

## Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia di UPTD Puskesmas Pagar Dewa Kabupaten Tulang Bawang Barat

Holdiana<sup>1</sup>, Rizki Yeni Wulandari<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Aisyah Pringsewu

Email: \* [qeewrizki14@gmail.com](mailto:qeewrizki14@gmail.com)

### **Keyword:**

*Mutu Pelayanan,  
Kepuasan, Lansia*

### **Abstrak**

*Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan mutu tinggi kepada mereka yang membutuhkannya. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi mutu layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Berdasarkan data sekunder diperoleh jumlah kunjungan pasien lanjut usia selama 3 bulan terakhir yaitu bulan Juli 41 pasien, Agustus 36 pasien dan September mengalami penurunan jumlah kunjungan yaitu 31 lansia Berdasarkan hasil pre survey yang dilakukan 7 dari 10 pasien lanjut usia di Puskesmas Pagar Dewa mengatakan bahwa ada beberapa permasalahan ketidakpuasan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh puskesmas seperti, petugas yang tidak ramah, kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, baik dari segi pemeriksaan dan pengambilan obat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien lanjut usia di UPTD Puskesmas Pagar Dewa Kabupaten Tulang Bawang Barat. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, menggunakan desain penelitian korelasi dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Pagar Dewa Kecamatan Pagar Dewa Kabupaten Tulang Bawang Barat dengan Jumlah sampel 85 orang pasien lanjut usia dengan teknik Accidental sampling menggunakan analisis data yang digunakan adalah uji statistik Gamma. Hasil penelitian, diperoleh  $p = 0,000 < 0,012$  artinya ada hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien lanjut dengan value = 0,692. Saran dalam penelitian ini diperlukan peningkatan mutu pelayanan dalam peningkatan kepuasan pasien dan kinerja pegawai puskesmas melalui peningkatan kerja sama tim, supervisi secara berkala dan adanya perhatian yang lebih dari pegawai puskesmas dan pimpinan kepada pasien terutama pasien lanjut usia sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan puskesmas.*

### ***Relationship of Service Quality With Elderly Patient Satisfaction at UPTD Public Health Center Pagar Dewa, West Tulang Bawang***

### **Keyword:**

*Service Quality,  
Satisfaction, Elderly.*

### **Abstract**

*Health services include all services related to the diagnosis and treatment of disease, care, and recovery of health. Good health services provide effective, safe, and high-quality services to those who need them. Patient satisfaction is an important element in evaluating service quality by measuring the patient's response after receiving services. Based on the secondary data, the number of visits by elderly patients during the last 3 months, namely in July 41 patients, August 36 patients, and September decreased the number of visits, namely 31 elderly. Based on the results of a pre-survey conducted 7 out of 10 elderly patients at the Pagar Dewa Public Health Center said that there were several*

*problems of patient dissatisfaction regarding the services provided by the Public Health Center such as unfriendly staff, lack of seats in the waiting room, both in terms of examination and taking medication. . The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and elderly patient satisfaction at the Pagar Dewa Public Health Center in West Tulang Bawang Regency. This research was conducted with quantitative methods by using a correlation research design with a cross-sectional approach. The study was carried out at the Pagar Dewa Public Health Center of Pagar Dewa Sub-District in West Tulang Bawang Regency with a sample of 85 elderly patients by using an accidental sampling technique. The data analysis used was the Gamma statistic test. The results of the study is obtained  $p = 0.000 < 0.012$ , it means that there is a significant relationship between service quality and elderly patient satisfaction with a value = 0.692. Suggestions in this study are that is necessary for improving the service quality in increasing patient satisfaction and the performance of public health center employees through increased teamwork, regular supervision and more attention from public health center's employees and leaders to the patients, especially elderly patients, so as to improve the quality of public health center services*

## **Pendahuluan**

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, sama halnya dengan kebutuhan dan tuntutan, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Kesehatan juga merupakan salah satu indikator kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu masyarakat membutuhkan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya (Satrinegara, 2014).

Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan. Kesehatan yang baik merupakan hal yang penting untuk pembangunan ekonomi dan sosial yang

berkelanjutan dan mengurangi kemiskinan (WHO, 2017).

Pelayanan kesehatan dasar yang juga disebut *basic health services* terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap esensial (sangat penting) untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa jenis-jenis pelayanan tersebut ditetapkan atas dasar kondisi epidemiologi suatu Negara (Kementerian PPN, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dasmiharita (2012), hasil penelitian memperlihatkan pasien yang puas terhadap pelayanan Puskesmas Padang Pariaman sebesar 57%, sedangkan yang tidak puas 47%. Kepuasan paling tinggi ditemukan terhadap kondisi lingkungan (82%), paling rendah terhadap pelayanan di poliklinik (55%) dengan kualitas pemeriksaan yang baik di poliklinik hanya sebesar 28%. Dengan demikian kepuasan tersebut lebih banyak ditunjang oleh kondisi lingkungan, bukan oleh pelayanan di poliklinik.

Kualitas fasilitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi kebijakan kedepan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (demand) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam

mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Pengguna jasa layanan kesehatan akan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa pelayanan yang diterimanya dan bertindak atas dasar kepuasannya (Handayani, 2016).

Tingkat kepuasan pasien juga bergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat ke pentingannya sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khairatih (2009) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa Tanggerang pada survei awal sebesar 27,5% dan pada survei akhir sebesar 35,0%. Sedangkan proporsi tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Cikupa pada survei awal sebesar 39,17% dan pada survei akhir sebesar 37,5%. Dengan demikian terlihat bahwa jumlah pasien yang merasa tidak puas lebih banyak dibanding pasien yang puas, baik di puskesmas Tigaraksa maupun di puskesmas Cikupa. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang dirasakan pasien di poli umum kedua puskesmas lebih rendah dari harapan pasien.

Berdasarkan data sekunder dari Puskesmas Pagar Dewa diperoleh jumlah data kunjungan pasien lanjut usia selama bulan Januari – September 2021 adalah berjumlah 672 pasien lanjut usia yang berkunjung di Puskesmas Pagar Dewa. Berdasarkan data sekunder diperoleh jumlah kunjungan pasien lanjut usia selama 3 bulan terakhir yaitu pada bulan Juli 41 pasien lanjut usia bulan Agustus 36 pasien lanjut usia dan September mengalami penurunan jumlah kunjungan di puskesmas pagar dewa yaitu 31 lansia. (Pengelola Program PTM Puskesmas, 2021).

Berdasarkan hasil pre survey yang dilakukan peneliti 7 dari 10 pasien lanjut usia yang ada di Puskesmas Pagar Dewa mengatakan bahwa ada beberapa permasalahan ketidakpuasan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh puskesmas

seperti, petugas yang tidak ramah, ruang tunggu yang kurang nyaman, kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, pelayanan antrian untuk pasien poli umum lama, baik dari segi pemeriksaan dan pengambilan obat.

Dari uraian keluhan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan khususnya instalasi rawat jalan Puskesmas pagar dewa masih kurang baik sehingga petugas kesehatan diharapkan mampu mengidentifikasi apa yang menjadi harapan pasien ketika mendapat pelayanan kesehatan.

Penurunan jumlah kunjungan pasien Lanjut Usia pada bulan Juli sampai dengan September menunjukkan perlu adanya peningkatan mutu pelayanan yang maksimal untuk memenuhi dan meningkatkan kebutuhan dan keinginan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia di UPTD Puskesmas Pagar Dewa.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain korelasi menggunakan pendekatan *Cross Sectional* dengan melakukan pengukuran data variabel dependent dan independent satu kali pada satu saat (Nursalam 2016).

