

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia
UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang**

Donatus leo¹, Arifin², Sofjan Aripin³

Universitas Terbuka UPBJJ Pontianak

donatusleo22@gmail.com¹, idris.arifin@yahoo.com², sofjan@ecampus.ut.ac.id³

ABSTRACT

Health services at the poly elderly puskesmas need to be considered and the quality of service is still often questioned, especially at UPTD Puskesmas Emparu. This quantitative study aims to obtain information on the quality of service satisfaction of the elderly who visit the Puskesmas. This study involved 75 elderly (men 23 elderly, women 52 elderly) as research subjects. Data on service quality and satisfaction of the elderly were collected by filling out questionnaires. The collected data was analyzed using classical assumption tests, simple regression analysis, validity tests, reliability tests, and t (partial) tests with the help of SPSS application version 30. Information was obtained that the dimensions of direct evidence (tangibles) and responsiveness (responsiveness) affect elderly satisfaction with services in the elderly poly. The follow-up that needs to be done for the elderly at the UPTD Puskesmas Emparu elderly poly is to update facilities and infrastructure as needed and respond quickly in serving.

Keywords: Poly elderly, Phc, Quality, Satisfaction, Tangible, Responsiveness

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di poli lansia puskesmas perlu diperhatikan dan kualitas pelayanan masih sering dipertanyakan khususnya di UPTD Puskesmas Emparu. Studi kuantitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi kualitas pelayanan kepuasan para lansia yang berkunjung ke Puskesmas. Penelitian ini melibatkan 75 lansia (pria 23 lansia, wanita 52 lansia) sebagai subjek penelitian. Data kualitas pelayanan dan kepuasan para lansia dikumpulkan dengan mengisi kuesioner. Data yang terkumpul dilakukan analisis menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana, uji validitas, uji reabilitas, dan uji t (parsial) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 30. Diperoleh informasi bahwa dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi kepuasan lansia akan pelayanan di poli lansia. Tindak lanjut yang perlu dilakukan bagi para lansia di Poli lansia UPTD Puskesmas Emparu adalah memperbaharui sarana dan prasarana sesuai kebutuhan serta respons cepat dalam melayani.

Kata Kunci: Poli lansia, Puskesmas, Kualitas, Kepuasan, Tangible, Responsiveness

PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan dasar yang ada dimasyarakat dan mempunyai peran besar dalam

meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kabupaten / kota yang berada di kecamatan. puskesmas adalah kesatuan organisasi fungsional yang melaksanakan upaya kesehatan yang merata, terpadu, diterima, terjangkau dengan melibatkan peran masyarakat. menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pedoman puskesmas memberikan penjelasan bahwa pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan Pelayanan administrasi kepegawaian (Admen), Upaya kesehatan masyarakat esensial (UKM esensial), Upaya kesehatan masyarakat pengembangan (UKM pengembangan), Upaya kesehatan perseorangan (UKP), Upaya kesehatan jaringan dan jejaring serta Upaya mutu Puskesmas, dengan lebih mengutamakan upaya promosi dan pencegahan penyakit di wilayah binaannya.

Poli lansia adalah salah satu unit pelayanan dalam gedung di Puskesmas yang mengkhususkan diri kepada pelayanan bagi para lansia. poli lansia berada di bawah tanggung jawab seorang penanggung jawab Upaya kesehatan perorangan (UKP). adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada para lansia di poli lansia meliputi: anamesa pasien lansia, pemeriksaan Fisik lansia, pendidikan kesehatan bagi lansia, konsultasi lansia dan pemeriksaan laboratorium bagi lansia. adapun sumber pendanaan yang digunakan bersumber dari Dana Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), tarif layanan seperti jasa pelayanan dan obat ditentukan berdasarkan Peraturan Bupati Sintang. bagi lansia yang berkunjung ke poli lansia dan tidak memiliki kartu BPJS akan dikenakan tarif pelayanan namun bagi lansia yang memiliki kartu BPJS akan digratiskan.

