



**Analisis Kepuasan Pasien Hipertensi terhadap Mutu Posbindu PTM di Puskesmas Pengandonan Kota Pagar Alam Tahun 2026**

**Desva Afrida<sup>1\*</sup>, Ali Harokan<sup>2</sup>, Nurul Fitriah<sup>3</sup>, Dewi Suryanti<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang  
[desvaafrida12@gmail.com](mailto:desvaafrida12@gmail.com), [aliharokan@yahoo.com](mailto:aliharokan@yahoo.com), [relationwithnfitriah@gmail.com](mailto:relationwithnfitriah@gmail.com), [dewiaksalnad@yahoo.co.id](mailto:dewiaksalnad@yahoo.co.id)

**Abstrak**

Penyakit tidak menular (PTM), khususnya hipertensi, merupakan tantangan kesehatan utama di Indonesia. Posbindu PTM berperan sebagai garda terdepan dalam deteksi dini dan pengendalian hipertensi berbasis masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pasien hipertensi terhadap mutu Posbindu PTM di Puskesmas Pengandonan Kota Pagar Alam tahun 2026. Desain penelitian menggunakan survei analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilakukan pada tanggal 06-25 April 2026 dengan jumlah populasi sebanyak 4.592 pasien hipertensi yang berkunjung tahun 2025. Sampel yang digunakan sebanyak 98 responden menggunakan *purposive sampling* dan rumus Slovin. Analisis data meliputi univariat, bivariat (uji *Chi-Square*), dan multivariat (regresi logistik). Hasil menunjukkan 57,1% responden merasa puas, responden berumur tua 51%, pendidikan tinggi 59,2%, sebagian besar berjenis kelamin perempuan 68,4%, *Tangibles* baik sebanyak 81,6%, *Reliability* baik 87,8%, *Responsiveness* baik 75,5%, *Assurance* baik 70,4% dan *Empathy* baik 93,9% baik. Terdapat hubungan bermakna antara *tangibles* ( $p=0,04$ ;  $OR=3,33$ ; 95%  $CI=1,13-9,81$ ) dan *reliability* ( $p=0,03$ ;  $OR=4,81$ ; 95%  $CI=1,21-19,09$ ) dengan kepuasan pasien. Analisis multivariat menunjukkan *tangibles* sebagai variabel paling dominan ( $p=0,02$ ;  $OR=3,33$ ). Puskesmas direkomendasikan meningkatkan dimensi *tangibles* melalui penyediaan fasilitas memadai, kebersihan lingkungan pelayanan, kelengkapan alat medis, serta penampilan profesional tenaga kesehatan.

**Kata Kunci:** kepuasan pasien; hipertensi; mutu pelayanan; posbindu PTM; *tangibles*

**Abstract**

Non-communicable diseases (NCDs), particularly hypertension, are a major health challenge in Indonesia. The Community Health Post (Posbindu PTM) plays a leading role in early detection and community-based hypertension control. This study aims to analyze the satisfaction of hypertension patients with the quality of the Posbindu PTM at the Pengandonan Community Health Center in Pagar Alam City in 2026. The study design used a quantitative analytical survey with a *cross-sectional* approach. The study was conducted on April 06-25, 2026, with a population of 4,592 hypertension patients who visited in 2025. The sample used was 98 respondents using *purposive sampling* and the Slovin formula. Data analysis included univariate, bivariate (*Chi-Square* test), and multivariate (logistic regression). The results showed that 57.1% of respondents were satisfied, 51% of respondents were old, 59.2% were higher educated, most were female (68.4%), *Tangibles* were good as much as 81.6%, *Reliability* was good as much as 87.8%, *Responsiveness* was good as much as 75.5%, *Assurance* was good as much as 70.4% and *Empathy* was good as much as 93.9%. There was a significant relationship between *tangibles* ( $p=0.04$ ;  $OR=3.33$ ; 95%  $CI=1.13-9.81$ ) and *reliability* ( $p=0.03$ ;  $OR=4.81$ ; 95%  $CI=1.21-19.09$ ) with patient satisfaction. Multivariate analysis showed *tangibles* as the most dominant variable ( $p=0.02$ ;  $OR=3.33$ ). Health centers are recommended to improve the *tangibles* dimension by providing adequate facilities, clean service environments, complete medical equipment, and the professional appearance of health workers.

