

Bagaimana tingkat kepuasan lansia dalam pelayanan kesehatan prolanis di Yogyakarta?

Enik Listyaningsih, Mei Rianita Elfrida Sinaga*

Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum
Yogyakarta, Indonesia

Jurnal Kesehatan
e-ISSN: 2502-0439

Informasi artikel
Diterima : 25 April 2024
Revisi : 16 Juli 2024
Diterbitkan : 31 Juli 2024

Korespondensi
nama penulis: Mei Rianita Elfrida
Sinaga
afiliasi: Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Bethesda Yakkum
Yogyakarta
email: mei@stikesbethesda.ac.id

Sitasi:

Listyaningsih, E.; Sinaga, M.R.E.(2024). Bagaimana tingkat kepuasan lansia dalam pelayanan kesehatan prolanis di Yogyakarta?. *Jurnal Kesehatan*. Vol.12(1)

ABSTRAK

Penyakit tidak menular terbanyak pada lansia di Yogyakarta adalah hipertensi dan diabetes melitus. Prolanis merupakan program yang fokus memberikan layanan untuk penyakit hipertensi dan diabetes melitus pada lansia. Peralihan masa pandemi ke endemi membuat sistem layanan prolanis berubah yang awalnya dilakukan secara luring beralih ke daring dan kembali lagi ke luring sehingga berpengaruh pada kepuasan layanan kesehatan yang dirasakan lansia. Jumlah kunjungan lansia menurun 30% dari hasil observasi awal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan lansia terhadap layanan kesehatan prolanis. Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan accidental sampling sebanyak 34 lansia yang merupakan pasien prolanis yang sudah terdaftar. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tingkat kepuasan yang dilakukan uji validitas oleh peneliti dengan 17 item pernyataan valid dengan nilai cronbach's alpha 0,861. Penelitian ini sudah mendapat laik etik dari KEPK STIKES Bethesda Yakkum dengan No. 024/KEPK.02.01/III/2023. Analisa data menggunakan statistic deskriptif dengan hasil yang didapatkan bahwa mayoritas lansia yang menggunakan layanan prolanis usia 60 sampai 74 tahun (67,6%), berjenis kelamin perempuan (79,4%) dengan tingkat pendidikan SLTP (35,3%), serta tingkat kepuasan kategori cukup puas 52,9%. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat menggali bagaimana kepatuhan berobat peserta prolanis.

Kata Kunci: tingkat kepuasan, lansia, pelayanan kesehatan, prolanis

ABSTRACT

The most common non-communicable diseases in the elderly in Yogyakarta are hypertension and diabetes mellitus. Prolanis is a program that focuses on providing services for hypertension and diabetes mellitus in the elderly. The transition from pandemic to endemic has made prolanis ' service system change which was initially carried out offline to switch to online and back to offline so that it affects the satisfaction of health services felt by the elderly. The number of elderly visits decreased by 30% from the initial observation results. This purpose of this study was to determine the satisfaction of the elderly to health services prolanis. Research methods using quantitative descriptive. Sampling technique used accidental sampling as many as 34 elderly who are prolanis patients who have been registered. Data collection using the satisfaction level questionnaire conducted validity test by researchers with 17 items valid statement with cronbach's alpha value of 0.861. This study has received ethics from KEPK STIKES Bethesda Yakkum with No. 024 / KEPK.02.01 / III / 2023. Data analysis using descriptive statistics with the results obtained that the majority of elderly people who use prolanis services aged 60 to 74 years (67.6%), female gender (79.4%) with Junior High School Education Level (35.3%), and the level of satisfaction category quite satisfied 52.9%. For further research, researchers are expected to explore how treatment adherence prolanis participants.

Keywords: satisfaction level, elderly, health services, prolanis

PENDAHULUAN

Prolanis adalah Program pengelolaan penyakit kronis merupakan program dari BPJS kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup penderita penyakit kronis yang membutuhkan kerjasama antara pelayanan kesehatan dan klien. Hipertensi dan Diabetes Melitus) yang banyak diderita oleh masyarakat, karena di Daerah Istimewa Yogyakarta jumlah penyakit terbanyak adalah Hipertensi (29 ribu kasus) diabetes melitus tipe II (14 ribu kasus), sehingga kasus tertinggi nomor satu dan dua adalah Hipertensi dan DM tipe II.

