

*Analysis of the Quality of Health Services on the Satisfaction of Elderly Patients at the Kebun Sikolos Health Center, Padang Panjang City*

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN LANJUT USIA DI PUSKESMAS  
KEBUN SIKOLOS KOTA PADANG PANJANG**

**Bob Handoko<sup>1)</sup>, Shelly Angella<sup>2)</sup>, Cindi Febriani Pramita<sup>3)</sup>**

<sup>123)</sup> Universitas Awal Bros

e-mail : [bobihandoko.bh@gmail.com](mailto:bobihandoko.bh@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The quality of service can be said to be good if the service provided is in accordance with or more than the patient's expectations so that it can be said to be satisfactory. On the other hand, services that are not as expected by the patient can make the patient dissatisfied. At the Kebun Sikolos Health Center in Padang Panjang City, 3 out of 7 elderly patients were satisfied with the services provided by the health workers at the Kebun Sikolos Health Center, Padang Panjang City. The purpose of this study was to determine the quality of health services on the satisfaction of elderly patients at the Kebun Sikolos Health Center, Padang Panjang City.*

*This study uses a quantitative type of research using a descriptive design, carried out at Kebun Sikolos Health Center with 51 elderly patients as respondents. The results of the study can be seen from the level of satisfaction of elderly patients with high satisfaction with a value range of 92.2%. It can be said that there is an effect of service quality on patient satisfaction, in line with the results of good service quality. In the assessment of services using five dimensions, most of the elderly patients rate well on the dimensions of Reliability (Reliability) with a range of 64.7%, Responsiveness with a range of 47.1%, Assurance of 41.2%, and Empathy. (Empathy) of 68.6% . However, on the Physical Evidence (Tangible) variable, the majority of elderly patients rated less with a range of 52.9%. The conclusion of the study can be said that the quality of service at the Kebun Sikolos Health Center is good, it can be proven by the high satisfaction of elderly patients. Here it can be said that there is an influence of service quality on patient satisfaction, in line with the results of good service quality.*

**Keywords :** *Quality of Service, Patient Satisfaction, Elderly Patients*

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan dikatakan baik jika pelayanan yang diberikan sesuai atau lebih dari harapan pasien sehingga dikatakan memuaskan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien dapat membuat pasien tidak merasa puas. Di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang , 3 dari 7 pasien lanjut usia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Lanjut Usia di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan desain descriptive, dilaksanakan di Puskesmas Kebun Sikolos dengan jumlah responden 51 orang pasien lanjut usia. Penelitian ini menggunakan kuisioner dan pengolahan data, uji univariat, uji normalitas, uji linearitas, dan uji bivariat.

Hasil penelitian dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien lanjut usia puas tinggi dengan range nilai 92,2%. Dapat dikatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sejalan dengan hasil kualitas pelayanan yang baik. Pada penilaian pelayanan menggunakan lima dimensi, sebagian besar pasien lanjut usia menilai baik pada dimensi Keandalan (Reliability) dengan range 64,7%, Ketanggapan (Responsiveness) dengan range 47,1%, Jaminan (Assurance) sebesar 41,2%, dan Empati (Empathy) sebesar 68,6%. Namun pada variabel Bukti Fisik (Tangible) mayoritas pasien lanjut usia menilai kurang dengan range 52,9%.

Kesimpulan penelitian dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kebun Sikolos baik dapat dibuktikan dengan kepuasan pasien lanjut usia yang tinggi. Disini dikatakan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sejalan dengan hasil kualitas pelayanan yang baik

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pasien Lanjut Usia**



## **PENDAHULUAN**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian terpenting dalam upaya kesehatan yang tidak bisa dipisahkan dari pembangunan nasional sehingga layak mempunyai tujuan yang jelas, mengenai arahan pembangunan kesehatan yang dipedomani pelaku pembangunan. Upaya kesehatan memiliki tujuan yang diselenggarakan oleh pemerintah, menurut World Health Organization (WHO) terdapat satu tujuan yang harus dipenuhi dalam upaya kesehatan yang berkaidah ekuitas (equity) yaitu pelayanan kesehatan yang adil dan merata.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 tahun 2016, menyatakan bahwa pemerintah berkewajiban dalam memberikan fasilitas pelayanan kesehatan, jaminan kesehatan, memfasilitasi pengembangan produktifitas dan kreatifitas lansia. Yang bertujuan untuk menjaga para lansia hidup mandiri, produktif bersosial dan berekonomi.

