukan survei kepuasan

pasien secara rutin setiap tiga bulan sebagai bahan evaluasi dan umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao dengan jumlah sampel 90 responden, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan antara dimensi tangibles (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao.
2. Tidak terbukti berpengaruh signifikan antara dimensi reliability (keandalan) terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara dimensi responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao.
4. Tidak terbukti berpengaruh signifikan antara dimensi assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao.
5. Terdapat pengaruh signifikan antara dimensi empathy (empati) terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Ba'a, Kabupaten Rote Ndao.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penelitian yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Ba'a Kabupaten Rote Ndao*" dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Ir. Petrus Romeo, M.Kes dan Bapak Dominirsep O. Dodo, S.KM., M.PH selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian. Terima kasih juga kepada Ibu Masrida Sinaga, S.KM., M.Kes selaku penguji atas saran dan masukan yang diberikan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana, Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat, seluruh dosen dan staf akademik, Kepala Puskesmas Ba'a beserta seluruh petugas kesehatan, serta seluruh responden yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, keluarga, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi selama proses penyusunan penelitian ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

REFERENSI

- Agresti. (2010). Analysis of Ordinal Categorical Data. *John Wiley & Sons*.
- Appel, L. J., Lichtenstein, A. H., Callahan, E. A., Sinaiko, A., Van Horn, L., & Whitsel, L. (2021). Reducing Sodium Intake in Children: A Public Health Investment. *Journal of Clinical*

- Hypertension*, 17(9), 657–662. <https://doi.org/10.1111/jch.12615>
- Arinda, S. A. R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr. GL. TOBING Tanjung Morawa*.
- Bundy, J. D., Mills, K. T., He, H., LaVeist, T. A., Ferdinand, K. C., Chen, J., & He, J. (2023). Social determinants of health and premature death among adults in the USA from 1999 to 2018: a national cohort study. *The Lancet Public Health*, 8(6), e422–e431. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(23\)00081-6](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(23)00081-6)
- Dama Hasibuan. (2023). *Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Latong Kabupaten Padang Lawas Oleh : Dama Yastri Anggairana Hasibuan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri*.
- Dinas kesehatan Provinsi NTT. (2023). *Profil Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2023. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur*.
- Dinda Pratiwi, R. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS MOYO HILIR. *Jounal.Unram.Ac.Id*, vol.3.
- Efendi, E., Butarbutar, M., Putra, L. A., Silaen, M. F., & Yolandra, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2(1), 32. <https://doi.org/10.37403/strategic.v2i1.38>
- Ehret, G. B., & Caulfield, M. J. (2023). Genes for blood pressure: An opportunity to understand hypertension. *European Heart Journal*, 34(13), 951–961. <https://doi.org/10.1093/eurheartj/ehs455>
- Filippini, T., Violi, F., D'Amico, R., & Vinceti, M. (2021). The effect of potassium supplementation on blood pressure in hypertensive subjects: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Cardiology*, 230, 127–135. <https://doi.org/10.1016/j.ijcard.2016.12.048>
- Fuchs, F. D., & Whelton, P. K. (2020). High Blood Pressure and Cardiovascular Disease. *Hypertension*, 75(2), 285–292. <https://doi.org/10.1161/HYPERTENSIONAHA.119.14240>
- Kementrian kesehatan RI. (2023). Hasil utama Survei Kesehatan Indonesia 2023. Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan. *Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan*, 1. <https://www.badankebijakan.kemkes.go.id/>
- Laila, F. N., & Paramarta, V. (2024). Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit 1Universitas Sangga Buana Bandung Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesi. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 9(2), 1–14.
- Leone, A., Jr., L., Biadi, O., & Balbarini, A. (2022). Smoking and Cardiovascular System: Cellular Features of the Damage. *Current Pharmaceutical Design*, 14(18), 1771–1777. <https://doi.org/10.2174/138161208784746699>
- Lesik. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di*

Puskesmas Ba'a Kabupaten Rote Ndao.

- Morton, A. R., & Fitch, K. D. (2021). Australian Association for Exercise and Sports Science position statement on exercise and asthma. *Journal of Science and Medicine in Sport*, 14(4), 312–316. <https://doi.org/10.1016/j.jsams.2011.02.009>
- Notoatmodjo, S. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. Dalam: Metodologi Penelitian Kesehatan. In UIN Alauddin Makassar.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : Sebuah Skala Multipel Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan*. 64.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Puskesmas Ba'a. (2024). *Profil Kesehatan Puskesmas Ba'a Kabupaten Rote Ndao*.
- Rangkuti, F. (2002). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP. *PT Gramedia Pustaka Utama*, 17(2), 30–35.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual â€“ Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Siyoto. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Soltani, S., Shirani, F., Chitsazi, M. J., & Salehi-Abargouei, A. (2022). The effect of dietary approaches to stop hypertension (DASH) diet on weight and body composition in adults: A systematic review and meta-analysis of randomized controlled clinical trials. *Obesity Reviews*, 17(5), 442–454. <https://doi.org/10.1111/obr.12391>
- Spruill, T. M. (2022). Chronic psychosocial stress and hypertension. *Current Hypertension Reports*, 12(1), 10–16. <https://doi.org/10.1007/s11906-009-0084-8>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono, Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF*.
- Swariyana, I. K. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (1st ed.). Andi.
- Tasnim, S., Tang, C., Musini, V. M., & Wright, J. M. (2022). Effect of alcohol on blood pressure. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2020(7). <https://doi.org/10.1002/14651858.CD012787.pub2>
- Trifah, R., Marisanti, D. P., Khoiriyah, S. N., Melyani, B., Prima, N., Hutagalung, B. U., Ningsih, A. S., Veriska, V., Devianti, D. N., Usmany, D., Sekolah, F., Kesehatan, T., Jambi, H. I., Tarmizi, I. J., 71, N., Baru, P., & Thehok, J. (2025). Teh Celup Daun Pepaya (Carica papaya) Solusi Alami Antihipertensi di Dusun Tanah Abang, Desa Mersam. *Jurnal Abdimas Kesehatan (JAK)*, 7(2), 337–343. <https://doi.org/10.36565/jak.v7i2.916>