

Analisis Persepsi Pasien Hipertensi terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Taratara Tomohon Barat

Novita Sari Pandiangan¹, Ellen Bernadet Lomboan², Sudirham³

^{1,2,3}Universitas Negeri Manado

Email: novitapandiangan30@gmail.com

Abstrak

Hipertensi merupakan salah satu penyakit tidak menular yang membutuhkan pengobatan jangka panjang sehingga pelayanan farmasi yang bermutu sangat diperlukan untuk mendukung keberhasilan terapi. Persepsi pasien terhadap pelayanan farmasi menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien hipertensi terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Taratara Tomohon Barat berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif *cross-sectional*. Populasi penelitian berjumlah 3.655 pasien hipertensi dengan sampel sebanyak 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, sedangkan analisis data dilakukan secara univariat dengan penyajian distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien hipertensi terhadap pelayanan farmasi secara keseluruhan berada pada kategori baik sebesar 80,4%. Berdasarkan masing-masing dimensi, *tangibles* berada pada kategori cukup (57,7%), *responsiveness* cukup (53,6%), *assurance* baik (68,0%), *reliability* baik (68,0%), dan *empathy* cukup (67,0%). Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi pasien hipertensi terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Taratara Tomohon Barat secara umum berada pada kategori baik, namun masih diperlukan peningkatan pada dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* agar mutu pelayanan farmasi semakin optimal.

Kata kunci: Persepsi Pasien, Hipertensi, Pelayanan Farmasi, SERVQUAL, Puskesmas

Abstract

Hypertension is a non-communicable disease that requires long-term treatment, so quality pharmaceutical services are essential to support successful therapy. Patient perceptions of pharmaceutical services are an important indicator in evaluating the quality of health services. This study aims to determine the perceptions of hypertensive patients towards pharmaceutical services at the Taratara Tomohon Barat Community Health Center based on five dimensions of service quality: *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, and *empathy*. This study used a quantitative method with a descriptive cross-sectional design. The study population was 3,655 hypertensive patients with a sample of 97 respondents determined using the Slovin formula and selected using a purposive sampling technique. The research instrument used a questionnaire based on the five dimensions of SERVQUAL, while data analysis was carried out univariately with the presentation of frequency distributions and percentages. The results showed that the perception of hypertensive patients towards pharmaceutical services was generally in the good category at 80.4%. Based on each dimension, *tangibles* were in the adequate category (57.7%), *responsiveness* was sufficient (53.6%), *assurance* was good (68.0%), *reliability* was good (68.0%), and *empathy* was sufficient (67.0%). This study concludes that the perception of hypertension patients towards pharmaceutical services at the Taratara Tomohon Barat Community Health Center is generally in the good category, but improvements are still needed in the dimensions of *tangibles*, *responsiveness*, and *empathy* so that the quality of pharmaceutical services is more optimal.

Keywords: Patient Perception, Hypertension, Pharmaceutical Services, SERVQUAL, Community Health Center

1. PENDAHULUAN

Hipertensi merupakan salah satu penyakit tidak menular yang menjadi masalah kesehatan utama di dunia maupun di Indonesia. Penyakit ini dikenal sebagai silent killer karena sering tidak menimbulkan gejala, tetapi dapat menyebabkan komplikasi serius, seperti penyakit jantung, stroke, dan gagal ginjal apabila tidak dikendalikan (WHO, 2021). Suoth *et al.* (2025) menyatakan bahwa hipertensi merupakan salah satu penyakit tidak menular yang menjadi masalah kesehatan utama di Indonesia maupun dunia. Secara global diperkirakan sebanyak 1,56 miliar penduduk akan menderita hipertensi dengan sekitar 9,4 juta kematian setiap tahun akibat komplikasi yang ditimbulkannya (Wati *et al.*, 2023). Di Indonesia, berdasarkan Survei Kesehatan Indonesia (SKI) Tahun 2023, prevalensi hipertensi mencapai 30,8%, sehingga pengendalian hipertensi masih menjadi salah satu prioritas dalam pelayanan kesehatan.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu komponen penting dalam pengendalian hipertensi. Selain berperan dalam penyediaan obat, pelayanan farmasi juga meliputi pemberian informasi obat, konsultasi, serta pemantauan terapi untuk memastikan penggunaan obat yang rasional. Pasien hipertensi memerlukan terapi jangka panjang sehingga membutuhkan pelayanan farmasi yang berkualitas agar dapat meningkatkan pemahaman mengenai penyakit dan pengobatan, mendorong kepatuhan dalam mengonsumsi obat, serta mendukung keberhasilan terapi. Sebaliknya, pelayanan farmasi yang kurang optimal dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan pasien dan meningkatkan risiko komplikasi akibat hipertensi yang tidak terkontrol (Wurangian *et al.*, 2025).