**Keywords:** patient satisfaction; hypertension; service quality; Posbindu PTM; *tangibles*

✉Corresponding author :  
Address : Bina Husada Palembang  
Email : [desvaafrida12@gmail.com](mailto:desvaafrida12@gmail.com)

PENDAHULUAN

Penyakit tidak menular (PTM) merupakan salah satu masalah kesehatan yang menyebabkan tingginya angka kematian di Indonesia. PTM menewaskan setidaknya 43 juta orang pada tahun 2021, setara 75% dari total kematian tidak terkait pandemi secara global (WHO, 2025). Hipertensi merupakan penyakit tidak menular yang utama di Indonesia dan menjadi tantangan besar di pelayanan kesehatan primer (Ariani et al., 2025). Data Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023 menunjukkan bahwa satu dari tiga orang dewasa (30,8%) menderita hipertensi dan hanya 18,9% yang terkontrol (BKKBN, 2022).

Di Provinsi Sumatera Selatan, jumlah kasus hipertensi berkisar 1.781.891 kasus (BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2025), kardiovaskular menyumbang setidaknya 19 juta kematian akibat PTM pada tahun 2021, dan 73% kematian karena PTM terjadi di negara berpenghasilan rendah hingga menengah (WHO, 2025). Hipertensi dapat menyebabkan komplikasi serius seperti stroke, gagal ginjal, dan penyakit jantung apabila tidak ditangani dengan baik (Kementerian Kesehatan RI, 2019; Wartini et al, 2025).

Posbindu PTM merupakan salah satu strategi dalam penanggulangan hipertensi berbasis masyarakat yang berfokus pada deteksi dini, monitoring, dan tindak lanjut dini faktor risiko PTM secara mandiri dan berkesinambungan (Purnamasari et al, 2020). Kegiatan Posbindu PTM meliputi pemeriksaan tekanan darah, gula darah, kolesterol, asam urat, pengukuran tinggi dan berat badan, serta konsultasi kesehatan dan penyuluhan kepada masyarakat (Isasih et al, 2022). Target sasaran program ini adalah masyarakat usia 15 tahun ke atas (Kemenkes RI, 2021).

Puskesmas Pengandanan Kota Pagar Alam memiliki 7 Posbindu PTM dengan 35 kader yang melaksanakan kegiatan rutin setiap bulan. Data menunjukkan kunjungan pasien hipertensi pada tahun 2024 sebesar 6.178 (95%) dari target 6.475 kunjungan, sedangkan pada tahun 2025 turun menjadi 4.592 (87%) dari target 5.275 kasus, mengalami penurunan sekitar 8%. Penurunan kunjungan ini dikaitkan dengan ketidaktauhan pasien mengenai jadwal Posbindu dan jarak yang dianggap jauh oleh sebagian pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator yang sering digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Salah satu model yang banyak digunakan dalam mengukur mutu pelayanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Pasasuraman et al, 1988). Model ini terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut menggambarkan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien dan berperan dalam membentuk tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) berkaitan dengan kondisi fasilitas pelayanan kesehatan, kelengkapan peralatan medis, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, serta penampilan petugas kesehatan. Fasilitas yang memadai dan lingkungan yang bersih dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan sehingga memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan. Penelitian Riana et al (2025). menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Aryanti & Asyari (2024) yang menyimpulkan bahwa dimensi bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien hipertensi di puskesmas.

Dimensi keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Penelitian Riana et al (2025) menunjukkan bahwa *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil tersebut didukung oleh Aryanti & Asyari (2024) yang juga menemukan adanya hubungan antara keandalan pelayanan dengan kepuasan pasien.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara cepat, membantu pasien, dan memberikan informasi yang jelas. Daya tanggap yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian Riana et al. (2025) dan Aryanti dan Asyari (2024) menunjukkan bahwa *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pasien.

Dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman serta membangun kepercayaan pasien. Aryanti & Asyari (2024) menyatakan bahwa dimensi *assurance* berhubungan dengan kepuasan pasien, sehingga kompetensi petugas menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan mutu pelayanan. Dimensi empati (*empathy*) merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian, memahami kebutuhan, dan menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Penelitian Riana et al (2025) serta Aryanti & Asyari (2024) menunjukkan bahwa *empathy* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Selain mutu pelayanan, karakteristik pasien juga dapat memengaruhi kepuasan. Umur memengaruhi pengalaman dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat memengaruhi penilaian kepuasan. Tingkat pendidikan memengaruhi kemampuan pasien dalam memahami informasi kesehatan dan mengevaluasi mutu pelayanan. Pasien dengan pendidikan yang lebih tinggi umumnya memiliki harapan yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan. Jenis kelamin juga dapat memengaruhi persepsi terhadap mutu pelayanan karena adanya perbedaan kebutuhan dan pengalaman dalam menerima pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, umur, pendidikan, dan jenis kelamin sering dianalisis sebagai faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Belum terdapat penelitian tentang analisis kepuasan pasien hipertensi terhadap mutu Posbindu PTM di Puskesmas Pengandanan Kota Pagar Alam. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien hipertensi terhadap mutu Posbindu PTM di Puskesmas Pengandanan Kota Pagar Alam tahun 2026.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 25 Maret sampai 2026 di Puskesmas Pengandonan Kota Pagar Alam. Populasi penelitian adalah seluruh pasien hipertensi yang berkunjung di Puskesmas Pengandonan pada tahun 2025, berjumlah 4.592 orang. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, menghasilkan 98 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi: berobat di Puskesmas Pengandonan, bersedia menjadi responden, mampu baca tulis, kooperatif, dan berusia >15 tahun. Kriteria eksklusi: dalam keadaan sakit berat dan tidak dapat membaca/menulis. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson dengan nilai r-tabel 0,37 (n=30), dan semua item pernyataan dinyatakan valid (r-hitung > 0,37). Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai > 0,60 untuk semua variabel, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Variabel dependen adalah kepuasan pasien (puas bila skor ≥17), sedangkan variabel independen meliputi umur, pendidikan, jenis kelamin, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data meliputi analisis univariat untuk distribusi frekuensi, bivariat menggunakan uji Chi-Square ( $\alpha=0,05$ ), dan multivariat menggunakan regresi logistik berganda dengan metode backward stepwise. Penelitian telah mendapatkan persetujuan etik dan *informed consent* dari seluruh responden.

HASIL

Karakteristik Responden dan Distribusi Variabel Penelitian

Distribusi frekuensi karakteristik responden dan variabel penelitian disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian (n=98)

| Variabel        | Kategori            | n  | %    |
|-----------------|---------------------|----|------|
| Kepuasan Pasien | Puas                | 56 | 57,1 |
|                 | Tidak Puas          | 42 | 42,9 |
| Umur            | Tua (≥57,56 tahun)  | 50 | 51,0 |
|                 | Muda (<57,56 tahun) | 48 | 49,0 |
| Pendidikan      | Tinggi (≥SMA)       | 58 | 59,2 |
|                 | Rendah (<SMA)       | 40 | 40,8 |
| Jenis Kelamin   | Laki-laki           | 31 | 31,6 |
|                 | Perempuan           | 67 | 68,4 |
| Tangibles       | Baik (≥16)          | 80 | 81,6 |
|                 | Tidak Baik (<16)    | 18 | 18,4 |
| Reliability     | Baik (≥16)          | 86 | 87,8 |
|                 | Tidak Baik (<16)    | 12 | 12,2 |
| Responsiveness  | Baik (≥16)          | 74 | 75,5 |
|                 | Tidak Baik (<16)    | 24 | 24,5 |
| Assurance       | Baik (≥16)          | 69 | 70,4 |
|                 | Tidak Baik (<16)    | 29 | 29,6 |
| Empathy         | Baik (≥16)          | 92 | 93,9 |
|                 | Tidak Baik (<16)    | 6  | 6,1  |

Berdasarkan Tabel 1, dari 98 responden, sebagian besar merasa puas (57,1%) terhadap pelayanan Posbindu PTM. Responden didominasi oleh kelompok umur tua (51%), berpendidikan tinggi (59,2%), dan berjenis kelamin perempuan (68,4%). Sebagian besar responden memberikan penilaian baik pada semua dimensi mutu pelayanan, terutama empathy (93,9%) dan reliability (87,8%).