Lanjut usia (lansia) merupakan seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun (enam puluh) tahun ke atas (UU No. 13 tahun 1998). dari hasil pendataan yang dilakukan tim UPTD Puskesmas Emparu berdasarkan sumber data yang diperoleh dari setiap kantor desa di wilayah binaan UPTD Puskesmas Emparu pada awal tahun 2022 diperoleh data sebagai berikut: total lansia laki-laki berjumlah 528 lansia dan total lansia perempuan berjumlah 487 lansia. pasien lansia adalah pelanggan yang memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di poli lansia Puskesmas dan merupakan kelompok usia yang menjadi sasaran prioritas pelayanan. adapun pelayanan prioritas yang diberikan berupa: tempat pendaftaran khusus lansia, ruang tunggu khusus lansia, tempat duduk khusus lansia, toilet yang mengakomodir kebutuhan lansia, ketersediaan obat-obatan bagi lansia, ketersediaan alat periksa laboratorium bagi lansia dan lain – lain sesuai sumber daya yang dimiliki oleh puskesmas.

Lansia merupakan kelompok usia yang memiliki masalah morbiditas dan mortalitas yang tinggi serta mudah mengalami berbagai masalah kesehatan (Kemenkes RI, 2020). adapun masalah kesehatan yang sering dihadapi oleh lansia di Desa Emparu adalah penyakit kronik / degeneratif seperti hipertensi, penyakit gout (asam urat), gastritis dan ISPA. penyakit-penyakit kronis dan degeneratif merupakan penyakit yang sering menjadi alasan lansia untuk berobat dikarenakan ketidaknyamanan yang dialami para lansia sehingga mengharuskan para lansia untuk mendatangi fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas maupun di Puskesmas

Pembantu di wilayah binaan UPTD Puskesmas Emparu. lansia sangat memerlukan akses terhadap pelayanan kesehatan.

Puskesmas menghadapi beberapa tantangan yang berhubungan dengan kemampuan sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun dilain pihak harus selalu mengutamakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat (Amir Et Al., 2013), masalah yang sering dihadapi Puskesmas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah: masih kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas, keandalan para tenaga kesehatan masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan terkesan lambat dan bertele-tele, kurangnya aman dan nyaman dalam mendapatkan pelayanan yang baik oleh tenaga kesehatan dan serta rasa empati tenaga kesehatan terhadap pelanggan masih belum maksimal.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Emparu khususnya para lansia menginginkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan, adapun kualitas pelayan yang diinginkan seperti: kualitas yang tunjukan para petugas kesehatan dalam bersikap, kualitas yang tunjukan para petugas kesehatan yang terampil dalam memberikan pelayanan, kualitas yang tunjukan para petugas kesehatan dalam merespons kebutuhan pelanggan dengan segera, kualitas saran dan prasarana, kualitas yang tunjukan para petugas kesehatan dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi konsumen (Kaseger Et Al., 2021).

Dengan semakin tingginya kualitas pelayanan yang di berikan kepada para lansia maka fungsi pelayanan di puskesmas khususnya di poli lansia perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif, efisien serta memberikan kepuasan terhadap para lansia dan masyarakat pada umumnya. kepuasan para lansia sebagai konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. dari uraian tersebut, maka sangat penting dilakukan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan para lansia terhadap pelayanan kesehatan di poli lansia UPTD Puskesmas Emparu.

TINJAUAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kata yang memiliki sifat abstrak, kualitas memiliki manfaat dalam menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. apabila persyaratan atau spesifikasi terlaksana dengan baik dan benar maka kualitas akan menjadi baik, sebaliknya apabila persyaratan tidak terselenggara dengan baik dan benar maka kualitas akan buruk. dalam kehidupan sehari-hari sering kali kita mendengar istilah kualitas dan permasalahan yang berhubungan dengan kualitas. kualitas sering kaitkan dengan efek atau akibat yang diperoleh dari suatu produk yang digunakan.