Namun banyak tantang dalam peningkatan kesehatan para lansia, karena keterbatasan akses dan sarana prasarana dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses para lansia. Kepuasan pasien sangat bergantung kepada beberapa faktor dalam pelayanan seperti kualitas pelayanan, perilaku tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, sarana prasarana, ketersediaan obat, dukungan kepada pasien secara emosional, dan menghargai keputusan pasien. Kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien tersebut. Dan pasien lansia juga merupakan pengguna layanan kesehatan dan kelompok pasien yang berperan penting dalam pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Permenkes No.25 Tahun 2016 tentang Upaya kesehatan lanjut usia bertujuan untuk menjaga lansia tetap sehat, mandiri, aktif dan produktif secara ekonomi dan sosial, untuk mencapai hal ini, pemerintah memiliki kewajiban untuk memastikan ketersediaan layanan

kesehatan dan memungkinkan lansia untuk berkembang, koperasi dan kelompok. Di Indonesia, batasan lanjut usia dimulai dari 60 tahun keatas (Kemenkes RI, 2014). Lansia merupakan salah satu masalah saat ini yang menarik perhatian seluruh dunia, lansia dapat didefinisikan sebagai seseorang yang berusia 60 tahun atau lebih, yang karakteristik fisiknya berbeda dengan kelompok usia lainnya (Depkes RI, 2013).

Berdasarkan Badan Pusat Statistika (BPS) pada tahun 2017, presentase penduduk lansia di Indonesia pada tahun 2017 yaitu 8,97% (23,4 juta) lansia di Indonesia. Lansia berjenis kelamin laki – laki sebanyak 8.48% sedangkan lansia berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 9.47%. Menurut Badan Pusat Statistika (BPS) tahun 2018, jumlah lansia di Indonesia mengalami peningkatan dua kali lipat. Di tahun 2018, persentase penduduk lansia terdapat 9,27% (24,49 juta). Persentase lansia Indonesia di dominasi oleh lansia muda (umur 60-69 tahun) yang mencapai 63,39%, dan lansia (umur 70-79 tahun) sebanyak (27,92%) dan lansia tua (umur 80 keatas) sebanyak (8,69) berdasarkan (Badan Pusat Statiska, 2018). Berdasarkan data Badan Pusat Statistika (BPS) Sumatera Barat pada tahun 2019, jumlah penduduk lanjut usia terdapat sebanyak 533.528 orang atau 9,8% dari jumlah penduduk. Terdiri dari laki – laki sebanyak 244.890 orang dan perempuan sebanyak 288.638 orang.

Pelayanan yang memenuhi harapan para konsumen, dapat diartikan pelayanan yang berkualitas apabila memenuhi harapan para konsumen. Jadi dapat diartikan kualitas pelayanan merupakan kunci utama dalam mengetahui tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik dapat dikatakan baik jika pelayanan yang diberikan sesuai atau lebih dari harapan konsumen sehingga

bisa dikatakan memuaskan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen dapat membuat konsumen tidak merasa puas (Kusmahati, Evi. 2015). Namun untuk melihat tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan mengukur dimensi kualitas pelayanan (Pasuraman) servqual. Dengan menggunakan 5 aspek yang disebut dengan TERRA, yaitu Tangibles, Empathy, Reability, Responsiveness, dan Assurance.

Pelayanan kesehatan untuk masyarakat tingkat dasar di Indonesia dengan menggunakan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), yang merupakan unit organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya yang bertanggung jawab sebagai pengurus dalam kesehatan masyarakat di setiap wilayah yang bersangkutan Berdasarkan data dari Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang jumlah kunjungan pasien lansia pada tahun 2020 terdiri dari 3.809 orang dan pada tahun 2021 yaitu 3.257 orang.

Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang, 3 dari 7 pasien lanjut usia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang. Namun 1 orang pasien lanjut usia menyatakan kurangnya kursi diruang tunggu mengakibatkan pasien menunggu di kursi ruang tunggu lainnya, 2 orang pasien lanjut usia mengatakan kurangnya jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi lambat, dan 1 orang pasien lanjut usia menyatakan antrian pendaftaran lama mengakibatkan beberapa pasien berdiri karena ruang tunggu yang minim. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap

Kepuasan Pasien Lanjut Usia di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang “

## METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang menggunakan desain descriptive. Dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien lanjut usia.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien lanjut usia yang berkunjung ke Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang selama penelitian yang berlangsung 51 orang.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah consecutive sampling. Pemilihan sampel melibatkan penentuan subjek yang memenuhi kriteria penelitian yang terdaftar dalam penelitian untuk jangka waktu tertentu untuk mencapai ukuran sampel yang diperlukan.