Pada penelitian ini menggunakan sampel menurut teori slovin yang merupakan bagian dari populasi seluruh Pasien lansia yang berkunjung ke Puskesmas Pagar Dewa, yang didapatkan sampel berjumlah 85 Responden dari 108 Populasi yang ada.

Teknik sampling dilakukan dengan cara *Accidental Sampling* Dimana pemilihan sampel dengan menetapkan subyek yang memenuhi kriteria penelitian, dimasukkan dalam penelitian sampai kurun waktu tertentu, sehingga jumlah sampel yang diperlukan terpenuhi Menurut Nursalam (2016).

Kemudian penentuan besarnya sampel tiap ruangan menggunakan tehnik *population random sampling* yang tujuannya agar jumlah sampel yang diambil besarnya sesuai dengan jumlah populasi dalam setiap puskesmas.

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasi maka sebelum mengambil sampel perlu ditentukan kriteria inklusi maupun enklusi. Menurut Notoatmodjo (2018) kriteria

inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- a. Pasien lansia yang bersedia menjadi responden
- b. Pasien lansia dalam keadaan sehat mental dan sadar
- c. Pasien lansia yang mampu berkomunikasi dengan baik

Sedangkan kriteria eksklusi adalah kriteria yang merupakan keadaan yang menyebabkan subyek memenuhi kriteria inklusi tidak dapat diikuti sertakan dalam penelitian (Nursalam, 2016), dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pasien lansia yang mengalami kecacatan (tuli, buta, bisu)
- b. Pasien lansia yang mengalami gangguan jiwa

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pagar Dewa di Kabupaten Tulang Bawang Barat. Penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2021.

Kuesioner dalam penelitian ini mengkaji tentang Karakteristik responden yang berisi; nama initial, umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa untuk mengetahui distribusi frekuensi variabel Mutu Pelayanan dengan kepuasan pasien, selanjutnya data dilakukan uji *Gamma* untuk mengetahui hubungan korelasi antara variabel *independent* mutu pelayanan dengan variabel *dependent* kepuasan pasien.

Sebelum dilakukan penelitian, sampel terlebih dahulu dijelaskan *informed consent* dan sampel telah menyetujui penelitian ini sehingga tidak ada keterpaksaan dalam penelitian ini.

## Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Pagar Dewa Kabupaten Tulang Bawang Barat.

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Jenis Kelamin, Pendidikan dan Status Perkawinan

Karakteristik	n	(%)
Umur		
60-74 tahun	72	84,7

75-90 tahun	13	15,3
Jenis kelamin		
Laki - Laki	39	45,9
Perempuan	46	54,1
Pendidikan		
Tidak sekolah	22	25,9
SD	41	48,2
SMP	15	17,6
SMA	0	0
Perguruan tinggi	7	8,3
Pekerjaan		
Tidak bekerja	47	55,3
Petani	23	27,1
Wiraswasta	8	9,4
Pensiunan	7	8,2
PNS		
Status Perkawinan		
Kawin	85	100
Tidak kawin	0	0
Total	85	100

Karakteristik lansia berjenis kelamin perempuan mendominasi sebanyak 54,1% dibandingkan dengan yang berjenis kelamin laki-laki, untuk tingkat pendidikan responden rata – rata berpendidikan SD sebanyak 48,2% dan status pekerjaan mayoritas tidak bekerja sebanyak 55,3%, sedangkan yang berstatus PNS sebanyak 8,2%, rata – rata yang berkunjung ke Puskesmas berumur 60 – 74 tahun berjumlah 15,3 %.

### 2. Frekuensi Mutu Pelayanan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan

	n	%
Kurang	24	28,2
Cukup	37	43,6
Baik	24	28,2
Total	85	100

Pasien lanjut usia yang berkunjung ke Puskesmas Pagar Dewa menilai Mutu pelayanan puskesmas adalah baik sebanyak 24 orang (28,2%).