Persepsi pasien merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan farmasi. Persepsi pasien menggambarkan penilaian terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan selama memperoleh pelayanan kesehatan. Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur mutu pelayanan adalah SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman *et al.*, 2018). Kelima dimensi tersebut memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan farmasi dari sudut pandang pasien sebagai penerima layanan.

Di Kota Tomohon, khususnya wilayah kerja Puskesmas Taratara Tomohon Barat, hipertensi merupakan salah satu penyakit kronis dengan jumlah kunjungan terbanyak. Berdasarkan hasil survei awal tahun 2025, Puskesmas Taratara melayani rata-rata 45 kunjungan pasien penyakit kronis setiap hari, dengan sekitar 25–30 kunjungan merupakan pasien hipertensi. Hasil wawancara awal terhadap lima pasien hipertensi juga menunjukkan masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu pelayanan, ketersediaan obat, serta komunikasi petugas farmasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan farmasi yang perlu dievaluasi berdasarkan persepsi pasien sebagai dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan kepuasan maupun persepsi pasien. Namun, penelitian yang secara khusus menggambarkan persepsi pasien hipertensi terhadap pelayanan farmasi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL di Puskesmas Taratara Tomohon Barat masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pasien hipertensi terhadap pelayanan farmasi berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* di Puskesmas Taratara Tomohon Barat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2026 di Puskesmas Taratara Tomohon Barat. Populasi penelitian adalah seluruh pasien hipertensi yang menjalani pengobatan di Puskesmas Taratara Tomohon Barat, dengan sampel sebanyak 97 responden

yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Analisis Univariat

1). Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Taratara Tomohon Barat dengan jumlah sampel 97 responden. Sampel penelitian berdasarkan karakteristiknya yaitu umur, Jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Dapat disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden ($n = 97$)

Karakteristik	<i>n</i>	%
Umur		
40-59 Tahun	52	53,6%
60-74 Tahun	41	42,3%
75-85 Tahun	4	4,1%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	36	37,1%
Perempuan	61	62,9%
Pendidikan Terakhir		
SD	15	15,5%
SMP	16	16,5%
SMA/SMK	52	53,6%
S1	14	14,4%

Berdasarkan Tabel 1, dari 97 responden, sebagian besar berusia 40–59 tahun, yaitu 52 responden (53,6%), diikuti kelompok usia 60–74 tahun sebanyak 41 responden (42,3%) dan kelompok usia 75–85 tahun sebanyak 4 responden (4,1%). Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, yaitu 61 responden (62,9%), sedangkan laki-laki berjumlah 36 responden (37,1%). Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK, yaitu 52 responden (53,6%), diikuti SMP sebanyak 16 responden (16,5%), SD sebanyak 15 responden (15,5%), dan S1 sebanyak 14 responden (14,4%).

2). Persepsi Pasien Hipertensi terhadap Pelayanan Farmasi

Tabel 2. Distribusi Responden Dimensi *Tangibles*

Dimensi <i>Tangibles</i>	Frekuensi (<i>n</i>)	Persentase(%)
Baik	41	42,3
Cukup	56	57,7
Kurang	0	0
Total	97	100

Distribusi persepsi pasien pada dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa kategori cukup mendominasi penilaian responden, yaitu 56 responden (57,7%), sedangkan 41 responden (42,3%) berada pada kategori baik. Tidak ditemukan responden dengan kategori kurang.

Tabel 3. Distribusi Responden Dimensi *Responsiveness*

Dimensi <i>Responsiveness</i>	Frekuensi (<i>n</i>)	Persentase(%)
Baik	45	46,4
Cukup	52	53,6

Dimensi <i>Responsiveness</i>	Frekuensi (n)	Persentase(%)
Kurang	0	0
Total	97	100

Mayoritas responden menilai pelayanan farmasi pada dimensi *responsiveness* dalam kategori cukup, yaitu 52 responden (53,6%), sedangkan 45 responden (46,4%) berada pada kategori baik. Tidak ditemukan responden dengan kategori kurang.

Tabel 4. Distribusi Responden Dimensi *Assurance*

Dimensi <i>Assurance</i>	Frekuensi (n)	Persentase(%)
Baik	66	68,0
Cukup	31	32,0
Kurang	0	0
Total	97	100

Pada dimensi *assurance*, sebagian besar responden memiliki persepsi dalam kategori baik, yaitu 66 responden (68,0%), sedangkan 31 responden (32,0%) berada pada kategori cukup. Tidak ditemukan responden dengan kategori kurang.

Tabel 5. Distribusi Responden Dimensi *Reliability*

Dimensi <i>Reliability</i>	Frekuensi (n)	Persentase(%)
Baik	66	68,0
Cukup	31	32,0
Kurang	0	0
Total	97	100

Kategori baik mendominasi persepsi pasien pada dimensi *reliability*, yaitu 66 responden (68,0%), sedangkan 31 responden (32,0%) berada pada kategori cukup. Tidak ditemukan responden dengan kategori kurang.