Pada penelitian ini, digunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode analisis univariat, uji normalitas, uji linieritas dan analisis bivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji normalitas berguna untuk menguji apakah dalam regresi, variabel bebas dan terikat atau keduanya memiliki distribusi normal atau mendekati normal yaitu sebaran data terletak disekitar garis lurus

Tabel 1.1 Uji Normalitas

Variabel	Nilai Sign	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan – Kepuasan Pasien	0,111	0,05	Normal

Pada Tabel 1.1 hasil dari uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* sudah terdistribusi normal karena  $0,111 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

Pengujian linearitas dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan linear atau tidak.

Tabel 1.2 Uji Linearitas

Variabel	Nilai Sign	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan – Kepuasan Pasien	0,006	0,05	linear

Sedangkan pada hasil dari pengujian linearitas dapat diketahui nilai signifikansi *linearity* antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 0,006.

Hasil uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan metode korelasi peason (*correlate pearson*) dengan ketentuan  $P < \alpha$  maka tolak  $H_0$  ( $\alpha = 0,05$ )

Tabel 1.3 Uji Bivariat

Variabel	P – Value	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan – Kepuasan Pasien	0,006	0,05	Berpengaruh

Dari hasil uji pengaruh yang telah dilakukan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien didapatkan hasil Koefisiensi  $P - Value$  dengan jumlah 0,006. Dimana  $0,006 < 0,05$  maka hasil ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Tabel 1.4 10 Tingkat Kualias Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y)

Variabel	Kate gori	Frekue nsi	Presenta se	
		1	0	0%
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Reability</i> (Kehandalan)	2	12	23,5%
		3	6	11,8%

		4	33	64,7%
		5	0	0%
Responsiveness (Ketanggaan)		1	0	0%
		2	7	13,7%
		3	24	47,1%
		4	20	39,2%
		5	0	0%
Assurance (Jaminan)		1	0	0%
		2	14	27,5%
		3	16	31,4%
		4	21	41,2%
		5	0	0%
Empathy (Empati)		1	0	0%
		2	16	31,4%
		3	0	0%
		4	35	68,6%
		5	0	0%
Tangible (Bukti Fisiki)		1	0	0%
		2	27	52,9%
		3	20	39,2%
		4	4	7,8%
		5	0	0%
Kepuasan Pasien (Y)	Puas		47	92,2%
	Tidak Puas		4	7,8%

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, hasil dari 51 responden pasien lanjut usia yang berkunjung ke Puskesmas Kebun Sikolos berdasarkan variabel yaitu Variabel *Reability* (Kehandalan) pasien lanjut usia yang menilai Baik 33 orang (64,7%), pada Variabel *Responsiveness* (Ketanggapan) pasien yang menilai cukup sebanyak 24 orang (47,1%),

selanjutnya pada Variabel *Assurance* (Jaminan) pasien lanjut usia yang menilai Baik sebanyak 21 orang (41,2%), pada Variabel *Empathy* (Empati) pasien lanjut usia yang menilai baik sejumlah 35 orang (68,6%), pada Variable *Tangible* (Bukti Fisik) pasien lanjut usia yang menilai kurang sebanyak 27 orang (52,9%) dan pada penilaian Kepuasan Pasien pasien lanjut usia menilai puas sebanyak 47 orang (92,2%).

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kebun Sikolos baik dapat dibuktikan dengan kepuasan pasien lanjut usia yang tinggi.
- Jika dilihat dari tingkat kepuasan pasien lanjut usia puas tinggi dengan range nilai 92,2%. Disini dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sejalan dengan hasil kualitas pelayanan yang baik.
- Pada penilaian pelayanan yang menggunakan lima dimensi, sebagian besar pasien lanjut usia menilai baik pada dimensi *Kehandalan (Reability)* dengan range 64,7%, pada *Ketanggapan (Responsiveness)* dengan range 47,1%, *Jaminan (Assurance)* sebesar 41,2%, dan *Empati (Empathy)* sebesar 68,6%. Namun pada variabel *Bukti Fisik (Tangible)* mayoritas pasien lanjut usia menilai kurang dengan range 52,9%.

## SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti berikan setelah melakukan penelitian sebagai berikut :

- Saran dari peneliti, agar penelitian selanjutnya mengembangkan penelitian ini, yaitu dapat menambahkan metode

penelitian, dan variabel yang ada. Dan dapat dilakukan penelitian yang tidak hanya difokuskan kepada pasien lanjut usia saja, bisa juga dilakukan kepada remaja, dewasa yang dengan poli perawatan yang berbeda sehingga dapat mencakup aspek kualitas pelayanan dan kepuasan yang lebih luas.

