

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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 et al., 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 2025 sekitar 1,5 miliar orang akan terkena hipertensi dan 9,4 juta orang akan meninggal akibat Hipertensi dan komplikasinya setiap 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 menngutamakan upaya *promotive* dan *preventif*, untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas juga bertugas untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan juga perlu dilakukan oleh unit

pelayanan kesehatan di setiap Puskesmas yang ada di Indonesia agar, kepuasan pelanggan terpenuhi secara maksimal (Imran et al., 2021).

Kepuasan merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien (Agustina et al., 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 (Oktavia et al., 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 et al., 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%.

Kota Padang memiliki 23 Puskesmas, dimana 3 puskesmas diantaranya merupakan Puskesmas yang cakupan pelayanan Hipertensi rendah yaitu Puskesmas Anak Air sebesar 7%, Puskesmas Air Dingin sebesar 10,6%, dan Puskesmas Lubuk Begalung sebesar 11,3%. Data tersebut juga menjelaskan bahwa Puskesmas Anak Air memiliki cakupan pelayanan Hipertensi paling rendah sebesar 7%, dengan jumlah penderita Hipertensi sebanyak 6997 orang sedangkan yang terlayani hanya 489 orang (Dinas Kesehatan Kota Padang, 2022).

Menurut laporan tahunan Puskesmas Anak Air tahun 2023 terdapat tiga penyakit terbanyak yaitu penyakit Hipertensi sebanyak 1501, penyakit ISPA sebanyak 1439, dan penyakit artritis 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. Karena pasien yang sering melakukan kunjungan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap tempat pelayanan yang ia kunjungi. Apabila terjadi penurunan jumlah kunjungan maka hal ini dapat menunjukkan terdapat masalah yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di puskesmas tersebut (Abas et al., 2019).

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 & Kurniawansyah, 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 menunjukkan 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 menunjukkan 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) dengan judul faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien penderita Hipertensi di puskesmas rantang medan petisah dimana, didapatkan 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 ( $p = 0,001$ ). Dari hasil penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Kesehatan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien Hipertensi.

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”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Apa sajakah “Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang Tahun 2024?”

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adakah di antaranya:

## 1. Tujuan Umum

Diketuainya faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien Hipertensi dari dimensi kehandalan (*realibility*) di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.
- b. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien Hipertensi dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.
- c. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien Hipertensi dari dimensi jaminan (*assurance*) di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.
- d. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien Hipertensi dari dimensi empati (*empaty*) di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.
- e. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien Hipertensi dari dimensi bukti fisik (*tangible*) di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.
- f. Diketahui hubungan kehandalan (*realibility*) dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

- g. Diketahui hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.
- h. Diketahui hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.
- i. Diketahui hubungan empati (*empaty*) dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.
- j. Diketahui hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

#### **D. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat penelitian terbagi dua diantaranya:

##### 1. Teoritis

##### a. Bagi peneliti

Sebagai pengembangan kemampuan peneliti sehingga bisa menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dan dapat menambah pengalaman bagi peneliti dalam hal melakukan penelitian khususnya mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien hipertensi.

##### b. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien hipertensi.

## 2. Praktis

### a. Bagi Institusi Pendidikan

Tambahan kepastakaan Kesehatan Masyarakat di STIKes Alifah Padang dan dapat dijadikan sebagai data informasi terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien hipertensi.

### b. Bagi Pukesmas Anak Air

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam peningkatan pelayanan Kesehatan di Pukesmas Anak Air. Dengan adanya perbaikan pelayanan Kesehatan secara tidak langsung Masyarakat akan dapat menerima kepuasan dalam pelayanan.

## E. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Hipertensi. Variabel independen yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) dan variable dependen ialah kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. 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. Populasi seluruh penderita Hipertensi yang

berkunjung ke Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2023 sebanyak 1.501 jiwa. Sampel dalam penelitian ini adalah penderita Hipertensi yang berkunjung ke Puskesmas Anak Air yang diambil menggunakan Teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 94 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode wawancara. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji statistik yaitu uji *chi-square*.

