

The Relationship between Patient Satisfaction and Family Support with Patient Blood Pressure Control Compliance at Long Mesangat Public Health Center Year 2023

Supatmi^{1*}, Lukman Nulhakim², Tini³

^{1*}Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

^{2,3}Dosen Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

Corresponding Author: Supatmi mimi.rohimah85@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Patient Satisfaction, Family Support, Compliance With Blood Pressure Control

Received : 05, July

Revised : 10, August

Accepted: 15, September

©2023 Supatmi, Nulhakim, Tini: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Hypertension is a health problem that requires good management, because of its high morbidity and mortality. Hypertension needs continuous treatment. Patient compliance with blood pressure control is needed as an effort to prevent hypertension. Patient control compliance will be influenced by satisfaction with the services provided. The aim of this study was to determine the relationship between patient satisfaction and family support with patient blood pressure control compliance at the Long Mesang Health Center in 2023. This study uses a correlation research design with a cross-sectional research design. The sample size in this study is 108 respondents. The results of the statistical test using the chi-square test obtained a p-value (0.000) < α value (0.05) between patient satisfaction and family support. So that H_a is accepted, which means there is a relationship between patient satisfaction and compliance with blood pressure control and there is a relationship between family support and compliance with blood pressure control.

Hubungan Kepuasan Pasien dan Dukungan Keluarga dengan Kepatuhan Kontrol tekanan Darah Pasien di Puskesmas Long Mesangat Tahun 2023

Supatmi^{1*}, Lukman Nulhakim², Tini³

^{1*}Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

^{2,3}Dosen Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

Corresponding Author: Supatmi mimi.rohimah85@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Dukungan Keluarga, Kepatuhan Kontrol Tekanan Darah

Received : 05, Juli

Revised : 10, Agustus

Accepted: 15, September

©2023 Supatmi, Nulhakim, Tini: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Hipertensi merupakan salah satu masalah kesehatan yang memerlukan penanggulangan yang baik, karena morbiditas dan mortalitasnya yang tinggi. Hipertensi perlu penanganan secara terus menerus. Kepatuhan pasien melakukan kontrol tekanan darah sangat dibutuhkan sebagai upaya pencegahan Hipertensi. Kepatuhan kontrol pasien akan dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dan dukungan keluarga dengan kepatuhan kontrol tekanan darah pasien di Puskesmas Long Mesangat Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasi dengan rancangan penelitian adalah *cross-sectional*. Besar sampel pada penelitian ini yaitu 108 responden Hasil uji statistik dengan uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* (0,000) < nilai α (0,05) antara kepuasan pasien dan dukungan keluarga Sehingga H_0 diterima yang artinya ada hubungan antara kepuasan pasien dengan kepatuhan kontrol tekanan darah dan ada hubungan antara dukungan keluarga dengan kepatuhan kontrol tekanan darah.

PENDAHULUAN

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Andriani, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Andriani, 2017). Menurut Tse dan Wilton, terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual dan image (Rusnoto, Noor Chollifah, 2019).

Namun pada kenyataannya tidak seluruh pasien yang ada merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, hal ini banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah pelayanan dan perilaku *caring* dari perawat, semakin rendah perilaku *caring* atau kepedulian seorang keperawat terhadap pasien maka semakin rendah pula respon kepuasan dari pasien tersebut. sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Mailani & Fitri, (2017) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR Rasidin Padang diperoleh dari 84 responden didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku *caring* perawat buruk sehingga lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat.

Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani, (2017) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Bukit Tinggi diperoleh dari 65 orang responden, yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase kepuasan sebesar 58,5% dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separuh yaitu 17 orang dengan presentase kepuasan sebesar 36.9%.

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan atau asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhannya. Perilaku *caring* perawat sangat diperlukan dalam memberi perawatan dan berinteraksi dengan pasien, perawat berupaya untuk membantu memenuhi kebutuhan pasien, antara lain dengan membantu pemenuhan kebutuhan pasien tersebut. Seorang perawat harus dapat melayani pasien dengan sepenuh hati sebagai seorang perawat harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh klien (Triyana, 2013).