- b. Puskesmas Kebun Sikolos diharapkan dapat meningkatkan tampilan fisik (*Tangibles*) dari Puskesmas sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang dirasakan pasien lanjut usia yang berkunjung. Tampilan fisik juga merupakan aspek penting dalam kepuasan pasien sehingga dapat memperbaiki penilaian pasien lanjut usia yang berkunjung ke Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang. Diharapkan untuk Pemerintah Kota Padang Panjang untuk lebih meningkatkan fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang karena fasilitas kesehatan juga merupakan hal penting dalam kenyamanan pasien melakukan perawatan di Puskesmas.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang yang telah memberikan izin penelitian, Pembimbing dan Penguji yang telah memberi arahan dan teman teman mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru yang telah memberikan dukungan, penulis mengucapkan terimakasih kepada narasumber yang telah bersedia memberikan pencerahann terhadap kepuasan pasien lanjut usia. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Program Studi Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru.

### DAFTAR PUSTAKA

Adawiyah, R. (2015). *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah*. Skripsi Strata Satu,

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta.

- Anita, B & Febriawati, Yandrizal.2019. *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*.Sleman.CV Budi Utama.
- Badan Pusat Statistik. 2017. *Maret 2018: Statistik Penduduk Lanjut Usia 2017*. Diakses 1 Februari 2022, Jam 16:50
- Badan Pusat Statistik. 2018. *Desember 2021: Statistik Penduduk Lanjut Usia*. Diakses 1 Februari 2022, Jam 16:15
- Bunga, S (2021). *Pengaruh Kerja di Masa Pandemi Covid-19 terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achamad Provinsi Riau*.Proposal, STIKes Awal Bros Pekanbaru, Pekanbaru.
- Dinas Kesehatan Kota Padang Panjang. 2018. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kebun Sikolos Nomor 800 *tentang Uraian Tugas UPTD Puskesmas Kebun Sikolos*. Padang Panjang: Dinkes
- Efridayanti (2021).*Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskemas Aek Batu*. Sumatera Utara. Repository UIN Sumatera Utara
- Hakim, Lukman Nul. (2020). Urgensi Revisi Undang-Undang Kesejahteraan Lanjut Usia. *Jurnal masalah-masalah sosial*.
- Irmawati, S., Sultah. H., Nurhanis. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu.*e journal katalogis*.
- Jalilah, Nurul Hidayatun., Puspitasari, Ruly. 2021. *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu. CV. Adanu Abimata
- Kemenkes RI. 2014. Keputusan Menteri Kesehatan *tentang Lanjut Usia*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.

- Kemenkes RI. 2019. Keputusan Menteri Kesehatan tahun 2019 *tentang Puskesmas*. Kementrian Kesehatan RI.
- Kusmiati, E. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Lanjut Usia Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat. *e journal STIKes Santo Borromeus*.
- Mu'ah, Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan*. Sidoarjo. Zitama Publisher
- Prapitasari, R. & Jalilah, N. 2020. *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jawa Barat. CV Adanu Abimata
- Peraturan Pemerintah Kesehatan RI. 2016. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia *tentang sarana pelayanan kesehatan*. Permenkes RI
- Peraturan Pemerintah Kesehatan RI. 2014. Undang-Undang Peraturan Pemerintah Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2014 *tentang Puskesmas*. Permenkes RI
- Peraturan Pemerintah Kesehatan RI. 2015. Undang-Undang Peraturan Pemerintah Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 *tentang Pelayanan kesehatan*. Permenkes RI
- Peraturan Pemerintah Kesehatan RI. 2016. Undang-Undang Peraturan Pemerintah Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 *tentang lanjut usia*. Permenkes RI
- Peraturan Pemerintah Kesehatan RI. 2019. Undang-Undang Peraturan Pemerintah Kesehatan Republik Indonesia *tentang Puskesmas*. Permenkes RI
- Radito, A (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Mmanajemen, Volume 11, Nomor 2*.
- Rireja, J. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun*. Skripsi starata satu, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun, Madiun.
- Sudirman. 2016. *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta. PT Leutika Nouvalitera.
- Sujarweni, V Wiratni . Utami, Lila Retnani. (2019). *The Master Book Of SPSS Pintar Mengolah Data Statistik untuk Segala Keperluan Secara Otodidak*. Yogyakarta, Start Up
- World Health Organization. 2013. *Klasifikasi Kategori Umur*. World Health Organization. <https://www.who.int>. Diakses pada Februari 2022
- Wowor, H., Liando, D & Rares, J. (2016). *Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*.
- Yustisia, B. (2017). *Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia*. Skripsi strata satu, STIKes Insan Cendekia Medika, Jombang.
- Yufrizal, M., Renaldi, F., Umbara, F. (2017). *Sistem Informasi Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 (Puskesmas) Terintegrasi Kota Cimahi*. SENASK.