

HUBUNGAN PELAYANAN POSYANDU X DENGAN TINGKAT KEPUASAN LANSIA

CORRELATION BETWEEN POSYANDU X'S SERVICE WITH ELDERLY SATISFACTION LEVEL

ENDAH RETNANI WISMANINGSIH

Info Artikel

Sejarah Artikel

Diterima 1 Maret 2015

Disetujui 28 Maret 2015

Dipublikasikan 16 Juni 2015

Kata Kunci:

Pelayanan, posyandu lansia, tingkat kepuasan

Keywords:

Service, posyandu lansia, satisfaction levels

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan merupakan gambaran harapan seseorang terhadap pelayanan ataupun jasa yang dirasakan apakah sesuai dengan harapan atau tidak. Tingkat kepuasan akan meningkat pada lansia yang mendapat pelayanan yang baik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan Posyandu X dengan tingkat kepuasan lansia di Kabupaten Kediri. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah studi *cross sectional* dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel penelitian sebanyak 24 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan posyandu sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan lansia. Data dianalisis dengan menggunakan uji statistik Korelasi *Rank Spearman* untuk mengetahui hubungan pelayanan posyandu X dengan tingkat kepuasan lansia. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan Posyandu X dinilai sedang yaitu sebesar 73,08%, serta tingkat kepuasan lansia adalah puas yaitu sebesar 61,54%. Dari hasil uji statistik *Rank Spearman* nilai $r = 0,582$ dan $sig = 0,02$ yang menunjukkan terdapat hubungan antara pelayanan Posyandu X dengan tingkat kepuasan lansia di Posyandu X. **Simpulan dan saran:** Terdapat hubungan pelayanan Posyandu X dengan tingkat kepuasan lansia di Posyandu X Kabupaten Kediri. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan jumlah sampel yang representatif dengan teknik sampling yang sesuai.

Abstract

Background: Satisfaction is a description of a person's expectation of the service based on their expectations. Elderly satisfaction level will increase when they got good services. **Objective:** This research aims to analyze the correlation between Posyandu X's service with elderly satisfaction level. **Methods:** This research was cross sectional study using accidental sampling techniques. Sample of this study was 26 people. Independent variable in this study was satisfaction level and dependent variable was posyandu service. Data were analyzed using Spearman Rank Correlation tests to analyzed the correlation between Posyandu X's service with elderly satisfaction level. **Result:** The result showed that Posyandu X service perceived as moderate (73,08%), and elderly satisfaction degree was satisfied (61,54 %). Based on Rank Spearman test were obtained r value = 0,582 and $sig = 0,02$. **Conclusions and suggestions:** Based on the rank spearman test, there was correlation between Posyandu X's service with elderly satisfaction level at Posyandu X Kediri District . The future research should be use representative total sample with appropriate sampling technique.

Korespondensi :

Staf pengajar Kesehatan Masyarakat Institut Ilmu Kesehaan Bhakti Wiyata Kediri. E-mail: endry_wizh@yahoo.com

PENDAHULUAN

Peningkatan Usia Harapan Hidup (UHH) sebagai salah satu indikator keberhasilan pembangunan kesehatan, diiringi peningkatan populasi penduduk lanjut usia secara bermakna. Angka Harapan Hidup (AHH) merupakan alat untuk mengevaluasi kinerja pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan penduduk pada umumnya, dan meningkatkan derajat kesehatan pada khususnya. Selain itu, AHH juga menjadi salah satu indikator yang digunakan untuk menghitung Indeks Pembangunan Manusia (IPM). AHH yaitu rata-rata jumlah tahun yang akan dijalani seseorang sejak orang tersebut lahir¹.

Angka kesakitan penduduk lanjut usia tahun 2007 sebesar 31,11%, dan tahun 2009 sebesar 30,46 %. Pola yang serupa terjadi baik di perkotaan maupun di pedesaan, ini akibat keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan sehingga gizi penduduk semakin baik, layanan kesehatan yang semakin menjangkau masyarakat banyak berakibat meningkatnya angka rata-rata harapan hidup orang Indonesia yaitu tahun 2011 ini menjadi 69,04².

Keputusan menteri kesehatan dalam buku Rencana Strategi Kementerian Kesehatan tahun 2010-2014 yaitu akan meningkatkan umur harapan hidup menjadi 72 tahun sehingga jumlah lansia yang ada menimbulkan berbagai masalah yang kompleks bagi semua karena pada usia lanjut tersebut akan mengalami sebuah kemunduran fisik dan mental terutama masalah fisik, mental, spiritual, ekonomi dan sosial dan satu masalah yang sangat dasar dari para lanjut usia adalah masalah kesehatan sehingga diperlukan pendekatan dalam pembinaan kesehatan para lansia. Berdasarkan konsep pelayanan geriatri komprehensif, posyandu merupakan salah satu bagian dari layanan

masyarakat, sehingga keberhasilan program ini akan mendukung keberhasilan pelayanan yang holistik dan berkesinambungan pada lansia. Penelitian tentang Posyandu lansia sangat perlu dilakukan terutama di pedesaan karena persentase lansia yang tinggal di daerah pedesaan masih cukup tinggi².