### 3. Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pagar Dewa

	n	%
Tidak Puas	54	63,5
Puas	31	36,5

Total 85 100  
Pasien lanjut usia yang berkunjung ke Puskesmas Pagar Dewa menilai kepuasan pelayanan puskesmas adalah puas sebanyak 31 orang (36,5%).

#### 4. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4. Tabulasi Silang Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Pagar Dewa

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	
	Tidak Puas		Puas		F	%
	F	%	F	%	F	%
Baik	4	4,7	20	32,5	24	28,2
Cukup	9	10,6	28	32,9	37	43,6
Kurang	18	21,2	6	7,1	24	28,2
Total	31	36,5	54	63,5	85	100

Hasil analisis uji Gamma diperoleh nilai dengan  $p\text{-value} = 0.000 < 0.12$  maka beda skor Mutu pelayanan puskesmas antara responden yang puas dengan responden yang tidak puas tersebut adalah bermakna secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa perbedaan skor mutu pelayanan Puskesmas Pagar Dewa dapat menjelaskan perbedaan kepuasan pasien lansia di Puskesmas Pagar Dewa. Fakta tersebut menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Pagar Dewa.

## Pembahasan

### 1. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui pasien lanjut usia yang berkunjung ke Puskesmas Pagar Dewa menilai Mutu pelayanan puskesmas baik adalah 24 Responden atau 28,2% sedangkan yang menilai Cukup sebanyak 37 Responden atau 43,6% dan untuk responden yang menilai Kurang baik adalah 24 Responden 28,2%.

Sejalan dengan penelitian Amelia (2018), diketahui 65,3% pasien merasa tidak puas terhadap kompetensi petugas pendaftaran yang dinilai tidak responsive kepada pasien lanjut usia sehingga mengalami penurunan jumlah kunjungan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan

kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, sama halnya dengan kebutuhan dan tuntutan, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Kesehatan juga merupakan salah satu indikator kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu masyarakat membutuhkan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya (Satrinegara, 2014).

Mutu juga telah dipandang secara luas, tidak hanya dibagian aspek hasil tetapi juga dalam prosesnya, lingkungan, serta manusia. Kualitas pelayanan merupakan jasa pelayanan yang telah kita berikan kepada setiap konsumen ataupun pasien, tidak ada produk yang berkualitas jika tidak memiliki pelayanan yang berkualitas, pelanggan akan merasa kecewa apabila dalam suatu instansi memiliki pelayanan yang kurang baik, begitu juga dengan sebaliknya pasien yang mendapatkan pelayanan yang luar biasa tidak akan ada gunanya apabila tidak diimbangi dengan produk yang berkualitas dan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan (Rangkuti, 2013).

Kemampuan puskesmas dalam memberikan kepuasan kepada pasien tidak terlepas dari kenyamanan fisik tempat pelayanan, penampilan

petugas, daya tanggap, dan perhatian pemberi layanan. Kualitas dipersepsikan baik, apabila petugas memiliki perhatian, rasa menghargai, peka serta memiliki kemampuan secara cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan maupun memberikan informasi sesuai kebutuhan pasien. Kemenkes RI (2012) menyebutkan bahwa kemudahan pelayanan bagi pasien lansia dibutuhkan karena kondisi fisik lansia sering kali perlu didahulukan dari kelompok usia lainnya untuk menghindari antrian yang berdesakan. Puskesmas dapat memberikan pelayanan melalui loket pendaftaran tersendiri, ruang pemeriksaan/konseling yang terpisah dengan kelompok usia lainnya, trap atau tangga tidak terlalu curam, disediakan jamban/WC duduk sehingga lansia tidak perlu jongkok, serta pegangan rambat pada tangga dan WC. Kondisi fisik dan psikis pasien lansia mengharuskan petugas memberikan tindakan layanan yang akurat. Penyakit pada lanjut usia (lansia) sering berbeda dengan dewasa muda, karena penyakit pada lansia merupakan gabungan kelainan- kelainan yang timbul akibat penyakit dan proses menua, yaitu proses menghilangnya secara perlahan kemampuan jaringan untuk memperbaiki diri atau mengganti diri serta mempertahankan struktur dan fungsi normalnya, sehingga tidak dapat bertahan terhadap penyakit (termasuk infeksi) dan memperbaiki kerusakan yang diderita (Kemenkes RI, 2013).

