

Artikel Penelitian

Gambaran Kepuasan Lansia Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan Tahun 2022

Rahma Ayu Larasati^{1*}, Diniyah Safitri²

¹Departemen Biomedik, Fakultas Kedokteran dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

²Program Studi Kedokteran, Fakultas Kedokteran dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

*Corresponding author: rahmaayularasati@umj.ac.id

ABSTRACT

Background: The expectation of elderly patients when they come to health services is to get satisfaction with the services they receive so that it will become a benchmark in health services and strive to increase the needs for all aspects of health quality in the elderly. **Purpose:** This study aimed to find out the description of elderly satisfaction with the quality of health services at the Ciputat Community Health Center in South Tangerang City in 2022. **Methods:** This research was a descriptive quantitative research. The research subjects (aged >60 years), obtained 50 respondents. The instruments used in this study were questionnaires and direct interviews with respondents. **Results:** From 50 respondents, the satisfaction of elderly patients who visited the elderly polyclinic were satisfied by 41 people (82%). Furthermore, the quality of health services using the servqual method was observed from 5 dimensions, including dimension of satisfactory physical evidence (*tangibles*) was 44%, satisfactory reliability was 48%, the responsiveness was 52%, the assurance was 48%, and the satisfactory empathy dimension was 50%. Based on the quality of health services seen from all dimensions, it was found that elderly patients felt unsatisfactory as much as 66%. **Conclusion:** The majority of respondents in this study felt satisfied when they were treated at the Puskesmas and felt dissatisfied with health services when viewed from dimensions of health services. Judging from each dimension, the respondents felt satisfied with the quality of health services in Ciputat Health Center, South Tangerang City.

Keywords: elderly, health services, quality, satisfaction

ABSTRAK

Latar Belakang: Harapan pasien lanjut usia (lansia) saat datang ke pelayanan kesehatan adalah mendapatkan kepuasan pelayanan yang diterima, sehingga akan menjadi tolak ukur dalam pelayanan kesehatan serta berupaya untuk meningkatkan kebutuhan segala aspek mutu kesehatan pada lansia. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan lansia terhadap kualitas pelayanan kesehatan poli lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan tahun 2022. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Subjek penelitian yaitu lansia (>60 tahun) menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dan wawancara langsung kepada responden. **Hasil:** dari total 50 responden, didapatkan hasil kepuasan pasien lansia yang berkunjung di poli lansia merasakan puas sebesar 41 orang (82%). Selanjutnya kualitas pelayanan kesehatan dengan metode servqual dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*) memuaskan adalah 44%, dimensi kehandalan (*reliability*) memuaskan adalah 48%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah 52%, dimensi jaminan (*assurance*) memuaskan adalah 48%, dan dimensi empati (*empathy*) memuaskan adalah 50%.

Berdasarkan kualitas pelayanan Kesehatan secara keseluruhan didapatkan pasien lansia merasakan kurang memuaskan sebanyak 66%. **Simpulan:** Responden pada penelitian ini mayoritas merasakan puas saat berobat di Puskesmas dan merasakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan apabila dilihat dari keseluruhan dimensi, namun pada penilaian tiap dimensi, responden merasakan puas terhadap kunjungan di Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan.

Kata kunci: kepuasan, kualitas, lansia, pelayanan kesehatan

PENDAHULUAN

Lanjut usia (lansia) adalah seseorang yang telah berusia 60 tahun ke atas dan berada di tahap akhir fase kehidupannya. Pada Kelompok yang tergolong lansia akan terjadi suatu proses yang disebut *aging process* (1). Menurut Constantinides, proses penuaan adalah proses di mana jaringan secara perlahan kehilangan kemampuannya untuk memperbaiki diri atau mengganti dan mempertahankan fungsi normalnya, sehingga tidak dapat bertahan terhadap infeksi serta memperbaiki kerusakan yang diderita (2,3). Berdasarkan *World Health Organization* (WHO) lansia terbagi menjadi beberapa kelompok yaitu usia lanjut (*elderly*) antara usia 60-74 tahun, usia lanjut usia (*old*) antara usia 75-90 tahun dan usia sangat tua (*very old*) antara usia di atas 90 tahun (4).

