

## TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN LANJUT USIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKEMAS IDI RAYEUK

Fia Dewi Auliani <sup>(1)</sup>, Denni Hermartin <sup>(2)</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar

Email : dr.fiadewiauliani@gmail.com, Deny.hermartin@gmail.com

### ABSTRACT

Elderly is someone who is old and experiences such as biological, physical, psychological, and social changes. The percentage of elderly in Indonesia has increased from year to year. In 2018, there are 9,27 % or about 24,49 million elderly from the entire population. Improvement of services for the elderly must be increased along with the increasing number of elderly from year to year through improving the quality of health services that will have an impact on patient satisfaction. This research aims to analyze the correlation between the level of satisfaction in elderly patients with the quality of health services at the Community Health Center of Idi Rayeuk. There were 50 respondents as samples in this study using accidental sampling techniques. The research design was a descriptive cross sectional-analytic approach. The research result based on Kolmogorov Smirnov showed a p-value of 0,000 <0.05. This indicates that there is an intense correlation between satisfaction on senior citizens on the quality of the services at the Community Health Center of Idi Rayeuk. The recommendations from this study are expected to be a reference for further research regarding service quality and patient satisfaction.

**Keywords:** Quality of Service, Satisfaction level

### ABSTRAK

Lanjut usia adalah seseorang yang sudah berusia lanjut dan mengalami suatu perubahan baik itu yang bersifat biologis, fisik, kejiwaan, dan juga sosial. Persentase lansia di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, terdapat 9,27% atau sekitar 24,49 juta lansia dari seluruh penduduk. Peningkatan pelayanan pada lansia pun harus di tingkatkan seiring bertambahnya jumlah lansia dari tahun ke tahun melalui peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang akan berdampak terhadap kepuasan diri pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pada pasien lanjut usia terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Idi Rayeuk. Sampel pada penelitian ini berjumlah 50 responden dengan teknik accidental sampling. Desain penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Hasil penelitian ini berdasarkan kolmogorov smirnov diperoleh p-value 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan pada lansia terhadap kualitas pelayanan di puskesma Idi Rayeuk. Rekomendasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, tingkat kepuasan.

## Pendahuluan

Lanjut usia (lansia) adalah seseorang yang sudah berusia lanjut dan mengalami suatu perubahan baik itu yang bersifat biologis, fisik, kejiwaan, dan juga sosial. Perubahan ini akan memberikan pengaruh pada seluruh aspek kehidupan, termasuk dengan kesehatannya. Menurut UU kesehatan No.36 Tahun 2009 pasal 138, kesehatan manusia khususnya pada lanjut usia perlu mendapatkan perhatian khusus dengan tetap di pelihara dan dapat ditingkatkan agar selama mungkin dapat hidup secara produktif sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat ikut serta dalam berperan aktif dalam pembangunan. Meningkatnya usia harapan hidup penduduk suatu negara menyebabkan jumlah penduduk lansia terus meningkat dari tahun ke tahun.

Peningkatan jumlah penduduk lansia yang cukup signifikan menandakan bahwa program-program terkait pelayanan kesehatan yang telah dicanangkan oleh pemerintah beberapa tahun kebelakang sudah cukup berhasil, seperti peningkatan pelayanan fasilitas puskesmas serta sarana dan prasarannya, optimalisasi program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dan juga berbagai program pemerintah lainnya termasuk pelayanan kesehatan, maka harapan hidup masyarakat juga terus meningkat dan berdampak pada meningkatnya jumlah lansia di Indonesia.

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya di ukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi ataupun dari penampilan fisik. Namun, mutu pelayanan yang baik diukur dari sikap dan juga perilaku karyawan yang harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen yang tinggi. Mengetahui bahwa mutu pelayanan kesehatan juga mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pada diri pasien seperti adanya proses interaksi antara pasien dengan petugas kesehatan.

## Metode Penelitian

### Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah deskriptif analitik dengan desain cross sectional.

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah subjek yang memenuhi kriteria yang telah di tetapkan yaitu seluruh pasien lansia yang melakukan kunjungan ke puskesmas di Idi rayeuk.

### Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien lansia yang melakukan kunjungan ke puskesmas di Idi Rayeuk. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan teknik accidental sampling.

### Kriteria Sampel

1. Kriteria Inklusi
  - a. Pasien lansia yang bersedia menjadi responden
  - b. Pasien lansia dalam keadaan sehat mental dan sadar
  - c. Pasien lansia yang mampu berkomunikasi dengan baik
2. Kriteria Eksklusi
  - a. Pasien lansia yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik
  - b. Pasien lansia yang mengalami gangguan jiwa
  - c. Pasien lansia yang mengalami kecacatan (tuli, buta, bisu)

### Tempat dan Waktu Penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas yang terdapat di Kota Idi Rayeuk Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 11 juni 2020 – 25 juni 2020.