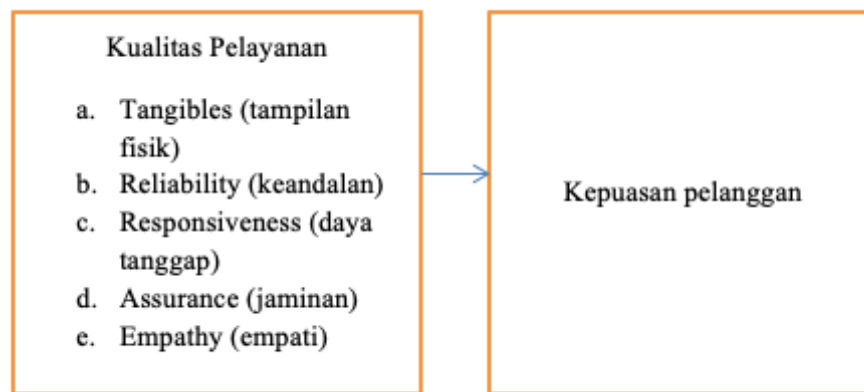
Menurut Juran (1979), Kualitas merupakan kecocokan bagi pemakaian yang memiliki orientasi tentang terpenuhinya harapan dari pelanggan. Zeithaml (1988), Kualitas adalah suatu penilaian yang berikan pelanggan terhadap kehebatan atau

keistimewaan dari sebuah produk atau jasa pelayanan secara keseluruhan. Krajewski & Ritzman (1990), Mendefinisikan kualitas memiliki dua pengertian yang dilihat dari dua pandangan yaitu dari pandangan produsen dan pandangan konsumen. menurut pandangan produsen, kualitas merupakan sebuah kesesuaian terhadap spesifikasi, dalam hal ini produsen memberi sebuah toleransi tertentu yang akan dispesifikasikan terhadap dimensi-dimensi kritis dari masing-masing bagian yang dihasilkan. dari pandangan konsumen kualitas adalah sebuah *value* yaitu seberapa bagus suatu produk atau jasa yang diberikan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan tingkat harga yang akan dibayar oleh para konsumen. Goetsch Dan Davis (1994), Kualitas adalah sebuah pandangan yang memiliki makna lebih luas. kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis dan memiliki hubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang akan menjadi harapan pelanggan atau melebihi dari harapan pelanggan. adapun pendekatan yang dipakai oleh Goetsch Davis menjelaskan bahwakualitas bukan hanya menitikberatkan pada sisi hasil akhir saja seperti produk dan jasa namun juga berdampak pada kualitas manusia dan kualitas lingkungan. sangatlah tidak mungkin membuat sebuah produk dan jasa yang berkualitas tanpa melewati peran manusia serta proses yang berkualitas pula. Parasuraman, Et Al (1998), mengatakan bahwa kualitas adalah suatu cara untuk melakukan perbandingan antara persepsi para pelanggan terhadap pelayanan yang secara langsung dinikmati (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diinginkan oleh para pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan harapan (*expected service*). Menurut Gaspersz (2002), Kualitas adalah perwujudan totalitas dari karakteristik dari sebuah produk barang dan jasa yang mampu mewujudkan kebutuhan yang dispesifikasikan. kualitas bisa diartikan sebagai segala sesuatu yang memberikan kepuasan bagi pelanggan atau adanya kesesuaian akan persyaratan atau kebutuhan. Kotler Dan Keller (2006), Kualitas Pelayanan adalah suatu kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada pihak lain. disini kinerja dapat berbentuk tindakan yang tidak memiliki wujud serta tidak memiliki akibat kepada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun yang diawali oleh kebutuhan pelanggan dan di akhir oleh persepsi pelanggan. Tjiptono dan Diana (2012), Kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang memiliki hubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan serta dapat memenuhi harapan atau melebihi suatu harapan. Machfoedz (2012), Kualitas adalah suatu alat yang memiliki peranan penting dalam menentukan posisi. kualitas produk melambangkan keberhasilan suatu produk dalam melaksanakan fungsinya yang terdiri dari: keawetan, keandalan, kemudahan penggunaan, perbaikan dan sifat-sifat lainnya. Iqbal (2013), Kualitas adalah sebuah perwujudan atau berbagai gambaran hasil yang memadukan berbagai macam kebutuhan dari para pelanggan untuk memperoleh kepuasan. Hantiningtiya, Bunga (2016), Kualitas adalah sesuatu hal yang menjadi keputusan para pelanggan, artinya kualitas berdasarkan kepada pengalaman secara langsung yang dialami pelanggan terhadap produk atau jasa dimana keputusan pelanggan dapat diukur dengan adanya persyaratan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithaml Dan Bitner Dalam Jasfar (2012), kepuasan adalah persepsi pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapannya. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Philip Kotler (2012), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Zulian Yamit (2002), Dalam Jurnal Sinurat, Jeriko (2014), kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Kerangka Teoritis