Status kesehatan di setiap negara masih menjadi masalah yang serius bagi WHO. Hal ini karena masih terdapat ketimpangan dalam bidang kesehatan di setiap negara yang membuat WHO menjadikan fokus utama dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) beberapa tahun belakangan pada bidang kesehatan. Terutama di Indonesia masih memiliki kendala dalam penyebaran fasilitas layanan kesehatan antara di desa dan di kota (5).

Pelayanan kesehatan pada lansia bermula dari berbagai kelompok yang ada di masyarakat dan Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dasar (primer) (6). Ketika pasien berkunjung ke sebuah

pelayanan kesehatan, harapan pasien dan keluarga adalah mendapatkan pelayanan dan kebutuhan kesehatan yang sebaik-baiknya serta kenyamanan dan keamanan baik dari segi petugas yang cekatan, kenyamanan ruang tunggu, antrian yang tidak terlalu lama, kebersihan toilet maupun dari sumber daya manusia yang bekerja di bidang pelayanan kesehatan tersebut (7). Penyakit lansia umumnya tidak menular dan bersifat degeneratif, biasanya disebabkan oleh kebiasaan pola makan dan gaya hidup yang tidak sehat (8). Menurut Kholifah, menjelaskan bahwa pelayanan lansia bersifat holistik yang meliputi upaya promotif, upaya preventif, upaya kuratif dan upaya rehabilitatif (1).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian atau evaluasi berupa respon emosional pasien (perasaan senang dan puas) akibat terpenuhinya harapan atau keinginan dalam penggunaan dan konsumsi jasa pelayanan sehingga merupakan aset yang sangat berharga karena akan terus menggunakan pemakaian terhadap jasa yang dipilih (9). Puskesmas merupakan unit terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (10). Salah satu cara Puskesmas menciptakan kepuasan pasien melalui kualitas jasa atau pelayanan (11). Pelayanan yang ada di Puskesmas untuk lansia adalah poli lansia dengan lingkungan yang baik (12,13).

Menurut Parasuraman et al. (1985) dimensi kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu

pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*) (14). SERVQUAL adalah mencari gap antara skor penilaian persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan skor harapan pasien (15). Tujuannya untuk mencari hasil skor gap negatif artinya dinyatakan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kurang memuaskan, apabila hasil skor gap sama dengan nol artinya dinyatakan kualitas pelayanan memuaskan, sedangkan hasil skor gap positif artinya kualitas pelayanan sangat memuaskan (16). Terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang disebut dengan dimensi SERVQUAL (17). Dimensi tersebut yaitu sarana fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (18). Dimensi tersebut adalah:

1. Sarana fisik (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, sarana komunikasi dan kerapian penampilan karyawan yang rapi (9).
2. Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya waktu.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat, tanggap terhadap kebutuhan pasien serta pelayanan yang cepat.
4. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien. Dimensi ini merefleksikan kemampuan pekerja untuk memahami perasaan pelanggan (9).

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan lansia terhadap kualitas pelayanan kesehatan poli lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif yang dilakukan di Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah lansia usia rentang 60 tahun atau lebih yang berkunjung di Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan dengan jumlah sampel 50 orang dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dimana peneliti mengambil penentuan sampling berdasarkan subjek yang datang dan yang memenuhi kriteria atau ciri-ciri sampai dengan jumlah subjek terpenuhi dan harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Cara pengambilan data pada penelitian ini adalah dengan melakukan pengisian kuesioner kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan karakteristik (usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) yang sudah validitas dan reliabilitas. Skor dari kuesioner yaitu nilai negatif artinya dinyatakan kurang memuaskan, nilai sama dengan nol artinya memuaskan dan nilai positif artinya sangat memuaskan. Penelitian ini telah lolos persetujuan etik dengan nomor: 125/F.7.1-UMJ/XI/2022.