Menurut peneliti bahwa Puskesmas Pagar Dewa agar memberikan pelayanan yang memenuhi harapan sebagian besar responden. Fakta ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan lanjut usia secara komprehensif dengan pendekatan holistik yang diberikan kepada lanjut usia sakit maupun lanjut usia yang sehat agar tetap bisa mempertahankan kondisi kesehatannya secara optimal. Namun adanya fakta bahwa hampir setengahnya responden menilai cukup dan sebagian kecil yang menilai kurang, mengindikasikan pelayanan Puskesmas belum mampu memenuhi harapan seluruh responden. Hal ini menjadi tantangan bagi Puskesmas Pagar Dewa untuk lebih meningkatkan mutu pelayanannya kepada pasien lansia secara maksimal. Sehingga dapat menarik minat lansia untuk melakukan kunjungan ke puskesmas dan menjadikan puskesmas sebagai pilihan pertama dalam mencari

pengobatan. Fenomena ini menunjukkan bahwa layanan Puskesmas Pagar Dewa harus terus ditingkatkan melalui upaya perbaikan pelayanan secara bertahap. Hal tersebut penting karena populasi lansia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya seiring dengan semakin baiknya umur harapan hidup (UHH) di Indonesia. Lansia yang berkunjung ke Puskesmas tentunya berharap petugas menunjukkan kemampuannya yang baik dalam memberikan pelayanan. Kehandalan pelayanan akan membangun citra positif Puskesmas Pagar Dewa sehingga diper-caya oleh masyarakat khususnya pasien lansia yang mencari pengobatan kesana.

## 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Lansia

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui pasien lanjut usia yang berkunjung ke Puskesmas Pagar Dewa menilai Kepuasan Pasien lansia yang merasa Puas adalah 31 Responden atau 36,5% sedangkan yang menilai Tidak Puas sebanyak 54 Responden atau 63,5%

Sejalan dengan penelitian Yustisia (2017), diketahui pasien yang merasa tidak puas mencapai 61,2% hal ini disebabkan karena lingkungan puskesmas yang kurang nyaman dan petugas yang kurang tanggap atas permasalahan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapat pelayanan tersebut. Dimana jika harapannya terpenuhi maka akan timbul kepuasan yang cukup tinggi, begitu juga dengan sebaliknya apabila tidak sesuai dengan harapan, maka dapat diartikan jika mutu pelayanan kurang baik. Kepuasan pasien sangat tergantung dengan harapan pasien, oleh karena itu strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien harus didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat (Kotler, 2012).

Kepuasan pasien merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Kebutuhan pasien secara umum adalah kebutuhan terhadap akses layanan kesehatan, layanan yang tepat waktu,

layanan yang efektif dan efisien, layanan yang layak dan tepat, lingkungan yang aman serta penghargaan dan penghormatan. Sedangkan kebutuhan khusus antara lain kesinambungan layanan kesehatan dan kerahasiaan. Hal-hal tersebut yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai konsumen di sarana pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2015).

Besarnya persentase responden yang puas terhadap pelayanan Puskesmas diharapkan tidak membuat cepat puas manajemen Puskesmas, 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 Pagar Dewa dalam melakukan pembenahan untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pasien. Untuk itu, diperlukan upaya yang terus-menerus dan terprogram dari manajemen untuk meningkatkan pelayanan Puskesmas Pagar Dewa.