Jumlah kunjungan lansia di Posyandu Puskesmas X mengalami peningkatan dari bulan Januari sebanyak 166 lansia menjadi 224 lansia di bulan Juli. Kunjungan terendah terjadi pada bulan Januari yaitu 166 lansia dengan persentase 7,42%. Kunjungan tertinggi terjadi pada bulan Juni yaitu 448 lansia dengan persentase 10,01%. Meskipun cakupan kunjungan lansia di Puskesmas X dari bulan Januari sampai Juni terus mengalami peningkatan akan tetapi, hal ini masih jauh dari target yang diharapkan oleh Puskesmas yaitu 50%³.

Kondisi tersebut dapat disebabkan belum berfungsinya Posyandu lansia secara optimal, sehingga jumlah lansia yang kontak dengan tenaga kesehatan juga masih minim.⁴ Menurut penuturan dari koordinator Program Posyandu lansia Puskesmas X selama bulan Januari-Juni 2013 sebagian kegiatan dalam program Posyandu lansia belum dapat terlaksana dengan baik seperti penyuluhan diluar maupun didalam kelompok lansia, pemeriksaan Hb dan senam lansia. Posyandu X adalah Posyandu tempat dimana kegiatan senam Lansia dilaksanakan, hal ini dikarenakan jumlah lansia yang berkunjung pada Posyandu desa tersebut paling banyak dibandingkan dengan desa binaan Puskesmas X yang lain yaitu 36 lansia pada bulan Juni. Dari uraian diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana hubungan pelayanan Posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di Posyandu X Kabupaten Kediri.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian yang digunakan adalah *cross sectional study* dan pengambilan sampel serta teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian⁵. Serta memakai kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti yaitu lansia yang menerima pelayanan pada saat dilaksanakan penelitian memahami Bahasa Indonesia atau Bahasa Jawa, sehat jasmani dan rohani, serta mau diwawancarai. Jumlah sampel dalam penelitian ini ada 26 responden.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan distribusi Responden menurut Pelayanan Posyandu menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa pelayanan Posyandu lansia yang ada di Posyandu X adalah sedang sebanyak 19 responden (73,08%). Distribusi responden menurut pelayanan posyandu disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Pelayanan Posyandu

Pelayanan Posyandu	F	%
Kurang	2	7,69
Sedang	19	73,08
Baik	5	19,23
Jumlah	26	100

Berdasarkan distribusi responden menurut kepuasan lansia menunjukkan bahwa mayoritas responden di Posyandu X merasa puas (61,54%). Distribusi kepuasan lansia disajikan dalam Tabel 2.

Hasil uji *Rank Spearman* diperoleh hasil Sig = 0,02, $\alpha = 0,05$, $r = 0,582$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima karena nilai Sig < α ($0,02 < 0,05$) serta nilai $r = 0,582$ dan menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan Posyandu X dengan tingkat

kepuasan lansia di Posyandu X Kabupaten Kediri dengan nilai korelasi sedang dan arah korelasi yang positif.

Tabel 2 Distribusi responden menurut kepuasan lansia di Posyandu Lansia

Pelayanan Posyandu	F	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	6	23,08
Puas	16	61,54
Sangat Puas	4	15,38
Jumlah	26	100

PEMBAHASAN

Data hasil penelitian yang telah diperoleh, pembahasan dilakukan untuk mengetahui tentang hubungan pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di Posyandu X Kabupaten Kediri. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden yaitu berjumlah 19 orang menyatakan pelayanan Posyandu lansia yang ada di Desa X pada kategori sedang (73,08%). Hal ini disebabkan karena ada beberapa kegiatan di Posyandu lansia yang belum terlaksana serta ada sarana dan prasarana yang belum dimiliki oleh Posyandu.

Pelayanan kesehatan terpadu (yandu) adalah suatu bentuk keterpaduan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di suatu wilayah kerja Puskesmas⁶. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas lansia pengguna Posyandu X dalam kategori puas yaitu sebanyak 16 responden (61,54%). Artinya pelayanan Posyandu lansia yang ada di Desa X telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan lansia. Akan tetapi hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kenyataan lapangan menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih

kurang/tidak dimanfaatkan oleh masyarakat, salah satu penyebabnya adalah bahwa umumnya mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien dan atau masyarakat⁸. Kenyataan ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kesehatan petugas Posyandu lansia di Desa X sudah tergolong baik sehingga mayoritas lansia merasakan kepuasan sebagai pengguna layanan kesehatan yang disediakan

Kenyataan ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kesehatan petugas Posyandu lansia di Desa X sudah tergolong baik sehingga mayoritas lansia merasakan kepuasan sebagai pengguna layanan kesehatan yang disediakan. Namun demikian, masih ada lansia yang merasa tidak puas dengan persentase sekitar 23,08%. Hal ini menunjukkan masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi dan ditingkatkan oleh petugas Posyandu lansia untuk mencapai indeks kepuasan yang lebih optimal antara lain: pemberian pendidikan kesehatan, pemberian informasi tentang tujuan tindakan yang akan diberikan, lama waktu yang diberikan petugas kesehatan untuk memeriksa kondisi lansia dan konseling dengan lansia.

