

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka akan semakin puas orang yang menerima pelayanan kesehatan tersebut sebaliknya jika pelayanan kesehatan tidak berkualitas maka akan menurun kepuasan pasien. Dari survei awal yang dilakukan diketahui bahwa Pada tahun 2017 penderita hipertensi rawat jalan puskesmas Medan Area Selatan memiliki jumlah total pasien 1.008, sedangkan pada tahun 2018 penderita hipertensi rawat jalan puskesmas medan area selatan memiliki jumlah total pasien 830. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada saat survei awal diketahui 3 dari 5 orang pasien rawat jalan penyakit hipertensi menyatakan tidak puas dengan pelayanan petugas kesehatan. Pasien kurang puas terhadap petugas kesehatan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan kurang tanggap dengan keluhan pasien. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pengaruh kinerja kualitas tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien hipertensi di puskesmas. Dan penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi peneliti adalah orang dewasa hingga lansia yang mengalami hipertensi dengan jumlah 54 pasien. Peneliti memakai analisis *uji-chisquare*. Setelah melakukan penghitungan data maka keluarla hasil yang menunjukkan nilai *p-value* bukti fisik (0,000), kehandalan (0,001), daya tanggap (0,005), empati (0,000), dan jaminan (0,000). Kesimpulannya ada pengaruh yang bermakna antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pelayanan Kesehatan , Hipertensi