Gambar 1. Kerangka Teoritis
Sumber: diolah oleh penulis, 2023

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Sumber informasi menggunakan populasi dan sampel. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yaitu lembaran yang berisikan pertanyaan mendasar yang berhubungan dengan kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan para lansia terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di poli lansia UPTD Puskesmas Emparu. Selain itu penelitian ini juga diperkuat dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap sumber daya yang ada di UPTD Puskesmas Emparu meliputi ketersediaan sarana dan prasarana serta aktivitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada para lansia yang berkunjung ke poli lansia. Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung untuk mendapatkan data-data dan informasi baik dari nakes maupun pasien yang berkunjung ke poli lansia UPTD Puskesmas Emparu. Kuesioner atau daftar pertanyaan yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan yang bersifat *multiple choice* kemudian disebarakan kepada para responden secara langsung sehingga hasil

pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Metode analisis data dengan grafik hologram dimana nilai normalitas ditunjukkan dengan grafik berbentuk lonceng, grafik p-p plot dimana normalitas dinilai berdasarkan data menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan uji Kolmogorov-Smirnov dengan nilai signifikansi 0,05. adapun pengujian Kolmogorov-Smirnov dibuat melalui suatu hipotesa yaitu:

H₀ : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Kriteria:

Jika signifikan > A (0,05) maka dapat disimpulkan H₀ diterima yang bermakna data residual terdistribusi normal.

Jika signifikan < A (0,05) maka dapat disimpulkan H₀ ditolak yang bermakna data residual tidak terdistribusi normal.

Uji multikolinieritas apabila nilai *tolerance* yang rendah maka sama dengan nilai VIF tinggi alasannya adalah $VIF = 1/tolerance$. apabila nilai cut off yang biasanya dipakai dalam menunjukkan adanya multikolinieritas adalah sebagai berikut :

Jika *tolerance* ≤ 0,10 dan VIF ≥ 10 berarti terjadi multikolinieritas. Jika *tolerance* ≤ 0,10 dan VIF ≥ 10 berarti tidak terjadi multikolinieritas.

Uji heteroskedastisitas dilaksanakan dengan memperhatikan ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik plot pada SRESID (residual) dan nilai prediksi variabel terikat atau dependen yaitu ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang sesuai standarisasi.

Uji analisis regresi sederhana, menggunakan regresi linier sederhana ini maka nantinya akan diketahui ada tidaknya pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan lansia.

Uji validitas untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. menilai masing-masing butir pertanyaan dapat dinilai dari nilai *ectecord item-total correlation*. sebuah butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *corrected item-total correlation* > dari r-tabel yang diperoleh melalui df (*degree of freedom*). untuk menguji valid tidaknya pertanyaan dapat dilakukan melalui program komputer *excel statistic analysis* dan SPSS 30.

Rumus : $(Df) = n - 2$

Df = *degree of freedom*

n = responden

Reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Alat ukur yang akan digunakan adalah Cronbach's alpha melalui komputer *excel statistic analysis* dan SPSS 30. reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's alpha > 0,60.