Pasien sebagai orang yang mengalami sakit tentu saja memiliki kebutuhan dasar yang harus dipenuhi diantaranya pengobatan, kenyamanan, emosional, kasih sayang perawat yang dapat memberikan kenyamanan dan kedamaian, dan lain sebagainya dalam proses penyembuhan pasien. Kebutuhan-kebutuhan pasien dalam proses penyembuhannya tersebut dapat terpenuhi dengan perilaku *caring* perawat (Triyana, 2013).

Perilaku *caring* yang ditampilkan oleh seorang perawat dapat mempengaruhi proses penyembuhan pasien dan kepuasan pasien, salah satu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dalam proses penyembuhan pasien. Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tercapai, apabila kebutuhan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diharapkan dapat terpenuhi dalam proses penyembuhan pasien (Watson, 2019).

Perilaku *caring* perawat merupakan perilaku perawat yang mempunyai kepedulian terhadap pasien dalam memberikan asuhan keperawatan. Potter & Perry (2017) mengemukakan bahwa *caring* adalah perhatian dan kepedulian perawat terhadap pasien. Kepedulian, empati, dan kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan yang baik, sehingga pasien merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat. Perilaku *caring* perawat memberikan komitmen dan pelayanan keperawatan sebagai kemampuan memahami sikap dan kebutuhan serta keinginan klien. Pemberian pelayanan terhadap orang sakit dalam konsep *caring* mempunyai penerapan berdasarkan ilmu pengetahuan. Dalam penerapannya perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Hal ini termasuk kepada pasien yang mengalami berbagai penyakit (Layla, 2012).

Berdasarkan penelitian (Aiken, 2012 dalam Purnamasari, 2019) menyatakan bahwa persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11%, dan Yunani 47%. Data kepuasan pasien di salah satu Rumah Sakit umum daerah di Indonesia, di dapatkan 70% klien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid, 2014 dalam Widiasari 2019). Di Rumah Sakit Fatmawati didapatkan 37% merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian Ikafah (2017) di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo didapatkan 71,4% responden merasa kurang puas, sedang di RS Kariadi Semarang terdapat 22% responden merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan (Andra Novitasari, 2013). Dengan demikian dapat kita lihat prosentase ketidakpuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia (non Jawa Timur) berkisar antara 22 - 71,4% . Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tepian Baru periode 26 Oktober 2022 sd 03 Desember 2022 adalah 82,45 yang berarti masih ada sekitar 17,55 angka masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan dikarenakan keterbatasan jumlah tenaga perawat di puskesmas tepian baru yang sangat minim.

Data di atas menunjukkan fenomena masih adanya angka ketidakpuasan yang dialami pasien, sehingga harus segera diantisipasi, salah satunya dengan cara meningkatkan perilaku *caring* seorang perawat. Hal ini sesuai dengan

pendapat (Firmansyah et al., 2019) Semakin baik perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, klien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan teori diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tepian Baru Kabupaten Kutai Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan Studi Pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Long Mesangat jumlah kunjungan pasien Hipertensi pada tiga bulan terakhir sebanyak 142 pasien. Setelah dilakukan wawancara singkat dengan sepuluh responden. Tujuh responden mengatakan melakukan pemeriksaan kesehatan apabila sudah parah, selain dikarenakan mayoritas penduduk bekerja di sawah dan kebun sebanyak tiga responden juga mengatakan jarak yang harus ditempuh cukup jauh apabila menuju Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Long Mesangat rata-rata memiliki tingkat kepuasan pasien sedang atau cukup puas, kepuasan pasien terjadi karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat. Faktor lain yang mempengaruhi perilaku kepatuhan adalah dukungan sosial (keluarga). Dukungan keluarga dapat dipahami sebagai dukungan dan perlindungan yang diberikan kepada seseorang (Pamungkas et al., 2020).

Dukungan keluarga merupakan sistem pendukung terpenting dalam hidup penderita Hipertensi agar tetap sehat (Pamungkas et al., 2020). Anggota keluarga berperan penting dalam keberhasilan pengobatan, karena dukungan keluarga terbukti dapat menurunkan angka kematian (Fajriyah et al., 2017). Berdasarkan bukti karya sebelumnya oleh (Pamungkas et al., 2020) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan kepatuhan berobat pada pasien Hipertensi, $p\text{-value} = -0,049 < 0,05$). Dukungan keluarga terbukti bermanfaat mempengaruhi kesehatan dalam berbagai kondisi, termasuk pasien rawat inap (Gąsiorowski & Rudowincz, 2017).

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini juga berfungsi mengidentifikasi apakah ada hubungan antara Kepuasan Pasien dan Dukungan Keluarga dengan Kepatuhan Kontrol Tekanan Darah pasien di Puskesmas Long Mesangat. Oleh karena itu peneliti juga menggunakan jenis analitik korelasi atau hubungan untuk mengetahui keterkaitan antara variable yang dilihat dengan nilai koefisien korelasi.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Long Mesangat.

Populasi dan Sampel

Dalam Penelitian ini objek yang akan diteliti adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Long Mesangat.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengambilan data dilakukan dengan melakukan observasi pada pasien lalu dilakukan wawancara singkat pada pasien serta memberikan lembar inform consent persetujuan menjadi responden. kemudian diberikan kuesioner Kepuasan Pasien, Dukungan Keluarga dan Kepatuhan Kontrol tekanan darah.

Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan di analisis menggunakan SPSS. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis bivariat yaitu hubungan antara Kepuasan Pasien dan Dukungan Keluarga dengan Kepatuhan Kontrol Tekanan Darah pasien di Puskesmas Long Mesangat. Uji yang akan digunakan pada penelitian ini menggunakan uji *Chi Square* dengan batas kemaknaan $\alpha = 0,05$.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, pendapatan dan status pernikahan.

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	59	55%
Laki-laki	49	45%
Perempuan		
Usia		
36-45 Tahun	18	17%
46-55 Tahun	55	51%
56-65 tahun	35	32%
Total	108	100%

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia sebagian besar responden dengan usia lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 55 orang (50,9%) sedangkan berdasarkan jenis kelamin sebagian besar laki-laki yaitu 59 orang (54,6%).

Tabel 2 Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien di Puskesmas Long Mesangat

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
------------------------	------------------	-------------------

Puas	47	44%
Tidak Puas	61	56%
Total	108	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 61 orang (56,5%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan puas yaitu sebanyak 47 orang (43,5%).

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan Dukungan Keluarga di Puskesmas Long Mesangat

Dukungan Keluarga	Frekuensi	Persentase
Baik	50	46%
Kurang	58	54%
Total	108	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa lebih banyak responden dengan dukungan keluarga kurang yaitu sebanyak 58 orang (53,7%) dibandingkan dengan responden dengan dukungan keluarga baik yaitu sebanyak 50 orang (46,3%).

Tabel 4 Distribusi responden berdasarkan Kepatuhan Kontrol di Puskesmas Long Mesangat

Kepatuhan Kontrol	Frekuensi	Persentase
Patuh	42	39%
Tidak Patuh	66	61%
Total	108	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak patuh untuk kontrol tekanan darah yaitu sebanyak 66 orang (61,1%).

Analisis Bivariat

Tabel 5 Analisis Bivariat Kepuasan Pasien dan Kepatuhan Kontrol Tekanan Darah Pasien di Puskesmas Long Mesangat.

Kepuasan Pasien	Kepatuhan Kontrol		F(n)	p-Value	OR
	Patuh	Tidak Patuh			
Puas	30	17	47	0.000	7,306
Tidak Puas	12	49	61		
Total	42	66	108		

Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 5 bahwa dari 108 responden, 61 responden (56,5%) menyatakan tidak puas dimana 49 responden (45,4%)

diantaranya tidak patuh dalam melakukan kontrol tekanan darah. Hasil uji statistik didapatkan nilai $p\text{-value}$ (0,000) < nilai α (0,05) sehingga H_a diterima yang artinya ada hubungan antara kepuasan pasien dengan kepatuhan kontrol tekanan darah dengan nilai $odd\ ratio$ (OR) = 7,206 yang artinya responden yang menyatakan tidak puas, memiliki resiko 7 kali lebih besar tidak patuh untuk melakukan kontrol tekanan darah dibandingkan dengan responden yang merasa puas.

Tabel 6 Analisis Bivariat Dukungan Keluarga dan Kepatuhan Kontrol Tekanan Darah Pasien di Puskesmas Long Mesangat.

Dukungan Keluarga	Kepatuhan Kontrol				p-Value	OR
	Patuh	Tidak Patuh	F(n)			
Baik	32	18	50	0.000	8,533	
Kurang	10	48	58			
Total	42	66	108			

Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 6 bahwa dari 108 responden, 58 responden (53,7%) dengan dukungan keluarga kurang dimana 48 responden (44,4%) diantaranya tidak patuh dalam melakukan kontrol tekanan darah. Hasil uji statistik didapatkan nilai $p\text{-value}$ (0,000) < nilai α (0,05) sehingga H_a diterima yang artinya ada hubungan antara dukungan keluarga dengan kepatuhan kontrol tekanan darah dengan nilai $odd\ ratio$ (OR) = 8,533 yang artinya responden dengan dukungan keluarga kurang, memiliki resiko 8 kali lebih besar tidak patuh untuk melakukan kontrol tekanan darah dibandingkan dengan responden dengan dukungan keluarga baik.

PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia sebagian besar responden dengan usia lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 55 orang (50,9%) sedangkan berdasarkan jenis kelamin sebagian besar laki-laki yaitu 59 orang (54,6%).

Usia dan jenis kelamin merupakan faktor risiko Hipertensi yang tidak dapat dimodifikasi. Prevalensi Hipertensi di Indonesia lebih besar pada perempuan (8,6%) dibandingkan laki-laki (5,8%). Setelah usia 65 tahun, terjadinya Hipertensi pada perempuan lebih meningkat dibandingkan dengan pria yang diakibatkan faktor hormonal (Pramana 2016).

b. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 61 orang (56,5%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan puas yaitu sebanyak 47 orang (43,5%).

Kepuasan klien adalah suatu tingkat perasaan klien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah klien membandingkannya dengan yang apa diharapkannya. Perawat dalam

memberikan perawatan tidak lepas dari berkomunikasi yang baik, cepat dalam pelayanan dengan klien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap bagaimana berkomunikasi yang baik dalam pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Komunikasi yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana (Sandra, 2013).

c. Dukungan Keluarga

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih banyak responden dengan dukungan keluarga kurang yaitu sebanyak 58 orang (53,7%) dibandingkan dengan responden dengan dukungan keluarga baik yaitu sebanyak 50 orang (46,3%).

Berdasarkan teori menyatakan bahwa dukungan keluarga merupakan bentuk perilaku dan sikap positif yang biasa keluarga berikan kepada salah satu anggota keluarga yang sakit yaitu anggota keluarga yang mengalami masalah kesehatan. Dukungan keluarga menggunakan sistem yang terdiri dari dukungan emosional, instrumental, penilaian dan informasional yang merupakan bagian integral dari seluruh dukungan yang berpusat pada pendekatan keluarga dalam menangani memberikan dukungan pada pasien dapat meningkatkan kesehatan dan adaptasi terhadap kehidupan (Notoatmodjo, 2018).

d. Kepatuhan Kontrol Tekanan Darah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak patuh untuk kontrol tekanan darah yaitu sebanyak 66 orang (61,1%). Salah satu faktor risiko yang menyebabkan terjadinya peningkatan angka kejadian Hipertensi merupakan ketidakpatuhan pasien dalam melaksanakan program terapi. Ketidakpatuhan pada program terapi termasuk kepatuhan minum obat dan kontrol tekanan darah merupakan masalah yang besar pada pasien Hipertensi (Noorhidayah, 2019).

e. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kepatuhan Kontrol Tekanan Darah Pasien Hipertensi di Puskesmas Long Mesangat

Hasil uji statistik didapatkan nilai $p\text{-value}$ (0,000) < nilai α (0,05) sehingga H_0 diterima yang artinya ada hubungan antara kepuasan pasien dengan kepatuhan kontrol tekanan darah dengan nilai $odd\ ratio$ (OR) = 7,206 yang artinya responden yang menyatakan tidak puas, memiliki resiko 7 kali lebih besar tidak patuh untuk melakukan kontrol tekanan darah dibandingkan dengan responden yang merasa puas.

Sejalan dengan hasil penelitian Mujahiddah (2022) bahwa hubungan kepuasan pasien dengan kepatuhan terapi diperoleh hasil yang signifikan dengan nilai $p = 0,003$ dan diperoleh nilai Relative Risk sebesar 3,696 yang berarti, pasien yang puas memiliki peluang untuk patuh pada terapinya 3,696 atau 3 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang tidak puas.

Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik menjadi salah satu hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Mujahiddah, 2022). Hasil ini diperkuat teori yang menyatakan bahwa pasien dan keluarga yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien dan keluarga yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lainnya (Pohan, 2015).

Teori *World Health Organization* (WHO) memberikan gambaran bahwa *Customer Satisfaction*/kepuasan pasien adalah konsep yang jauh lebih luas, bukan hanya tentang kualitas pelayanan saja, namun dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Kepuasan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh komunikasi perawat, komunikasi dokter, informasi tentang obat, ketanggapan staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi sebelum pasien pulang, peringkat rumah sakit (WHO, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori peneliti menyimpulkan bahwa adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan kontrol tekanan darah dimana pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima akan kembali untuk memeriksakan kondisi kesehatannya termasuk kontrol tekanan darah. Aspek pelayanan yang baik menimbulkan kepuasan bagi pasien dan akan mempengaruhi minat untuk kembali menerima pelayanan kesehatan.

f. Hubungan Dukungan Keluarga dengan Kepatuhan Kontrol Tekanan Darah Pasien Hipertensi di Puskesmas Long Mesangat

Hasil uji statistik didapatkan nilai *p-value* (0,000) < nilai α (0,05) sehingga H_a diterima yang artinya ada hubungan antara dukungan keluarga dengan kepatuhan kontrol tekanan darah dengan nilai *odd ratio* (OR) = 8,533 yang artinya responden dengan dukungan keluarga kurang, memiliki resiko 8 kali lebih besar tidak patuh untuk melakukan kontrol tekanan darah dibandingkan dengan responden dengan dukungan keluarga baik.

Berdasarkan teori menyatakan bahwa Penyakit Hipertensi menjadi penyakit kronis yang membutuhkan pengobatan seumur hidup. Hal ini penderita Hipertensi memiliki tantangan dalam kehidupan sehari-hari untuk mempertahankan motivasi dalam pengobatan selama bertahun-tahun. Salah satu cara untuk meningkatkan motivasi yaitu melalui dukungan keluarga (Osamor, 2015).

Dukungan keluarga yang dapat diberikan berupa dukungan informasional, dukungan penilaian, dukungan instrumental, dan dukungan emosional (Pamungkas, 2020). Dengan adanya dukungan keluarga yang diberikan anggota keluarga yang akan berdampak pada penderita Hipertensi

yaitu kenyamanan fisik dan psikologis pada saat menjalankan pengobatan di pelayanan kesehatan (Ihwatun, 2020). Hal ini menurut Pamungkas (2020), menunjukkan bahwa dukungan keluarga yang diberikan sedang atau tinggi merupakan anggota keluarga memberikan informasi kepada penderita Hipertensi bahwa penyakit Hipertensi tidak dapat disembuhkan jika tidak berobat secara rutin, anggota keluarga mendengarkan keluhan setelah pulang dari berobat, anggota keluarga mengantarkan saat kontrol dipelayanan kesehatan dan anggota keluarga memberikan sebuah motivasi saat berobat agar memicu terhadap kesehatan.

Peneliti berpendapat bahwa terdapat hubungan yang signifikan dukungan keluarga dengan kepatuhan kontrol tekanan darah. Dukungan yang diberikan pada penderita Hipertensi secara baik, akan menunjukkan bahwa keluarga menyadari penderita sangat membutuhkan dukungan keluarga. Dukungan dari keluarga membuat penderita tidak merasa terbebani dengan masalah penyakit yang dideritanya. Dengan demikian penderita dengan Hipertensi yang memiliki dukungan dari keluarga mereka menunjukkan perbaikan perawatan dari pada penderita yang tidak mendapatkan dukungan dari keluarganya. Bentuk dukungan keluarga dapat berupa perhatian mengenai penyakit Hipertensi, mengingatkan untuk minum obat dan mengantar ke pelayanan kesehatan untuk mengontrol tekanan darah.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Terdapat hubungan yang bermakna antara Kepuasan Pasien dan dukungan keluarga dengan kepatuhan Kontrol di Puskesmas Long Mesangat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan khususnya bagi pelayanan kesehatan guna melakukan evaluasi terjadwal terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. dan Memberikan sumber referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti lain sekaligus sebagai bahan acuan dasar untuk melakukan penelitian dengan variabel-variabel yang belum diteliti.

PENELITIAN LANJUTAN

Bagi peneliti yang akan datang diharapkan melakukan penelitian berkelanjutan dengan rancangan penelitian menggunakan kuasi eksperimen dan kuesioner yang sudah baku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini terwujud atas bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan memberi dukungan. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Z. F., & Surya Indah Nurdin, S. (2019). Pemberian Jus Mentimun (Cucumis Sativus Linn) Pada Penderita Hipertensi Wanita Usia Produktif. *Journal Syifa Sciences and Clinical Research*, 1(2), 80–87. <https://doi.org/10.37311/jsscr.v1i2.2663>
- Al-Ramahi, R. (2015). Adherence to medications and associated factors: A cross-sectional study among Palestinian hypertensive patients. *Journal of Epidemiology and Global Health*, 5(2), 125–132. <https://doi.org/10.1016/j.jegh.2014.05.005>
- American Heart Association. (2018). Practice Guidelines High Blood Pressure : ACC / AHA Releases Updated Guideline. *American Family Physician*, 97(6), 413–415.
- Andri, J., Waluyo, A., Jumaiyah, W., & Nastashia, D. (2018). Efektivitas Isometric Handgrip Exercise dan Slow Deep Breathing Exercise terhadap Perubahan Tekanan Darah pada Penderita Hipertensi. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1), 371–384. <https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.382>
- Billiet, E. (2018). *Method and device for optimizing the measurement accuracy in vivo when measuring invasive blood pressure using a fluid-filled catheter-manometer system*. Google Patents.
- Dafriani, P. (2019). *Pendekatan Herbal Dalam Menangani Hipertensi*. 98, ISBN 978-602-5994-36-4.
- Fajriyah, N., Abdullah, A., & Amrullah, A. (2017). Dukungan Sosial Pada Pasien Hipertensi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(2), 97000.
- Gąsiorowski, J., & Rudowicz, E. (2017). Functional Social Support for Hypertensive Patients in Primary Care Setting in Poland: What Is Expected and What Is Received? *Value in Health Regional Issues*, 13, 39–43. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.vhri.2017.07.003>
- Itoh, H., Kaneko, H., Kiriyaama, H., Yoshida, Y., Nakanishi, K., Mizuno, Y., Daimon, M., Morita, H., Yatomi, Y., & Komuro, I. (2019). Relation between the Updated Blood Pressure Classification according to the American College of Cardiology/American Heart Association Guidelines and Carotid Intima-Media Thickness. *American Journal of Cardiology*, 124(3), 396–401. <https://doi.org/10.1016/j.amjcard.2019.04.054>
- Karim, N. A., Onibala, F., & Kallo, V. (2018). Hubungan Aktivitas Fisik Dengan Derajat Hipertensi Pada Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tagulandang Kabupaten Sitiro. *Jurnal Keperawatan*, 6(1).
- Kayce Bell, P. D. C. 2015, June Twiggs, P. D. C. 2015, & Bernie R. Olin, P. D.