Analisis Bivariat: Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis bivariat disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Analisis Bivariat Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi terhadap Mutu Posbindu PTM

| Variabel      |            | Puas n(%) | Tidak Puas n(%) | Total n(%) | p-value | OR   | 95% CI     |
|---------------|------------|-----------|-----------------|------------|---------|------|------------|
| Umur          | Tua        | 27 (54,0) | 23 (46,0)       | 50 (100)   | 0,66    | -    | -          |
|               | Muda       | 29 (60,4) | 19 (39,6)       | 48 (100)   |         |      |            |
| Pendidikan    | Tinggi     | 35 (60,3) | 23 (39,7)       | 58 (100)   | 0,57    | -    | -          |
|               | Rendah     | 21 (52,5) | 19 (47,5)       | 40 (100)   |         |      |            |
| Jenis Kelamin | Laki-laki  | 17 (54,8) | 14 (45,2)       | 31 (100)   | 0,92    | -    | -          |
|               | Perempuan  | 39 (58,2) | 28 (41,8)       | 67 (100)   |         |      |            |
| Tangibles     | Baik       | 50 (62,5) | 30 (37,5)       | 80 (100)   | 0,02*   | 3,33 | 1,13-9,81  |
|               | Tidak Baik | 6 (33,3)  | 12 (66,7)       | 18 (100)   |         |      |            |
| Reliability   | Baik       | 53 (61,6) | 33 (38,4)       | 86 (100)   | 0,03*   | 4,81 | 1,21-19,09 |
|               | Tidak Baik | 3 (25,0)  | 9 (75,0)        | 12 (100)   |         |      |            |

| Variabel       |            | Puas n(%) | Tidak Puas n(%) | Total n(%) | p-value | OR | 95% CI |
|----------------|------------|-----------|-----------------|------------|---------|----|--------|
| Responsiveness | Baik       | 43 (58,1) | 31 (41,9)       | 74 (100)   | 0,91    | -  | -      |
|                | Tidak Baik | 13 (54,2) | 11 (45,8)       | 24 (100)   |         |    |        |
| Assurance      | Baik       | 36 (52,2) | 33 (47,8)       | 69 (100)   | 0,19    | -  | -      |
|                | Tidak Baik | 20 (69,0) | 9 (31,0)        | 29 (100)   |         |    |        |
| Empathy        | Baik       | 51 (55,4) | 41 (44,6)       | 92 (100)   | 0,15    | -  | -      |
|                | Tidak Baik | 5 (83,3)  | 1 (16,7)        | 6 (100)    |         |    |        |

\*Bermakna secara statistik ( $p \leq 0,05$ )

Analisis Multivariat: Variabel Paling Dominan

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata terdapat variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien hipertensi terhadap mutu posbindu PTM di Puskesmas Pengandonan Kota Pagaralam Tahun 2026 adalah variabel tangibles ( $p$ -value 0,02). Hasil analisis multivariat adalah bila variabel indepeden di uji secara bersama-sama maka variabel tangibles adalah variabel yang paling dominan berhubungan kepuasan pasien hipertensi terhadap mutu posbindu PTM di Puskesmas Pengandonan Kota Pagaralam tahun 2026. Hasil model akhir regresi logistik berganda disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Model Akhir Analisis Multivariat Regresi Logistik Berganda

| Variabel  | B     | p-value | OR   | 95% CI    |
|-----------|-------|---------|------|-----------|
| Tangibles | 1,20  | 0,02*   | 3,33 | 1,13–9,81 |
| Konstanta | -1,71 | 0,100   | -    | -         |

Cox & Snell R Square = 0,05; Nagelkerke R Square = 0,06

Pembahasan

Hubungan Tangibles dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara tangibles dengan kepuasan pasien hipertensi terhadap mutu Posbindu PTM ( $p=0,04$ ;  $OR=3,33$ ). Pasien dengan penilaian tangibles baik berpeluang 3,33 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan yang menilai tangibles tidak baik. Analisis multivariat mengonfirmasi tangibles sebagai variabel paling dominan ( $p=0,02$ ;  $OR=3,33$ ; 95%  $CI=1,13-9,81$ ). Hasil ini sejalan dengan penelitian Riana et al (2025) yang menemukan hubungan antara tangibles dengan kepuasan pasien rawat jalan, serta penelitian Pamungkas et al (2022) pada Puskesmas Poncol Semarang.