Uji parsial, uji *t* atau dikenal uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan *t* Hitung dengan *t* Tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan lansia di UPTD Puskesmas Emparu, yang artinya semakin tingginya kualitas pelayanan, maka semakin meningkat kepuasan lansia. setiap manusia menginginkan untuk dilayani dan dapat dipastikan bahwa pelayanan yang didapat tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. kualitas yang baik sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan khususnya kepada para pasien lansia di poli lansia UPTD Puskesmas Emparu para lansia akan merasa puas apabila kualitas dari penyedia layanan di UPTD Puskesmas Emparu semakin baik. selain itu para pasien lansia akan setia padapelayanan yang diperoleh selama berinteraksi dengan penyedia layanan yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik, sehingga pelayanan yang berikan dapat membangun dan mempertahankan loyalitas.

Adapun indikator dalam penelitian ini adalah tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dari segi tampilan fisik (*tangibles*). indikator ini menggunakan teori yang disampaikan oleh Zeithamal, Berry dan Parasuraman sebagai dasar untuk mengukur kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Emparu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa sebagian besar lansia menilai masih kurangnya kualitas dari tampilan fisik di UPTD Puskesmas Emparu. hal yang ditemukan berupa ruangan poli lansia yang tidak begitu luas, sistem penghawaan yang masih kurang sehingga kadang membuat beberapa lansia merasa kegerahan, belum adanya parkir khusus lansia dan belum adanya jalur khusus untuk pendaftaran lansia serta ruang tunggu lansia yg masih bergabung dengan pasien umum, dengan semakin meningkatnya kualitas dari tampilan fisik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan para lansia. hal ini sesuai dengan pendapat Sapmaya Wulan (2018), tampilan fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tingkat kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan kepada pasien sangat berbeda-beda tergantung pada kebiasaan dari pasien terhadap fasilitas-fasilitas fisik yang pernah dirasakan.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar lansia menilai *reability* di poli lansia UPTD Puskesmas Emparu sudah sesuai dengan harapan. dalam upaya untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan di poli lansia UPTD Puskesmas Emparu maka perlu terus menggiatkan kompetensi petugas melalui pelatihan, pendidikan dan seminar yang berkaitan dengan jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada para lansia. seperti yang telah dikatakan penelitian sebelumnya oleh Sapmaya Wulan (2018), bahwa dengan kecakapan dan keterampilan pemberi layanan kepada

pelanggan akan membuat pelanggan menjadi puas atas keandalan yang dimiliki oleh Puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar lansia menilai masih kurangnya *responsiveness* yang diberikan oleh petugas kesehatan di poli lansia UPTD Puskesmas Emparu sehingga pelayanan masih terkesan lambat dan lamanya waktu tunggu pasien lansia yang ingin mendapatkan pelayanan. maka dari itu pihak UPTD Puskesmas Emparu diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat dan tepat untuk memberikan kepuasan kepada para lansia. menurut Bunga Riski Hartiningtia (2017), *responsiveness* meliputi: adanya kesigapan tim medis dalam memberikan bantuan kepada pasien, informasi layanan yang jelas sehingga mudah dimengerti, kecepatan pegawai dalam melayani setiap transaksi, pengertian tim medis terhadap keluhan pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pelanggan (pasien) merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang telah diberikan Puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar lansia menilai *assurance* di poli lansia UPTD Puskesmas Emparu sudah terlaksana dengan baik. *Assurance* merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pemberi layanan dan terbebas dari bahaya serta resiko keragu-raguan. adanya jaminan yang diberikan oleh Puskesmas khususnya di poli lansia UPTD Puskesmas Emparu seperti pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnosis penyakit, menanamkan kepercayaan kepada pasien. seperti yang dikatakan Sarmaya Wulan (2018), memberikan pelayanan membuat pasien dan keluarga pasien dapat meningkatkan kepercayaan atas kemampuan para petugas kesehatan di poli lansia Puskesmas tersebut dalam mengobati dan melayani pasien untuk mendapatkan kepuasan terhadap jasa layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar lansia menilai *empathy* yang diberikan di poli lansia UPTD Puskesmas Emparu sudah berjalan dengan baik. *empathy* merupakan perhatian yang diberikan secara individual oleh petugas kesehatan di poli lansia kepada para lansia yang datang berkunjung, perhatian yang diberikan meliputi: kemudahan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, kemampuan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan informasi, dan lain sebagainya. menurut Bunga Riski Hartiningtia (2017), setiap lansia yang berkunjung ke fasilitas kesehatan (poli lansia) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sangat membutuhkan perhatian dari orang khususnya oleh petugas kesehatan di poli lansia. oleh karena itu, adanya perhatian dari petugas kesehatan baik medis maupun non medis sangat perlu dilakukan untuk menjadikan para lansia menjadi puas. kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas di poli lansia maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. jika ada penurunan kualitas pelayanan maka akan menurunkan pula tingkat kepuasan pasien, hal ini berarti hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh informasi bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang memiliki pengertian bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien lansia. jika dilihat dari uji validitas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien lansia memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai di atas 0,3.