- (2015). Hypertension : The Silent Killer : Updated JNC-8 Guideline. *Alabama Pharmacy Association*, 334, 1-8.
- Kemenkes RI. (2019). Hipertensi Si Pembunuh Senyap. In *Kementrian Kesehatan RI* (pp. 1-5).
- Kiha, R. R., Palimbong, S., & Kurniasari, M. D. (2018). Keefektifan Diet Rendah Garam I Pada Makanan Biasa Dan Lunak Terhadap Lama Kesembuhan Pasien Hipertensi. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 3(1). <https://doi.org/10.30651/jkm.v3i1.1574>
- Kurniawati, F. (2018). Pengaruh Senior Elastic Band (SEB) Exercise Terhadap Tekanan Darah Pada Lansia Dengan Hipertensi Di UPT. Pelayanan Sosial Tresna Werdha Jember. *Skripsi*.
- Kusumowardani, A., & Wahyuni, E. S. (2017). PENGARUH LATIHAN Fisik Terhadap Kemampuan Kognitif Lansia Di Desa Ngesrep Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali. *ANALISIS FISIK TERHADAP KEMAMPUAN KOGNITIF LANSIA DI DESA NGESREP KECAMATAN NGEMPLAK KABUPATEN BOYOLALI. Interest : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(2). <https://doi.org/10.37341/interest.v6i2.98>
- Manuntung, A. (2019). TERAPI PERILAKU KOGNITIF PADA PASIEN HIPERTENSI - Ns. Alfeus Manuntung, S.Kep., M.Kep. - Google Buku. In *Terapi Perilaku Kognitif Pada Pasien Hipertensi*. Wineka Media.
- Mappaware, N. A. (2017). Etika Penelitian. *Berkala Arkeologi*, 25(1), 17-22. <https://doi.org/10.30883/jba.v25i1.906>
- Meylani, A. (2019). *Stroke Back Massage Dan Amlodiphine Terhadap Penurunan Tekanan Darah Dalam Upaya Pencegahan Kegawatdaruratan Pada Pasien Hipertensi*.
- Mukti, B. (2019). Penerapan DASH (Dietary Approach to Stop Hypertension) pada Penderita Hipertensi. *Jurnal Ilmiah PANNMED (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwivery, Environment, Dentist)*, 14(2), 17-22. <https://doi.org/10.36911/pannmed.v14i2.610>
- Nuraini, B. (2015). Risk Factors of Hypertension. *J Majority*, 4(5), 10-19.
- Pamungkas, R. A., Rohimah, S., & Zen, D. N. (2020). Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Berobat Pada Penderita Hipertensi Di Wilayah Kerja Puskesmas Ciamis Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Galuh*, 2(1). <https://doi.org/10.25157/jkg.v2i1.3577>
- Priestnall, S. L., Okumbe, N., Orenge, L., Okoth, R., Gupta, S., Gupta, N. N.,

- Gupta, N. N., Hidrobo, M., Kumar, N., Palermo, T., Peterman, A., Roy, S., Konig, M. F., Powell, M., Staedtke, V., Bai, R. Y., Thomas, D. L., Fischer, N., Huq, S., ... Chatterjee, R. (2020). Distribusi Penderita Hipertensi Berdasarkan Faktor Risiko Di Puskesmas Tanete Kecamatan Bulukumba Kabupaten Bulukumba Periode Juli 2019 - Juni 2020. In *Endocrine* (Vol. 9, Issue May, p. 6). Universitas Hasanuddin.
- Rahmawati, E., Dewi, A., & Sari, N. K. (2018). Perbandingan Isometric Handgrip Exercise dan Jalan Kaki Terhadap Tekanan Darah Sistolik dan Tekanan Darah Diastolik Pada Pasien Hipertensi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, VI(1), 12-23.
- Sabar, S., Keperawatan, F. I., Studi, P., Ilmu, M., Keperawatan, P., & Bedah, M. (2015). *Universitas Indonesia Pengaruh Isometric Handgrip Exercise Terhadap Perubahan Tekanan Darah*.
- Setyanda, Y. O. G., Sulastri, D., & Lestari, Y. (2015). Hubungan Merokok dengan Kejadian Hipertensi pada Laki-Laki Usia 35-65 Tahun di Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4(2), 434-440. <https://doi.org/10.25077/jka.v4i2.268>
- Touyz, R. M. (2019). Hypertension Guidelines: Effect of Blood Pressure Targets. *Canadian Journal of Cardiology*, 35(5), 564-569. <https://doi.org/10.1016/j.cjca.2019.03.014>
- Tremblay, M. S., Colley, R. C., Saunders, T. J., Healy, G. N., & Owen, N. (2010). Physiological and health implications of a sedentary lifestyle. *Applied Physiology, Nutrition and Metabolism*, 35(6), 725-740. <https://doi.org/10.1139/H10-079>
- Trisnawati, E., & Jenie, I. M. (2019). Terapi Komplementer Terhadap Tekanan Darah Pada Penderita Hipertensi: A Literatur Review. *Jurnal Keperawatan Respati Yogyakarta*, 6(3), 641. <https://doi.org/10.35842/jkry.v6i3.370>
- Zakiah, Y. (2018). Pengaruh Latihan Isometrik Handgrip Terhadap Perubahan Tekanan Darah Pada Penderita Hipertensi Kelompok Prolanis Upt Puskesmas Panghegar Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 2-30.