HASIL

Berdasarkan data penelitian terhadap responden lansia di Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden lansia di wilayah kerja Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan

Karakteristik	n = 50	%
Usia (Berdasarkan WHO)		
60 – 75 tahun	46	92%
75 – 90 tahun	4	8%
Jenis Kelamin		
Perempuan	30	60%
Laki-laki	20	40%
Pekerjaan		
Tidak bekerja	44	88%
Bekerja	3	6%
Buruh/Karyawan	2	4%
Pengajar	1	2%
Pendidikan		
Perguruan tinggi	16	32%
SMA	11	22%
SMP	9	18%
SD	9	18%
Tidak sekolah	5	10%

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan usia lansia sesuai WHO bahwa sebagian responden berada di usia 60-75 tahun dengan sejumlah 30 responden lansia perempuan. Berdasarkan pekerjaan yang paling banyak didapatkan sudah tidak bekerja sebanyak 44 orang. Berdasarkan pendidikan didapatkan yang paling banyak akhir pendidikan di perguruan tinggi terdapat 16 orang. Berdasarkan tabel 2

didapatkan hasil kepuasan lansia sebagian besar responden merasakan puas sebanyak 41 orang.

Tabel 2. Kepuasan responden lansia di wilayah kerja Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan

Kepuasan Pasien Lansia	n = 50	%
Puas	41	82%
Tidak Puas	9	18%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil dari beberapa dimensi didapatkan sebagai berikut.

- Dimensi *tangibles* responden merasa kualitas pelayanan memuaskan yaitu sebanyak 22 orang.
- Dimensi *reliability* didapatkan hasil responden merasa kualitas pelayanan memuaskan yaitu sebanyak 24 orang.
- Dimensi *responsiveness* didapatkan hasil responden merasa kualitas pelayanan memuaskan yaitu sebanyak 26 orang.
- Dimensi *assurance* didapatkan hasil responden merasa kualitas pelayanan memuaskan yaitu sebanyak 24 orang.
- Dimensi *empathy* didapatkan hasil responden merasa kualitas pelayanan memuaskan yaitu sebanyak 25 orang

Seluruh dimensi SERVQUAL didapatkan hasil sebagian besar responden merasa kualitas pelayanan kurang memuaskan yaitu sebanyak 33 orang.

Tabel 3. Kualitas pelayanan kesehatan lanjut usia di wilayah kerja Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan berdasarkan beberapa Dimensi (SERVQUAL)

SERVQUAL	n = 50	%
Tangibles		
Kurang memuaskan	19	38%
Memuaskan	22	44%
Sangat memuaskan	9	18%
Total	50	100%
Reliability		
Kurang memuaskan	17	34%
Memuaskan	24	48%
Sangat memuaskan	9	18%
Total	50	100%
Responsiveness		
Kurang memuaskan	20	40%
Memuaskan	26	52%
Sangat memuaskan	4	8%
Total	50	100%
Assurance		
Kurang memuaskan	21	42%
Memuaskan	24	48%
Sangat memuaskan	5	10%
Total	50	100%
Empathy		
Kurang memuaskan	19	38%
Memuaskan	25	50%
Sangat memuaskan	6	12%
Total	50	100%
Keseluruhan Dimensi		
Kurang memuaskan	33	66%
Memuaskan	6	12%
Sangat memuaskan	11	22%
Total	50	100%

PEMBAHASAN

Subjek penelitian terbanyak memiliki rentang usia 60-75 tahun sebanyak 46 orang (60%) dari 50 responden. Menurut Notoatmodjo (2018) bahwa pelayanan kesehatan menyebutkan faktor umur merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi tindakan untuk mencari pengobatan dikarenakan bertambahnya usia seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ sehingga usia

yang lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan (19). Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Bayu (2017) didapatkan bahwa sebagian besar responden berusia 60-74 tahun yaitu ada sebanyak 40 orang (81.6%) dari 49 responden (20).