Kegiatan pelayanan pengobatan sebelum pandemi diberikan selama 2 minggu sekali setiap minggu ke-2 dan ke-4, tetapi pada saat terjadi pandemi COVID-19 pelaksanaan dilakukan dengan cara daring yaitu dengan cara menanyakan keluhan dan perkembangan atau kondisi klien melalui telepon, setelah tahu permasalahannya maka obat-obat akan dikirimkan ke klien sehingga klien tidak perlu datang ke klinik. Setelah pandemi berkurang dan berganti ke era endemi pelayanan pengobatan diberikan secara luring dengan tetap mengikuti protokol

kesehatan COVID-19, tetapi ada beberapa yang tidak hadir ke klinik tanpa ada konfirmasi dan pelayanan tetap dilakukan melalui telepon dan obat dikirimkan ke rumah klien. Jumlah kunjungan lansia menurun 30%.

Pelayanan kesehatan pada umumnya memberikan pembinaan, memudahkan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dan asuhan sosial, serta meningkatkan kualitas pelayanan di hari tua. Tujuan pelayanan kesehatan lansia adalah untuk (Dewi et al., 2022):

1. Menjaga kesehatan lansia setinggi mungkin untuk menghindari komplikasi kesehatan.
2. Menjaga kesehatan lansia melalui aktivitas fisik dan mental.
3. Melakukan segala upaya agar lansia yang menderita penyakit atau yang mengalami gangguan kesehatan sedapat mungkin mandiri.
4. Mengunjungi dan memberikan dukungan moral dan perawatan kepada orang tua di tahap akhir kehidupan mereka sehingga mereka dapat menghadapi kematian dengan bermartabat.

Kepuasan lansia juga dapat ditingkatkan apabila adanya kecepatan dan ketepatan penanganan yang

dilakukan petugas kesehatan untuk mempersingkat waktu tunggu pasien berikutnya, pemeriksaan pasien dilakukan sesuai dengan nomor urutan antrian, dan karena adanya PMT (Pemberian Makanan Tambahan) di posyandu lansia. (Saraisang et al., 2018). Aspek kepuasan pelayanan kesehatan dapat dilihat dari:

1. Aspek *tangible*

Aspek fisik (*tangible*) ini sebagai kemampuan suatu pemberi pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik pemberi pelayanan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa pelayanan. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan dari orang yang memberi pelayanan (Kotler, 2007).

2. Aspek *Reliability*

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Rangkuti, 2010) menyebutkan kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan

pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

3. Aspek *responsiveness*

Dimensi *responsiveness* ini adalah dimensi yang paling dinamis. Harapan konsumen hampir dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dari pemberi jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Rangkuti, 2010), daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Tingkat kesediaan atau kepedulian ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak perusahaan berusaha dalam membantu konsumennya. Adapun

bentuknya bisa dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Responsiveness (daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. (Lupiyoadi, 2006).

4. Aspek assurance

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pemberi layanan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Kotler (2007) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan santunan karyawan dalam member pelayanan, keterampilan dalam memberi informasi,

kemampuan dalam memberi keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

5. Aspek empati

Menurut Parasuraman. Zeithaml, dan Berry (dalam Rangkuti, 2010), empati (*empathy*) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif (Saragih et al., 2021). Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 34 responden lansia yang terdaftar sebagai pengguna layanan prolanis di kota Yogyakarta dengan teknik sampling yaitu accidental sampling. Pada penelitian ini peneliti

menggunakan kuesioner tingkat kepuasan tentang layanan prolanis sebanyak 17 item pernyataan yang sudah dilakukan uji validitas (0,398 – 0,863) dan reliabilitas (0,861), uji validitas dan reliabilitas dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Kotagede Yogyakarta. Penelitian ini sudah mendapatkan laik etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) STIKES

Bethesda Yakkum dengan Nomor 024/KEPK.02.01/III/2023. Selanjutnya data dianalisis secara deskriptif dalam bentuk distribusi frekuensi, setelah itu hasilnya ditampilkan dalam bentuk tabel dan kemudian dideskripsikan untuk mengetahui tingkat kepuasan lansia terhadap layanan kesehatan prolanis.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Usia (tahun)		
60 – 74	23	67,6
75 – 85	11	32,4
Jenis Kelamin		
Laki – laki	7	20,6
Perempuan	27	79,4
Pendidikan		
SD	9	26,5
SLTP	12	35,3
SLTA	11	32,4
D1, D3, D4	2	5,9
Lainnya	0	0
Total	34	100

.

Berdasarkan pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia 60 sampai 74 tahun sebanyak 67,6%, berjenis kelamin perempuan 79,4%, dan memiliki pendidikan SLTP sebanyak 35,3%.