Tabel 6. Distribusi Responden Dimensi *Empathy*

Dimensi <i>Empathy</i>	Frekuensi (n)	Persentase(%)
Baik	32	33,0
Cukup	65	67,0
Kurang	0	0
Total	97	100

Pada dimensi *empathy*, sebagian besar responden memiliki persepsi dalam kategori cukup, yaitu 65 responden (67,0%), sedangkan 32 responden (33,0%) berada pada kategori baik. Tidak ditemukan responden dengan kategori kurang.

Tabel 7. Distribusi Responden Dimensi Keseluruhan

Dimensi Keseluruhan	Frekuensi (n)	Persentase(%)
Baik	78	80,4
Cukup	19	19,6
Kurang	0	0
Total	97	100

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan farmasi, yaitu 78 responden (80,4%), sedangkan 19 responden (19,6%) memiliki

persepsi dalam kategori cukup. Tidak ditemukan responden dengan kategori kurang.

b. Pembahasan

1). Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 1, distribusi responden menurut umur menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 40–59 tahun. Temuan ini menggambarkan bahwa pasien hipertensi yang memanfaatkan pelayanan farmasi didominasi oleh kelompok usia dewasa hingga lanjut usia. Menurut Unger *et al.* (2020), peningkatan usia disertai perubahan fisiologis, seperti penurunan elastisitas pembuluh darah dan peningkatan kekakuan arteri, yang menyebabkan risiko hipertensi semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi *et al.* (2019) yang melaporkan bahwa sebagian besar pasien hipertensi berusia di atas 40 tahun.

Berdasarkan jenis kelamin, hasil penelitian menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Temuan ini sejalan dengan penelitian Manongga *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa pasien hipertensi perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Selanjutnya, berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah (SMA/SMK). Hasil ini sejalan dengan penelitian Sari *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki tingkat pendidikan menengah.

Secara umum, karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh pasien hipertensi berusia dewasa hingga lanjut usia, berjenis kelamin perempuan, dan memiliki tingkat pendidikan menengah. Karakteristik tersebut menggambarkan profil pasien hipertensi yang memperoleh pelayanan farmasi di Puskesmas Taratara Tomohon Barat.

2). Persepsi Pasien Hipertensi terhadap Pelayanan Farmasi

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 2, persepsi pasien terhadap dimensi *tangibles* didominasi oleh kategori cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik pelayanan farmasi di Puskesmas Taratara Tomohon Barat masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Menurut Parasuraman *et al.* (2018), dimensi *tangibles* mencakup aspek fisik pelayanan, seperti kebersihan dan kerapian ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas, penampilan petugas, serta ketersediaan media informasi kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, dan media edukasi kesehatan bagi pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Setiawan *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa dimensi *tangibles* masih berada pada kategori cukup, sehingga perbaikan fasilitas fisik diperlukan untuk mendukung mutu pelayanan kefarmasian dan meningkatkan kenyamanan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 3, persepsi pasien terhadap dimensi *responsiveness* didominasi oleh kategori cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap daya tanggap pelayanan farmasi masih perlu ditingkatkan. Menurut Parasuraman *et al.* (2018), dimensi *responsiveness* mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait kecepatan pelayanan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Adryan Fristiohady (2020) yang menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* masih berada pada kategori cukup, sehingga peningkatan daya tanggap petugas perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4, persepsi pasien terhadap dimensi *assurance* didominasi oleh kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek jaminan dalam pelayanan farmasi telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien di Puskesmas Taratara Tomohon Barat.

Menurut Parasuraman *et al.* (2018), dimensi *assurance* mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman kepada pasien selama menerima pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien memberikan penilaian baik terhadap aspek ketepatan pemberian obat, kejelasan informasi penggunaan obat, serta sikap profesional petugas farmasi selama memberikan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Andriani *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa dimensi *assurance* berada pada kategori baik, sehingga mutu pelayanan pada aspek jaminan perlu dipertahankan untuk mendukung kepercayaan dan kenyamanan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 5, persepsi pasien terhadap dimensi *reliability* didominasi oleh kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan farmasi telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien di Puskesmas Taratara Tomohon Barat. Menurut Parasuraman *et al.* (2018), dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien memberikan penilaian baik terhadap ketepatan pemberian obat, kejelasan informasi penggunaan obat, serta konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sesrianty *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* berada pada kategori baik, sehingga aspek keandalan pelayanan farmasi perlu dipertahankan untuk mendukung mutu pelayanan kepada pasien di Puskesmas Taratara Tomohon Barat.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 6, persepsi pasien terhadap dimensi *empathy* didominasi oleh kategori cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek empati dalam pelayanan farmasi di Puskesmas Taratara Tomohon Barat masih perlu ditingkatkan. Menurut Parasuraman *et al.* (2018), dimensi *empathy* merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pasien, serta menjalin komunikasi yang efektif dan penuh kepedulian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek empati telah diterapkan dalam pelayanan farmasi, namun belum sepenuhnya memberikan penilaian yang baik dari seluruh responden. Temuan ini sejalan dengan penelitian Luthfi *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa dimensi *empathy* berada pada kategori cukup, sehingga peningkatan perhatian individual, komunikasi yang efektif, dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan farmasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 7, persepsi pasien hipertensi terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Taratara Tomohon Barat secara keseluruhan didominasi oleh kategori baik, sedangkan sebagian lainnya berada pada kategori cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian yang positif terhadap pelayanan farmasi yang diterima. Menurut Parasuraman *et al.* (2018), kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang mencerminkan berbagai aspek pelayanan yang diterima pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *reliability* didominasi oleh kategori baik, sedangkan dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* didominasi oleh kategori cukup. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek jaminan dan keandalan pelayanan farmasi telah dinilai baik oleh sebagian besar responden, sementara aspek bukti fisik, daya tanggap, dan empati masih memerlukan perhatian untuk lebih ditingkatkan. Selain itu, tidak ditemukan responden yang memberikan penilaian pada kategori kurang pada seluruh dimensi pelayanan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelayanan farmasi di Puskesmas Taratara Tomohon Barat telah memperoleh persepsi yang baik dari pasien hipertensi. Meskipun demikian, peningkatan pada aspek fasilitas fisik, daya tanggap petugas, dan perhatian individual kepada pasien tetap diperlukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Persepsi pasien hipertensi terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Taratara Tomohon Barat secara keseluruhan berada pada kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan farmasi yang diterima. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dimensi *assurance* dan *reliability* memperoleh penilaian baik dari sebagian besar responden. Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan dan keandalan pelayanan farmasi, seperti ketepatan pemberian obat, kejelasan informasi obat, serta profesionalisme petugas, telah dinilai baik oleh pasien. Sementara itu, dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* masih didominasi oleh kategori cukup, sehingga menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik, daya tanggap petugas, dan perhatian individual kepada pasien masih memerlukan peningkatan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelayanan farmasi di Puskesmas Taratara Tomohon Barat telah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien hipertensi. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan, khususnya pada aspek fasilitas fisik, kecepatan dan ketanggapan pelayanan, serta komunikasi dan perhatian terhadap kebutuhan pasien, perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan farmasi dapat semakin optimal.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Andriani, R. M., Wahyuni, K. I., & Anindita, P. R. (2021). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. *Journal of Pharmacy Science and Technology*, 9-17.
- [2]. Fristiohady, A., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL: *Analysis of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction at Puskesmas Puuwatu Kendari City. Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6(1), 6-12.
- [3]. Luthfi, F., Reynaldi, F., & Rahmi, M. (2023). Analisis persepsi pasien terhadap pelayanan Puskesmas Arongan Lambalek. *PubHealth: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 239–246. <https://doi.org/10.56211/pubhealth.v1i4.287>
- [4]. Manongga, E. R., Nelwan, J. E., & Kaunang, W. P. J. (2024). Gambaran determinan hipertensi di Puskesmas Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 5(4), 29–36.
- [5]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [6]. Permenkes No. 74 pasal 1, 2016, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta.
- [7]. Permenkes No. 74 pasal 2, 2016, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta.
- [8]. Pratiwi, N. P., Untari, E. K., & Robiyanto. (2019). Relations of patient perceptions about hypertension with quality of life. *Jurnal Mahasiswa Farmasi*, 4(1), 1–11.
- [9]. Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- [10]. Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79-85.
- [11]. Suoth, M. J., Telew, A. J., & Pongoh, L. L. (2025). Analisis Faktor Resiko Kejadian Hipertensi Pada Masyarakat Di Kelurahan Girian Permai Kota Bitung Tahun 2025. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(10), 6093-6103.

- [12]. Unger, T., *et al.* (2020). 2020 ISH global hypertension guidelines. *Hypertension*, 75(6),1334–1357. <https://doi.org/10.1161/HYPERTENSIONAHA.120.15026>
- [13]. Wati, N. A., Ayubana, S., Purwono, J., & Dharma, A. K. (2023). Slow deep breathing application to blood pressure in hypertension patients. *Jurnal Cendikia Muda*, 3(1), 144–148.
- [14]. Wurangian, M. G., Mamuaja, P. P., & Pongoh, L. L. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tenga Tahun 2025. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(12), 8518-8524.