Bukti fisik (tangibles) mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel sebagai representasi kualitas layanan yang dapat langsung diamati oleh pasien Parasuraman et al (1998). Kondisi fisik lingkungan pelayanan, seperti kebersihan fasilitas, kerapian lingkungan, kelengkapan sarana prasarana, serta penampilan petugas kesehatan, membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas layanan Permana & Febrian (2023). Aspek tangibles yang baik berkontribusi signifikan pada kepuasan karena pasien cenderung menggunakan bukti fisik sebagai indikator kualitas keseluruhan layanan kesehatan, terutama pada fasilitas pelayanan primer seperti Posbindu PTM Kamalina & Sumarni (2021).

Hubungan Reliability dengan Kepuasan Pasien

Ada hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien hipertensi terhadap mutu Posbindu PTM ( $p=0,03$ ;  $OR=4,81$ ; 95%  $CI=1,21-19,09$ ). Pasien yang menilai reliability baik berpeluang 4,81 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan yang menilai reliability tidak baik. Temuan ini konsisten dengan penelitian Riana et al (2025) dan Pamungkas et al (2022) yang menemukan hubungan bermakna antara reliability dengan kepuasan pasien.

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada konsumen Wulansari & Assa (2025). Pada konteks Posbindu PTM, reliability tercermin dari ketepatan jadwal kegiatan, ketelitian pemeriksaan tekanan darah, kesesuaian pencatatan hasil pemeriksaan, serta konsistensi prosedur pelayanan. Kemampuan tenaga kesehatan dan kader dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten akan memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan Idris (2019).

Variabel yang Tidak Berhubungan dengan Kepuasan

Penelitian ini menemukan tidak ada hubungan antara umur ( $p=0,66$ ), pendidikan ( $p=0,57$ ), jenis kelamin ( $p=0,92$ ), responsiveness ( $p=0,91$ ), assurance ( $p=0,19$ ), dan empathy ( $p=0,15$ ) dengan kepuasan pasien. Tidak adanya hubungan umur dengan kepuasan sejalan dengan Sari et al (2025) dan Riana et al (2025) mengindikasikan bahwa persepsi kepuasan tidak dipengaruhi oleh usia responden secara langsung. Baik pasien muda maupun tua memiliki persepsi kepuasan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima Sari et al (2025).

Tidak adanya hubungan pendidikan dengan kepuasan sejalan dengan penelitian Pamungkas et al (2022) dan Sari et al (2025). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan yang diterima daripada faktor pendidikan semata Nasira et al (2026) Hasil serupa ditemukan untuk jenis kelamin, sesuai dengan penelitian Riana et al (2025) dan Nasira et al (2026) yang menyatakan baik laki-laki maupun perempuan menilai pelayanan secara relatif sama karena kepuasan lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang cepat, komunikatif, dan empatik.

Tidak terdapatnya hubungan antara responsiveness, assurance, dan empathy dengan kepuasan pada penelitian ini dapat dijelaskan karena sebagian besar responden memberikan penilaian baik pada ketiga dimensi tersebut (responsiveness 75,5%; assurance 70,4%; empathy 93,9%), sehingga variasi yang kurang

dalam penilaian dimensi tersebut menyebabkan hubungan dengan kepuasan tidak bermakna secara statistik. Temuan ini juga sesuai dengan penelitian Napa et al (2025) dan Sultoni et al (2025).