Dari segi perbedaan jenis kelamin, dalam penelitian ini sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 30 orang (60%) dari 50 responden. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu (2017) jenis kelamin perempuan lebih banyak yang berkunjung sebanyak 27 orang (55.1%) dari 49 responden (20). Menurut Gunarsa (2008) jenis kelamin mempengaruhi persepsi terhadap pelayanan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail (21).

Berdasarkan dari segi pekerjaan dalam penelitian ini sebagian besar responden sudah tidak bekerja lagi sebanyak 44 orang (88%) dari 50 responden. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu (2017) berjudul kualitas pelayanan Puskesmas dengan kepuasan pasien lanjut usia di kota Jombang, menyatakan juga lebih banyak lansia yang sudah tidak bekerja lagi sebanyak 27 orang (55.1%) dari 49 responden (20). Selama proses penuaan akan melibatkan proses transisi kehidupan dan kehilangan yang harus dihadapi meliputi masa pensiunan dan perubahan keadaan finansial, perubahan peran dan hubungan, perubahan kesehatan, kemampuan fungsional dan perubahan jaringan sosial sehingga lansia merasa kurang dihargai dan tidak dibutuhkan dalam pekerjaan (4).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat pendidikan pada penelitian ini pendidikan terakhir yaitu perguruan tinggi

yaitu 16 orang (32%) dari 50 responden. Hasil penelitian yang dikemukakan Marsudi mengatakan tingkat pendidikan yang semakin tinggi maka seseorang tersebut semakin cepat untuk mendapatkan informasi secara lengkap serta semakin besar keinginan untuk memanfaatkan kemampuan dan keterampilannya (19). Kajian yang dilakukan oleh Naidu juga membuktikan, bahwa pendidikan menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien (22).

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa responden lansia dengan kepuasan pasien menyatakan merasa puas dengan jumlah 41 orang (82%) dari 50 responden. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu (2017) didapatkan juga kepuasan pasien lansia merasakan puas sebesar 30 orang (61.2%) dari 49 responden. Menurut Gunarsa dalam Suryawati dkk, kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu: umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, etnis, sikap mental, kepribadian seseorang, sosial ekonomi dan diagnosis penyakit. Namun hal ini tergantung dari latar belakang pasien itu sendiri. Pasien lansia yang merasakan puas akan kembali ke Puskesmas untuk pengobatan, secara teoritis upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan salah satu ditentukan oleh pelayanan yang memuaskan pasien. Menurut Pohan (2018) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang datang karena mereka yang datang membutuhkan kebutuhan pasien secara umum dan khusus. Hal tersebut yang mempengaruhi kepuasan pasien lansia

sebagai konsumen di sarana pelayanan kesehatan (20).

Berdasarkan perhitungan pelayanan kesehatan pasien lansia mengacu pada lima dimensi dari konsep SERVQUAL. Penelitian ini mengkaji tanggapan responden terhadap kepuasan pasien yang diterima dan mengkaji harapan responden terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan yang menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan. Gambaran kualitas pelayanan kesehatan pasien lansia dapat dilihat dari beberapa dimensi.

Hasil studi dari dimensi sarana fisik (*tangibles*) didapatkan bahwa sebesar 22 orang (44%) dari 50 responden merasakan memuaskan, sisanya ada 19 orang (38%) merasa kurang memuaskan. Sedangkan untuk hasil terendah sebesar 9 orang (18%) responden menyatakan sangat memuaskan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Evi (2012) di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat dengan kategori puas sebesar 48.8% (23). Dimensi ini dapat diamati dari fasilitas dan interior Puskesmas yang ada seperti dari peralatan kesehatan, penampilan/kerapian petugas, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dalam pelayanan. Dapat dilihat juga secara langsung dari penyedia pelayanan sehingga dapat menjadi komponen nomor satu atau kesan pertama yang akan muncul di benak pelanggan dalam pengkajian kualitas pelayanan dengan alasan gambaran yang nyata ditampilkan oleh Puskesmas tersebut (24).