2. Tingkat Kepuasan Lansia

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Lansia

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
Kurang	0	0
Cukup	18	52,9
Puas	15	44,1
Sangat Puas	1	2,9
Jumlah	34	100

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa Sebagian besar responden cukup puas terhadap layanan kesehatan prolanis yang diberikan sebanyak 52,9%.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Usia

Tabel diatas menunjukkan bahwa kebanyakan responden berada pada rentang usia 60 -74 tahun dengan jumlah 23 responden (67,6%) dan paling sedikit berada pada rentang usia 75 – 85 tahun dengan jumlah 11 responden (32,4%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Oleh Anggraini (2016) di Ngetak yang mendapatkan hasil bahwa semakin bertambahnya usia membuat lansia tidak biasa aktif dalam kegiatan posyandu lansia. Pertumbuhan usia yang terjadi

pada seseorang akan menimbulkan perubahan - perubahan pada struktur dan fisiologis sehingga akan menimbulkan kemunduran pada fisik dan psikis lansia (Lansia et al., 2021). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2011) bahwa responden penelitian yang berusia > 71 tahun lebih aktif untuk datang ke posyandu dibanding dengan yang memiliki umur < 71 tahun karena pada rentang umur tersebut seseorang lansia kerap kali merasakan adanya gangguan kesehatan dan sebaliknya lansia yang memiliki umur lebih muda tidak ada minat untuk datang ke posyandu karena merasa masih

sehat, sehingga mereka akan datang ke posyandu jika merasakan tidak enak badan saja (Lestari, 2011).

2. Jenis Kelamin

Tabel diatas menunjukkan bahwa kebanyakan responden memiliki jenis kelamin perempuan dengan jumlah 27 responden (79,4%) dan paling sedikit adalah responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 7 responden (20,6%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Henniwati (2018) yang menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap pelayanan posyandu lansia. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini juga tidak sebanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Mengko (2015), yang menunjukkan bahwa keaktifan lansia untuk datang ke posyandu tidak dipengaruhi oleh faktor jenis kelamin. Tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwadi (2013) bahwa jenis kelamin berhubungan dengan pemanfaatan posyandu lansia dimana responden dalam

penelitiannya yang memiliki jenis kelamin perempuan lebih memanfaatkan posyandu lansia. Lansia dengan jenis kelamin perempuan akan lebih cenderung mempunyai perilaku mengikuti kegiatan posyandu yang rendah karena laki-laki secara psikologis cepat bosan dan memilih untuk bekerja dibanding harus datang ke posyandu.

3. Pendidikan

Tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan SLTP dengan jumlah 12 responden (35,3%) dan yang paling sedikit adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan D1, D3, D4 dengan jumlah dua responden (5,9%). Pendidikan merupakan faktor yang terbukti secara statistik berhubungan dengan kepatuhan seorang lansia dalam pemanfaatan posyandu lansia. Semakin tinggi pendidikan lansia, maka lansia tersebut akan semakin patuh dalam pemanfaatan posyandu lansia karena lansia akan mampu mengambil keputusan. Hasil penelitian ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Santjaka (2013) bahwa terdapatnya hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kehadiran lansia di posyandu lansia. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin aktif frekuensi kehadiran lanjut usia ke posyandu lansia (Santjaka, 2013). Pendidikan sebagai suatu proses dalam rangkaian mempengaruhi dan menimbulkan perubahan perilaku pada dirinya. Lanjut usia yang memiliki pendidikan tinggi akan memberikan respon baik dan rasional dibanding dengan lansia yang berpendidikan lebih rendah atau mereka yang tidak berpendidikan. Lansia dengan pendidikan yang rendah akan berdampak pada lemahnya ilmu pengetahuan, informasi-informasi baru terkait dengan kesehatan, dan lemahnya dalam mengambil keputusan sehingga hal ini juga akan berdampak juga pada kunjungan lansia ke posyandu (Zainuddin, 2016).

Tingkat Kepuasan Lansia terhadap Layanan Kesehatan Prolanis

Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien prolanis paling banyak adalah kategori cukup puas dengan jumlah 18 responden (52,9%) dan paling sedikit adalah yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas dengan jumlah satu responden (2,9%). Tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Studi et al., 2020). Tingkat kepuasan pasien dalam mengikuti pelayanan prolanis dapat dipengaruhi dan dikaitkan dengan beberapa hal seperti halnya kinerja dari petugas kesehatan, lamanya waktu menunggu dan pengobatan yang didapatkan, Penelitian yang dilakukan oleh Muhhamad *et al* (2019) pada penelitiannya yang berjudul hubungan kinerja petugas kesehatan posbindu lansia dengan tingkat kepuasan menggunakan sampel 25 orang lansia mendapatkan bahwa terdapat hubungan kuat antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia, dengan perolehan nilai $p=0,001$, dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan posyandu (56,7%).