**KESIMPULAN**

Sebagian besar pasien hipertensi (57,1%) merasa puas terhadap mutu Posbindu PTM di Puskesmas Pengandonan Kota Pagar Alam. Terdapat hubungan bermakna antara tangibles ( $p=0,04$ ;  $OR=3,33$ ) dan reliability ( $p=0,03$ ;  $OR=4,81$ ) dengan kepuasan pasien. Tangibles merupakan variabel paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien dalam analisis multivariat ( $p=0,02$ ;  $OR=3,33$ ). Tidak terdapat hubungan bermakna antara umur, pendidikan, jenis kelamin, responsiveness, assurance, dan empathy dengan kepuasan pasien. Puskesmas Pengandonan direkomendasikan untuk meningkatkan dimensi tangibles melalui penyediaan fasilitas yang memadai, menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan pelayanan, memastikan kelengkapan alat medis, serta memperhatikan penampilan profesional tenaga kesehatan dan kader. Peningkatan dimensi reliability juga diperlukan melalui konsistensi dan ketepatan dalam pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel ketersediaan obat dan kepesertaan BPJS, serta menggunakan metode mixed methods untuk mendapatkan gambaran lebih komprehensif.

**DAFTAR PUSTAKA**

BKKBN. (2022). *Pedoman Pelayanan Keluarga Berencana*. BKKBN.

Ariani, et al. (2025). Hipertensi dan Penyakit Tidak Menular di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 12(1), 45-52.

Aryanti, R., & Asyari, D. P. (2024). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024. *Jukej: Jurnal Kesehatan Jompa*, 3(2).

BPS Provinsi Sumatera Selatan. (2025). Jumlah kasus penyakit menurut jenis penyakit (kasus), 2024. <https://sumsel.bps.go.id>

Idris, H. (2019). Mutu pelayanan kesehatan. Universitas Sriwijaya.

Isasih, et al. (2022). Posbindu PTM sebagai upaya pengendalian faktor risiko PTM. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 78-85.

Kamalina, S., & Sumarni, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dilihat dari aspek tangibles terhadap kepuasan konsumen. *JAPB*, 4, 612–623.

Kementerian Kesehatan RI. (2019). Pedoman teknis penemuan dan tatalaksana hipertensi. Kemenkes RI.

Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Juknis Posbindu PTM*. Direktorat Penyakit Tidak Menular, Kemenkes RI.

Mutiara, N., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *Cendekia Medika: Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2).

Napa, R. M., Adri, K., & Ramlan, P. (2025). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan: metode SERVQUAL di Puskesmas. *Galenical: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh*, 4(5), 93–105.

Nasira, A. Z., Korompis, G. E. C., & Kolibu, F. K. (2026). Hubungan karakteristik dengan kepuasan pasien JKN non-PBI. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(12), 3983–3993.

Nugroho, A. (2025). Angka kejadian PTM meningkat. *UGM Berita*. <https://ugm.ac.id>

Nurhasanah, R., Qomariana, W. Z., & Temesvari, N. A. (2025). Faktor yang memengaruhi kunjungan penderita hipertensi di Posbindu PTM. *Jurnal Kesehatan*, 19(2), 315–323.

Pamungkas, D. S. J., Wardani, R. S., & Rusmitasari, H. (2022). Hubungan pendidikan dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Poncol Semarang. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 5.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Permana, I., & Febrian, F. (2023). Pengaruh aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat inap. *JGIA*, 1(3), 128–136.

Purnamasari, et al. (2020). Posbindu PTM: Peran serta masyarakat dalam kegiatan deteksi dini faktor risiko PTM. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 23-30.

Riana, D., Priyatno, A. D., Zaman, C., N, S. S., & Martiandra, I. (2025). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di poliklinik. *Cendekia Medika: Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 10(2), 440–451.

Sari, N. W., Harokan, A., & Wahyudi, A. (2025). Analisis kepuasan pasien hipertensi terhadap mutu pelayanan Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat. *Jurnal Ners*, 9(28), 570–577.

Sultoni, A., Damayanti, G., Ani., & Hartanto, S. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan. *J-Ceki: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 375–383.

Wartini, S., Bella, N., Ramadhani, P. N., Baharuddin, D., & Abdullah, A. (2025). Evaluasi program hipertensi di Puskesmas Beutong Kabupaten Nagan Raya. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 5(November).

WHO. (2025). Noncommunicable diseases: Key facts. World Health Organization. <https://www.who.int>

Wulansari, A., & Assa, A. F. (2025). Kepuasan pasien di RSUD Geneng: Analisis dimensi kualitas pelayanan. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*