Studi pada dimensi kehandalan (*reliability*) didapatkan bahwa sebesar 48% memuaskan yang merupakan hasil tertinggi 24 responden, sisanya ada 34% dari 17 orang merasa kurang memuaskan. Sedangkan untuk hasil persentase terendah sebesar 18% dari 9 orang responden

menyatakan sangat memuaskan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Evi (2012) di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat didapatkan dalam kategori puas sebesar 40.7% (23). Dimensi *reliability* memberikan kemampuan untuk pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang dilakukan dengan tepat, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Bisa juga terjadinya fasilitas pelayanan kesehatan yang kurang memadai dikarenakan lebih tinggi harapan yang diinginkan dari pasien (24).

Hasil studi dimensi ketanggapan (*responsiveness*) didapatkan bahwa sebesar 52% memuaskan yang merupakan hasil tertinggi 26 responden, sisanya ada 40% dari 20 orang merasa kurang memuaskan. Sedangkan untuk hasil persentase terendah sebesar 8% dari 4 orang responden menyatakan sangat memuaskan. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Evi (2012) ditemukan bahwa pasien merasa puas dengan persentase 47.7% (23). Hasil analisa tersebut berbeda dengan penelitian sebelumnya yang ditemukan oleh Sri (2016) di Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon dengan persentase 62% dengan kategori kurang memuaskan (14). Dimensi ini meliputi kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas, meliputi kesigapan dan kecepatan serta menangani penanganan keluhan pelanggan/pasien. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan (24).

Studi dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan bahwa sebesar 48% memuaskan yang merupakan hasil tertinggi 24 responden, sisanya ada 42% dari 24 orang merasa kurang memuaskan. Sedangkan untuk hasil persentase terendah sebesar 10% dari 5 orang responden menyatakan sangat memuaskan. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Evi (2012) didapatkan bahwa pasien merasakan cukup puas dengan persentase 50.0% (23). Dimensi ini menunjukkan keadilan, keramahan dan sopan santun petugas dalam meyakinkan pelanggannya. Serta petugas pelayanan sudah memiliki pengetahuan dan selalu menunjukkan sikap yang meyakinkan sehingga dapat dipercaya oleh pasien (24).

Hasil studi pada dimensi empati (*empathy*) didapatkan bahwa sebesar 50% memuaskan yang merupakan hasil tertinggi 25 responden, sisanya ada 38% dari 19 orang merasa kurang memuaskan. Sedangkan untuk hasil persentase terendah sebesar 12% dari 6 orang responden menyatakan sangat memuaskan. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya oleh Evi (2012) didapatkan bahwa pasien merasakan kurang puas dengan persentase 45.3% (23). Dimensi *empathy* bisa dinilai dari tingkat kesopanan dan keramahan para petugas pelayanan, sikap petugas dalam melayani juga menjadi aspek yang penting dalam keberhasilan suatu pelayanan. Sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan (24).

Data perhitungan kualitas pelayanan kesehatan pasien lansia mengacu pada lima dimensi dari konsep SERVQUAL didapatkan bahwa pasien lansia dari 50 responden menyatakan merasa kurang puas sebanyak 33 orang (66%). Sedangkan

sebanyak 11 responden (22%) merasa sangat memuaskan, sedangkan untuk hasil terendah yaitu memuaskan sebanyak 6 responden (4%). Pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan di Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon bahwa dari keseluruhan dimensi yang didapatkan dengan persentase 49% dengan kategori kurang memuaskan (14). Sedangkan berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Evi (2012) didapatkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dari ke lima dimensi dengan kategori puas sebesar 51.2% (23).

SIMPULAN

Hasil studi penelitian ini menyimpulkan bahwa dari gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan poli lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan tahun 2022 didapatkan dari karakteristik dimulai dari usia paling banyak pada usia 60-75 tahun dengan jenis kelamin paling banyak pada perempuan. Untuk tingkat pendidikan lansia sebagian besar yaitu perguruan tinggi dan banyaknya lansia yang sudah tidak bekerja lagi. Lansia yang berkunjung di poli lansia Puskesmas Kecamatan Ciputat merasakan puas sebesar 41 orang dengan persentase 82%. Sedangkan hasil pengukuran persentase kualitas pelayanan kesehatan pada lima dimensi menyatakan mayoritas pasien kurang puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh keluarga peneliti, Universitas Muhammadiyah Jakarta dan Keluarga Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan.