Menurut peneliti hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan Puskesmas Pagar Dewa belum memenuhi harapan sebagian besar responden. Namun adanya fakta bahwa (63,5%) responden merasa tidak puas, ini mengindikasikan pelayanan Puskesmas belum mampu memenuhi harapan seluruh responden. Hal ini menjadi tantangan bagi Puskesmas Pagar Dewa untuk lebih meningkatkan pelayanannya sehingga dapat memuaskan seluruh pasien lansia yang berkunjung ke Puskesmas Pagar Dewa. Fakta tersebut konsisten dengan hasil pada mutu pelayanan yang juga mengindikasikan belum memenuhi harapan seluruh responden.

### 3. Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Lansia

Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p\text{-value} < \alpha = 0,12$ ) yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Pagar Dewa dengan penurunan kunjungan Pasien sebesar 63,5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas pagar dewa perlu ditingkatkan lagi.

Secara teoritis hal ini dapat dijelaskan oleh pendapat Notoatmodjo (2018), yaitu pasien yang puas akan memaksimalkan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pemanfaatan pelayanan kese-

hatan merupakan bagian perilaku kesehatan berupa kegiatan yang berkaitan dengan upaya mempertahankan dan meningkatkan kesehatan. Upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan ikut ditentukan oleh kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan, apabila dirasakan sesuai dengan yang diharapkan.

Fakta ini konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien dalam Lestari, dkk (2013) telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu *tangibles* (aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan personel), *reliability* (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemauan untuk meres-pon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assur-ance* (kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *empathy* (kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan). Selain itu juga terdapat beberapa variabel nonmedik yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan lingkungan hidup, juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien, yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit.

Sejalan dengan penelitian Yanti (2020) hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien lansia dengan nilai P value 0.021. Penelitian Hevtidayah (2019) Hasil Uji Wilcoxon menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig. 0,000 diperoleh hasil ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan analisa kepuasan pasien terhadap aspek mutu pelayanan di posyandu lansia.

Kajian teoritis dalam Ambariani (2014) mengungkapkan bahwa kenyamanan pelayanan yang dimaksud di sini tidak hanya yang menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi terpenting menyangkut sikap serta tindakan tenaga kesehatan ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan, sehingga pasien tidak merasa jenuh di puskesmas yang memengaruhi kepuasan pasien. Untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aspek keamanan tindakan ini harus diperhatikan. Pelayanan kesehatan yang membahayakan pasien bukanlah pelayanan yang

baik dan tidak boleh dilakukan. Berbagai penelitian terdahulu terhadap kualitas pelayanan kesehatan maupun kepuasan pasien telah banyak dilakukan dan menunjukkan faktor dominan yang berbeda.

Hasil penelitian Ajarmah dan Hashem (2015) di Jordan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif pada kepuasan pasien. Hal yang senada diungkapkan oleh Addo dan Gyamfuah (2014) dalam penelitiannya di Ghana yang menunjukkan bahwa pelayanan yang buruk menyebabkan pasien lansia merasa tidak puas dan tidak mau kembali melakukan kunjungan ke fasilitas kesehatan. Fakta tersebut konsisten dengan penelitian Sodani dan Sharma (2011) di India, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang diterimanya. Penelitian-penelitian sebelumnya dalam Ambariani (2014) juga menunjukkan bukti bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka elemen-elemen yang terintegrasi dalam sistem pelayanan kesehatan harus fokus kepada fungsi peningkatan mutu pelayanan.

Menurut pendapat peneliti dari hasil penelitian ini petugas kesehatan dapat meningkatkan upaya mutu pelayanan kesehatan terkait dengan kepuasan pasien agar pasien sebagai pelanggan dari pelayanan kesehatan akan mempersepsikan suatu pelayanan yang diterima memuaskan, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan.

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan kesehatan lanjut usia di Puskesmas Pagar Dewa Kecamatan Pagar Dewa Kabupaten Tulang Bawang Barat adalah baik yaitu 28,2%.
2. Kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Pagar Dewa Kecamatan Pagar Dewa Kabupaten Tulang Bawang Barat adalah hampir setengah dari pasien puas yaitu 36,5%.
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Pagar Dewa Kecamatan Pagar Dewa Kabupaten Tulang Bawang Barat.