Kinerja yang baik dari petugas kesehatan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi lansia karena kinerja dan layanan kesehatan yang diberikan sangat erat kaitannya dengan sikap dan empati. Sikap dan empati tenaga kesehatan seperti cara kader bersikap dan berkomunikasi tidak membiarkan lansia jenuh dan menunggu terlalu lama, memberikan dukungan kepada lansia tentang kesehatan lansia, bagaimana seorang kader kesehatan bersikap dan berkomunikasi tidak membiarkan lansia jenuh dan menunggu terlalu lama, memberikan dukungan kepada lansia tentang kesehatan lansia, bagaimana kader menempatkan prioritas pada pelaksanaan posyandu lansia serta selalu memberikan informasi menjadikan lansia merasa diberikan perhatian oleh kader kesehatan. Hal ini yang menjadikan poin penting bagi lansia untuk merasakan kenyamanan pada saat pelaksanaan posyandu lansia dan menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan seseorang, sehingga lansia akan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan (Faridah, 2018). Kepuasan lansia juga dapat ditingkatkan apabila adanya kecepatan

dan ketepatan dan ketetapan penanganan yang dilakukan oleh petugas kesehatan untuk mempersingkat waktu tunggu pasien berikutnya. Peningkatan dalam pelayanan Posyandu yang diberikan akan meningkatkan kepuasan lansia, sebaliknya jika pelayanan Posyandu menurun maka tingkat kepuasan juga akan menurun, hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa semakin banyak pelayanan yang diterima oleh lansia maka tingkat kepuasannya juga akan meningkat (Retnani, 2015).

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan lansia terhadap layanan Kesehatan prolanis cukup puas sebanyak 52,9%.

SARAN

Disarankan penelitian selanjutnya perlu menggali bagaimana kepatuhan berobat peserta prolanis.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini. (2016). Faktor Dominan Lansia Aktif Mengikuti Kegiatan Posyandu di Dusun Ngentak. *Jurnal Ners Dan Kebidanan*, 3(3), 150.
- Dewi, S. U., Sinaga, M. R. E., Oktavia, N. A., Wahyuningsih, S., Yunike, Beo, Y. A., Pangaribuan, R., Anggeriyane, E., Fakhriyah, D.,

- Kusumawaty, I., & Nuraeni, A. (2022). *Keperawatan gerontik* (M. Sari & R. M. Sahara (eds.); 1st ed.). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Faridah. (2018). Hubungan Kinerja Kader Terhadap Kepuasan Lansia dalam Mengoptimalkan Posyandu Lansia di Wilayah Puskesmas Muara Kumpeh di Desa Pundak. *Scientia Journal*, 7(01), 43–52.
- Henniwati. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Posyandu Lanjut Usia di Wilayah Kerja Puskesmas Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Kesehatan*.
- Lansia, P., Kaja, W., & Utara, D. (2021). *Analisis Faktor Kepatuhan Lansia dalam Pemanfaatan Pelayanan Berdasarkan data World Population Prospects terdapat 901 juta orang berusia. 10(2)*, 258–266.
- Lestari. (2011). Beberapa Faktor Yang Berperan Terhadap Keaktifan Kunjungan Lansia Ke Posyandu Studi Kasus Di Desa Tamantirto Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Provinsi DIY. *Media Medika Indonesiana*, 45(2), 74–82.
- Mengko. (2015). Pemanfaatan Posyandu Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal JIKMU*, 5, No. 2 A.
- Purwadi. (2013). Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Posyandu Lansia di Imogiri Kabupaten Bantul. *Jurnal Ners & Kebidanan*.
- Retnani. (2015). Hubungan Pelayanan Posyandu X Dengan Tingkat Kepuasan Lansia. *Jurnal Wiyata*, 2(1), 5.
- Santjaka. (2013). Proses Penuaan. *Jurnal Ilmu Kebidanan*, 4(1), 1.
- Saragih, M., Lihaman, G., Purba, J. P., & Panjaitan, P. D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif: Dasar-dasar memulai penelitian* (E. Saputra (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Studi, P., Program, K., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Medika, W. (2020). *LITERATURE REVIEW LITERATURE REVIEW*.
- Zainuddin, Z. (2016). Pelayanan kesehatan lansia (studi kualitatif pada posyandu di Desa Galung Kecamatan Barru Kabupaten Barru). *Media Komunitas Kesehatan FKM UPRI Makassar*, 8(1), 73–85.