Data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner dikumpulkan dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

p : Persentase

f : Frekuensi teramati

N : Jumlah sampel

## Hasil dan Pembahasan

### Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
40-45	3	6,0
50-55	13	26,0
60-65	23	46,0
70-75	11	22,0
Total	50	100,0

### Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	23	46,0
Perempuan	27	54,0
Total	50	100,0

### Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
IRT	22	44,0
Wiraswasta	8	16,0
Pedagang	5	10,0
PNS	4	8,0
Supir	5	10,0
Petani	1	2,0
Karyawan Swasta	1	2,0
Guru	2	4,0
Tukang Batu	1	2,0
Pensiunan PNS	1	2,0
Total	50	100,0

### Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SD	9	18,0
SMP	12	24,0

SMA	19	38,0
Perguruan Tinggi	10	20,0
Total	50	100,0

### Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status Perkawinan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kawin	39	78,0
Cerai Mati	11	22,0
Total	50	100,0

### Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Puskesmas Idi Rayeuk

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Buruk	0	0,0
Buruk	0	0,0
Cukup	10	20,0
Baik	29	58,0
Sangat Baik	11	22,0
Total	50	100,0

### Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Idi Rayeuk

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Lansia				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	N	%	n	%
Cukup	10	100,0	0	0,0	10	100,0
Baik	25	86,2	4	13,8	29	100,0
Sangat Baik	10	90,9	1	9,1	11	100,0
Total	45	90,0	5	10,0	50,0	100,0

<i>P-value</i>
0,000

## Pembahasan

Puskesmas Idi Rayeuk sudah memberikan pelayanan yang memenuhi harapan sebagian besar responden. Ini sangat berkaitan dengan upaya pemerintah untuk

menyelenggarakan pelayanan kesehatan pada lanjut usia secara komprehensif dengan pendekatan holistic yang diberikan kepada pasien lanjut usia, baik itu lanjut usia yang sakit maupun yang sehat agar tetap dapat mempertahankan kondisi kesehatannya dengan optimal.

Kualitas pelayanan akan tercapai apabila pasien terutama lansia mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal dengan mendapatkan harga pengobatan yang sesuai dan adanya perhatian dari tenaga kesehatan terhadap penyakit yang diderita oleh setiap pasien. Kualitas pelayanan sebagai indikator pertama dari standar mutu pelayanan puskesmas. Kualitas pelayanan yang rendah akan berdampak terhadap penurunan jumlah kunjungan pada puskesmas.

### **Kepuasan Pasien Lansia**

Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Artinya rasa puas ini timbul setelah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan.

Besarnya presentase responden yang puas terhadap pelayanan puskesmas diharapkan tidak membuat cepat puas manajemen puskesmas tersebut, karena masih banyak pelayanan yang perlu ditingkatkan agar pelayanan puskesmas semakin mendekati kebutuhan dan harapan pasien lansia, indikator kepuasan pasien lansia ini dapat membantu manajemen puskesmas dalam melakukan pembenahan untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan juga kepuasan pasien.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Lansia**

Setiap petugas pelayanan kesehatan harus memiliki rasa empati dan rasa tanggap yang cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan agar tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pasien. Oleh sebab

itulah institusi kesehatan sangat memperhatikan mutu pelayanan. Sehingga ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Idi Rayeuk sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan yang diterima sudah baik sebanyak 29 responden (58,0%).
2. Mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien lanjut usia di puskesmas Idi Rayeuk sebanyak 45 responden (90%).
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan pada pasien lanjut usia di puskesmas Idi Rayeuk, dengan nilai  $p$  value = 0,000 ( $p < 0,05$ )

### **Saran**

1. Disarankan kepada pimpinan puskesmas untuk berupaya meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan cara memberikan dukungan atau motivasi kepada petugas untuk bekerja dengan baik dalam rangka memenuhi harapan pasien.
2. Disarankan kepada petugas puskesmas Idi Rayeuk untuk meningkatkan kinerja sesuai dengan standar yang berlaku di Puskesmas tersebut dan meningkatkan tanggung jawab dan disiplin kerja dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan atau perbandingan untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

### **Daftar Pustaka**

Chotimah.I.J. Hubungan Pelayanan Komunikasi Teurapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia Di Puskesmas Kecamatan

- Puring. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah. 2017;1(1):1-14.
- M S, Maylasari L, Agustina, R et al. Statistik Penduduk Lansia 2018. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Supartiningsh S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. J Medicoetcolegal dan Manaj Rumah Sakit. 2017;6(1):9-14
- Abdurachman, Nurseptiani D, Adani M. Pengaruh Cycling Exercises Terhadap Enurunan Nyeri Pada Osteoathrithis Di Posyandu Lansia Puskesmas Kedungwuni II Kabupaten Pekalongan. J Penelit Ipteks. 2020;4(2):198-208.
- Rizal A. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien. J Endur. 2018;1(1):1-6
- Nusa M, Maramis FRR KG. Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Jasa Pelayanan Di Puskesmas Kombos Kota Manado. KESMAS - Kartu Indones Sehat Dengan Kepuasan. 2018;7(5):7
- Utama S. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Manaj Pelayanan Kesehat. 2015;1(1):1-10.
- Yustia B. Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia. Sekol Tinggi Ilmu Kesehat Insa Cendikia Med. 2017;1(1).