### Referensi

- Addo, IY and Gyamfuah, IA. (2014). Determinants of healthcare facilities and services utilisation among the aged: evidence from Yamoransa in Ghana. *American Scientific Research Journal For Engineering, Technology, And Sciences (ASRJETS)*. 8(1): 42-55.
- Ajarmah, BS and Hashem, TN. (2015). Patient satisfaction evaluation on hospitals; comparison study between accredited and non accredited hospitals in Jordan. *European Scientific Journal*. November. 11 (32): 298-314.
- Ambariani. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Tesis*. Bandung: Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran.
- Amelia, I. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Aritonang, LR. (2015). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- BPS RI. (2016). *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2015*. Jakarta: Badan Pusat Statistik RI.
- Dasmiwarita. (2012). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Padang Pariaman*. *Skripsi*. FKM UI Depok.
- Dinkes Kab. Tubaba. (2020). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kesehatan Kabupaten Tubaba tahun 2020*.
- Falaha, T., Worku, A., Meskele, M., and Facha, W. (2016). Health care seeking behaviour of elderly people in rural part of Wolaita Zone, Southern Ethiopia. *Health Science Journal*. 10(4):12.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien

- Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturento. *Profesi*: 42-48.
- Kartajaya, H., Yuswohady., Madyani, D., dan Indrio, BD. (2003). *Marketing in venus*. Jakarta: Gramedia.
- Kemendes RI. (2012). *Pedoman Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Puskesmas*. Jakarta: Kemendes.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Gambaran Kesehatan Lanjut Usia di Indonesia*. Jakarta: Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan.
- \_\_\_\_\_. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2015 Tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia Di Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- \_\_\_\_\_. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 Tentang *Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Situasi Lanjut Usia (Lansia) Di Indonesia*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khairatih (2009). *Pengaruh Pemaparan Hasil Survei Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa Kabupaten Tangerang*. Skripsi. FKM UI.
- Komnas Lansia. (2011). *Profil penduduk lanjut usia 2009*. Jakarta: Komisi Nasional Lanjut Usia.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Rajawali.
- Kurshariyadi. (2011). *Asuhan Keperawatan pada Klien Lanjut Usia*. Jakarta: Salemba Medika.
- Lestari, Sunarto dan Kuntari. (2009). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Mujahidullah, K. (2012). *Keperawatan Geriatrik Merawat Lansia Dengan Cinta Dan Kasih Sayang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nursalam. (2016). *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis*. (ed. 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi Kesehatan Teori & Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nova, RF. (2011). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Pengelola Program PTM Puskesmas. (2021).
- Pohan, SI. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Puskesmas Pagar Dewa. (2021). *Laporan kegiatan pelayanan kesehatan lanjut usia November 2021*.
- Putri, HR. (2018). *Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun 2018*. STIKES BHM Madiun. (Unpublished).
- Rangkuti, F. 2013. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Satrianegara, MF. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sodani, P., dan Sharma, K. (2011). Assessing Indian public health standards for community health centers: A case study with special reference to essential newborn care services. *Indian Journal of Public Health*. 55(4): 260. doi:10.4103/0019-557x.92402.
- Sudiby, AR. (2014). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember. *Skripsi*. Jember: Fakultas

- Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati, C., Dharminto, dan Shaluhiah, Z. (2016). Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 9(4):177-184.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yustisia, B. (2017). *Kualitas pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien lanjut usia (Studi di Puskesmas Mojo-wanro Jombang)*. Skripsi. STIKES Insan Cendekia Medika Jombang.
- WHO. (2017). *World Health Statistics: Monitoring Health for The SDGs* [Internet]. World Health Organization. 103 p. Available from: <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/255336/1/9789241565486-eng.pdf?ua=1>