KONFLIK KEPENTINGAN

Peneliti tidak memiliki konflik kepentingan, dan tidak ada afiliasi atau

koneksi dengan atau dengan entitas atau organisasi apapun, yang dapat menimbulkan pertanyaan bias dalam diskusi dan simpulan naskah.

REFERENSI

1. Kholifah SN. Keperawatan Gerontik. Pusdik SDM Kesehatan; 2016 p. 105.
2. Nurfatimah R, Sri MR 'i S, Jubaedah Y. Perancangan Program Pendampingan Lanjut Usia Berbasis Home Care Di Posbindu Kelurahan Geger Kalong. FamilyEdu. 2017;III(Vol 3, No 2 (2017)).
3. Sunarno. Ilmu penuaan. 2016;1.
4. Karisma. Gambaran Perilaku Pasien Diabetes Melitus Pada Lansia Di Desa Baler Bale Agung Kecamatan Negara Kabupaten Jembrana. Gastron ecuatoriana y Tur local. 2021;1(69):5-24.
5. Rakasiwi LS. Pengaruh Faktor Demografi dan Sosial Ekonomi terhadap Status Kesehatan Individu di Indonesia. Kaji Ekon dan Keuang. 2021;5(2):146-57.
6. Halimsetiono E. Pelayanan Kesehatan pada Warga Lanjut Usia. Keluwih J Kesehat dan Kedokt. 2021 Dec;3(1):64-70.
7. Kunto W. Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Jalan. RSUD Kelet Sahabat Terpercaya Menuju Sehat. 2020;1-34.
8. Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia 2021. Pusdatin.Kemenkes.Go.Id. 2022. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
9. Maila. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas. 2021. 1-20 p.
10. Putri WCWS, Yuliyatni PCD,

- Aryani P, Sari KAK, Sawitri AAS. Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Modul PembekalanManajemendan ProgramPuskesmas. 2017;14.
11. Tarumaselej LA. Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Kota Ambon. 2020;
 12. Syahril. Pelayanan poli lansia. 2019;1-5.
 13. Gazali I. Pelayanan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) di Kota Semarang. Pemanfaat Rawat Ina Puskesmas. 2012;6-17.
 14. Emilia S. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon. patient Satisf puskesmas, SERVQUAL. 2016;39 (year 1985-2015).
 15. Aldiansyah BN, Khoiriyah N, Bernadhi BD. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Cluwak Dengan Service Quality Dan Zone of Tolerance (Studi Kasus : Puskesmas Cluwak) Bagas. 2020;39.
 16. Wahyu H, Fipiana I, Lusya V. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. J Manajmen FE-UB. 2021;9(2):102-11.
 17. Mulyaman R. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Satu. Press U, editor. 2016.
 18. Jiwono WC. Pengaruh service quality terhadap competitive advantage dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada kantor akuntan publik di Surabaya -chapter2. 2018;(1984):7-18.
 19. Rizal A, Agus Jalpi. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. Al Ulum Sains dan Teknol . 2018;4(1):1-6.
 20. Yustisia B. Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia. STIK Jombang. 2017;1-82.
 21. Chairil, Rambe IWU. Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Pelayanan Kesehatan di Panti Khusnul Khotimah Pekanbaru. Phot J Sain dan Kesehat. 2022;12(2):76-84.
 22. Muzer A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Naskah Publikasi Univ Muhammadiyah Surakarta. 2020;1-3.
 23. Kusumahati E. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Lanjut Usia Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat Tahun 2012. 2012;28-38.
 24. Pananrangi, Nippi AT, Panyyiwi R, Suprpto S. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padongko. 2020;9:748-52.