Jika dilihat dari kualitas pelayanan Puskesmas Emparu sebagian besar pasien lansia merasa kurang setuju (kurang puas) dilihat dari segi tampilan fisik (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

jika dilihat dari kepuasan pasien sebagian besar pasien kurang berminat untuk datang berkunjung kembali ke Puskesmas Emparu.

SARAN

Diharapkan pihak Puskesmas memperbaiki kualitas pelayanan terutama dari segi tampilan fisik (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*) seperti: membuat jalur pendaftaran khusus lansia agar lansia tidak lama menunggu, perbaikan sistem penghawaan dengan pengadaan kipas angin di ruangan, menyiapkan kursi tunggu prioritas bagi lansia, toilet yang aman bagi lansia untuk menghindari jatuh. Pihak manajemen melalui tim penilaian kinerja melakukan audit kinerja di poli lansia dan melaporkan hasil kepada kepala Puskesmas. Kepala Puskesmas melalui Ka. tu memanggil petugas poli lansia untuk dilakukan pemanggilan dan pembinaan demi perbaikan kinerja pelayanan, dalam rangka memberikan kepuasan terhadap pasien lansia ada beberapa strategi yang perlu dilakukan seperti: Melakukan koordinasi melalui perencanaan pengadaan sarana dan prasarana yang mengakomodir kebutuhan di poli lansia, menggiatkan budaya tepat waktu dalam memberikan pelayanan agar pasien khususnya lansia tidak lama menunggu, melakukan sosialisasi jenis-jenis pelayanan lansia sehingga dengan semakin banyaknya layanan yang memberikan kemudahan akses bagi lansia sehingga tidak perlu jauh lagi pergi berobat. Perlu adanya dukungan dari pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang dalam hal pembenahan fisik Puskesmas dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. selain itu perlu juga dukungan dari desa dan masyarakat dalam upaya mensosialisasikan jenis-jenis pelayanan yang ada di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, T. 2011. *Populasi dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*, Erlangga, Jakarta.
- Anafik & Rahardjo. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Yamaha*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Undip. Semarang.

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 23. Semarang: BPF Universitas Diponegoro
- Griffin, J. 2013. *Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta : Airlangga.
- Hidayat, R. 2011. *Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bnk Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Iqbal, Mohammad. 2013. *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kandampully & Suhartanto. (2000), *Customer Loyalty in The Hotel Industry : The Role of Customer Satisfaction and Image*, *Journal of Contemporary Hospitally Management*, 12: 346-351.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta: Teguh, Hendra & Molan, Benyamin.
- Parasuraman, A. Zeithaml, Valerie & Berry, L. 1988. *Servqual : Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality* : *Journal of Retailing*, 64. 1:12-36.
- Peter, Paul & Olson, Jerry C. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi Kesembilan*. Jilid Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Puspitasari, Agnes Niken. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Nokia di Semarang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Rahman, Muhammad Sabbir, Mohamad, Osman, Abdelfattah, Fadi Abdel Muniem, & Aziz, Nusrtae. 2014. *Factors Determining Customer' Repurchase Intention of Healthcare Insurance Products in Malaysia*.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, 2011.
- Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar inter interpretama mandiri