Hasil analisis statistik dalam penelitian ini adalah bahwa pelayanan posyandu lansia dengan kategori baik, sedang dan buruk memiliki hubungan terhadap tingkat kepuasan lansia dengan interpretasi sedang ($r = 0,582$). Hasil ini telah sesuai dengan penelitian yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor yaitu kinerja, keandalan, kesesuaian, estetika dan kualitas. Kesesuaian dalam hal ini adalah kesesuaian terhadap apa yang telah dijanjikan perusahaan penyedia jasa kepada konsumen pengguna jasa⁹. Ada tiga macam kondisi kepuasan yang dirasakan oleh klien

berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu yang pertama jika harapan suatu kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka klien akan merasa puas. Kedua, Jika layanan yang diberikan kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan maka klien menjadi tidak puas. Ketiga, kepuasan klien merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh klien dengan kenyataan yang diterima oleh klien pada saat mengonsumsi produk atau jasa⁸.

Kepuasan pasien/klien bersifat subyektif berorientasi pada individu dan sesuai dengan tingkat rata-rata kepuasan penduduk. Kepuasan klien dapat berhubungan dengan berbagai aspekdi antaranya mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian pelayanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri⁹.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan Posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia ($r = 0,582$) dengan arah korelasi positif. Dari hasil arah korelasi tersebut dapat disimpulkan bahwa jika pelayanan Posyandu meningkat, maka tingkat kepuasan lansia juga akan meningkat dan sebaliknya jika pelayanan Posyandu menurun maka tingkat kepuasan lansia juga akan turun. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa semakin banyak pelayanan yang diterima oleh lansia maka tingkat kepuasannya juga akan meningkat¹².

SIMPULAN

Pelayanan Posyandu lansia di Posyandu X berada pada kategori sedang. Tingkat kepuasan lansia pengguna Posyandu lansia X berada di kategori puas. Terdapat hubungan pelayanan Posyandu lansia dengan

tingkat kepuasan lansia di Posyandu X Kabupaten Kediri.

SARAN

1. Hendaknya supaya Puskesmas memberikan pelatihan secara rutin untuk para kader supaya kegiatan-kegiatan Posyandu yang belum optimal seperti pemeriksaan status mental, senam lansia dapat dilaksanakan sehingga dimungkinkan dapat lebih meningkatkan kesehatan lansia.
2. Hendaknya dilakukan pembagian KMS kepada para anggota Posyandu lansia agar dapat membantu petugas untuk memantau kesehatan para lansia dan lansia dapat melihat status kesehatan diri lansia sendiri sehingga mereka akan lebih menjaga diri mereka sendiri.
3. Peneliti selanjutnya agar lebih memperhatikan kriteria sampel yang diteliti terkait kesamaan frekuensi keikutsertaan lansia dalam mengikuti Posyandu serta menggunakan jumlah sampel yang lebih representatif dengan menggunakan teknik sampling yang lebih tepat sesuai dengan keadaan tempat penelitian agar mendapatkan keadaan masyarakat lebih jelas lagi.

REFERENSI

1. Kemenkes RI. 2013. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2012*. Jakarta : Kementrian Kesehatan RI
2. Menkokesra. 2008. *Lansia Masa Kini dan Mendatang*. 25 November 2014.
3. Depkes RI. 2003a. *Pedoman Puskesmas Santun Usia Lanjut Bagi Petugas Kesehatan*. Jakarta : Depkes RI.

4. Depkes RI. 2003b. *Pedoman Puskesmas Pengelolaan Kegiatan Kesehatan di Kelompok Usia Lanjut*. Jakarta : Depkes RI.
5. Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
6. Muninjaya, A. 2004. *Manajemen Kesehatan Edisi:2*. EGC. Jakarta.
7. Hasibuan, W. 2006. *Hubungan Program Pelayanan Posyandu Lansia Terhadap Tingkat Kepuasan Lansia di Daerah Binaan Puskesmas Darussalam Medan*. *Jurnal Keperawatan* 2(1).
8. Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta
9. Tjiptono, F. 2005. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta
10. Widyaning, H. 2013. Faktor-faktor yang berhubungan dengan frekuensi kehadiran lanjut usia di posyandu lansia. *Jurnal Ilmiah Kebidanan* 4(1).
11. Diah, W. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro Semarang.
12. Awinda, D. 2004. *Tingkat Kepuasan Pasien Perusahaan dan Pasien Pribadi Terhadap Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Permata Bunda Medan*. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Pogram Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara