

## Application of Age-friendly Public Health Care in Quality Service for Elderly at Alak Public Health Center

Yulia Herda Hadjon<sup>1\*</sup>, Pius Weraman<sup>2</sup>, Rina Waty Sirait<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Faculty of Public Health, Nusa Cendana University

### ABSTRACT

*One of the efforts to utilize health services is determined by the quality of service, which is perceived to be good if it is felt as expected. The age-friendly public health care is a form of proactive service approach for the elderly, to support the improvement of the quality of life and independence of the elderly. The study aimed to analyze the application of the age-friendly public health center program in the quality of services to the elderly at the Alak Public Health Center in Kupang City in 2019. This is quantitative research with a cross-sectional study design. The sample of this research is 99 people by using an accidental sampling technique. Data collection used questionnaires of expectations and service performance 32 items each. The analysis conducted is univariate using Importance Performance Analysis. The results indicate that service quality on tangible dimensions is 96.37% (very qualified), reliability 96.13% (very qualified), responsiveness 97.06% (very qualified), assurance 97.57% (very qualified), and empathy 97.66% (very qualified). There are two aspects of the service that need to be improved, that is the availability of special facilities for the elderly, especially seats, and the time the public health center starts. It is expected that the Alak Public Health Center as an Aged-friendly Public Health Center can pay more attention to the comfort of the waiting room for the elderly and the timeliness of service commencement.*

**Keywords:** quality; service; public health center; elderly.

### PENDAHULUAN

Usia Harapan Hidup (UHH) di Indonesia meningkat dari 68,6 tahun pada 2004 menjadi 70,6 tahun pada 2010 dan pada tahun 2014 meningkat menjadi 72 tahun.<sup>(1)</sup> Data Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), menunjukkan bahwa UHH penduduk NTT tiga tahun terakhir mengalami peningkatan. UHH pada tahun 2015 sebesar 65,96 dan naik menjadi 66,04 pada 2016 dan menjadi 66,07 tahun 2017. Dengan meningkatnya jumlah Usia Harapan Hidup (UHH) mengakibatkan terjadinya peningkatan populasi usia lanjut.<sup>(2)</sup>

Badan Pusat Statistik menunjukkan adanya perkembangan proporsi lanjut usia di Indonesia sejak tahun 1980 sampai dengan 2010 dan proyeksi lanjut usia tahun 2020. Sejak tahun 2000 persentasi lansia melebihi 7% yang berarti Indonesia mulai memasuki

negara berstruktur tua (*ageing population*). Struktur *ageing population* merupakan cerminan dari tingginya rata-rata usia harapan hidup (UHH). Usia harapan hidup yang tinggi merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan manusia terutama di bidang kesehatan.<sup>(3)</sup>

Isu kesehatan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) diintegrasikan dalam satu tujuan yaitu menjamin kehidupan yang sehat dan mendorong kesejahteraan bagi semua orang di segala usia, tidak terkecuali lansia. Tujuan SDGs ini juga didukung dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 tentang peningkatan pelayanan kesehatan untuk penduduk lanjut usia.<sup>(4)</sup>

Penduduk lansia secara biologis akan mengalami proses penuaan yang ditandai dengan menurunnya daya tahan fisik sehingga rentan terhadap serangan

\*Corresponding author:  
hadjonyulia@gmail.com

penyakit.<sup>(4)</sup> Lanjut usia sangat rentan terhadap penyakit yang bersifat menahun seperti penyakit kardiovaskular, stroke, kanker, diabetes, gangguan muskuloskeletal dan penyakit mental.<sup>(5)</sup> Tidak hanya itu, gangguan fungsional pada tubuh lansia juga makin meningkat seiring pertambahan usia yang berujung pada terjadinya disabilitas. Semakin banyaknya jumlah lansia, semakin perlu terus dikembangkan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi lansia.<sup>(4)</sup>

Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar perlu diperkuat dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi lanjut usia. Kementerian Kesehatan telah menetapkan suatu kebijakan pelaksanaan pelayanan yang ramah terhadap lanjut usia di puskesmas melalui strategi puskesmas santun lanjut usia.<sup>(6)</sup> Puskesmas Santun Lanjut Usia merupakan bentuk pendekatan pelayanan proaktif bagi lanjut usia, untuk mendukung peningkatan kualitas hidup dan kemandirian lanjut usia. Konsep ini mengutamakan upaya pembinaan kesehatan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan untuk mewujudkan lanjut usia sehat, aktif, mandiri dan produktif, melalui upaya pembinaan yang intensif dan berkesinambungan dengan menggunakan wadah Kelompok Usia Lanjut (Poksila).<sup>(7)</sup> Cakupan pelayanan Usia Lanjut (USILA) umur >60 tahun di Kota Kupang sejak tahun 2015 hingga 2017 mengalami penurunan drastis, di mana tahun 2015 sebesar 30,83%, turun menjadi 23,13% di tahun 2016 dan terus menurun menjadi 14,9% di tahun 2017.<sup>(2)</sup>

Hasil wawancara awal menemukan bahwa alasan penerapan program ini di Puskesmas Alak adalah karena semakin banyaknya penduduk berusia  $\geq 45$  tahun dan kasus penyakit tidak menular. Bentuk penerapannya adalah pemasangan karet dan pegangan di setiap tangga, loket khusus yang melayani lansia, toilet yang sesuai standar dan ruangan pemeriksaan tersendiri supaya

lansia lebih nyaman untuk berkonsultasi dengan tenaga kesehatan. Sasaran pelayanan kesehatan lanjut usia di Puskesmas Alak adalah pralanjut usia (45-59 tahun), lanjut usia (60-69 tahun), dan lanjut usia risiko tinggi (>70 tahun atau usia  $\geq 60$  tahun dengan masalah kesehatan) yang disesuaikan dengan Permenkes No. 25 tahun 2016.<sup>(7)</sup>

Puskesmas Alak merupakan satu-satunya puskesmas di bawah naungan Dinas Kesehatan Kota Kupang yang telah menerapkan inovasi Puskesmas Santun Lansia yang diganti nama menjadi inovasi Puskesmas Ramah Lansia. Puskesmas Alak mulai melakukan inovasi ini sejak tahun 2016, dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap lansia sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan dan mutu kehidupan lansia sehingga lansia dapat menjalani masa tua dengan bahagia dan berdaya guna dalam kehidupannya.<sup>(8)</sup>

Upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan apabila dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Sejalan dengan tujuan pelaksanaan inovasi santun lansia di Puskesmas Alak yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi lansia, maka digunakan lima indikator untuk mengukur kualitas yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).<sup>(9)</sup>

Hasil penelitian di Puskesmas Mojowarno, Jombang menemukan bahwa kualitas pelayanan puskesmas berhubungan dengan kepuasan lansia.<sup>(10)</sup> Penelitian lain di Kabupaten Bogor, Jawa Barat menemukan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Santun Lansia dalam dimensi *Servqual* (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan perhatian) dipersepsikan memiliki kenyataan cukup baik, walaupun kualitas pelayanan yang diterima masih belum memenuhi harapan.<sup>(11)</sup> Kualitas pelayanan berpengaruh

secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima, cenderung akan melakukan kunjungan kembali ke fasilitas kesehatan tersebut.<sup>(12)</sup>

Dinas Kesehatan Kota Kupang menyatakan bahwa sejak menjadi Puskesmas Ramah Lansia terjadi fluktuasi dalam cakupan pelayanan lansia di wilayah kerja Puskesmas Alak. Pada tahun 2016 dari 1.371 lansia di wilayah kerja Puskesmas Alak, yang mendapat pelayanan kesehatan sebesar 458 jiwa (33,41%), tahun 2017 dari 1.550 jiwa lansia yang menerima pelayanan kesehatan sebesar 374 jiwa (24,12%), sedangkan pada tahun 2018 terjadi peningkatan kunjungan dari 1.629 jiwa lansia yang menerima pelayanan kesehatan sebesar 1.423 jiwa (87,4%).

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Alak Kota Kupang pada bulan Juni-November 2019. Populasi pada penelitian ini adalah pralanjut usia (45-59 tahun) dan lanjut usia ( $\geq 60$  tahun) yang berkunjung ke Puskesmas Alak sejak Januari hingga Juni 2019, yang berjumlah 7.159

kunjungan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan rumus Slovin dan signifikansi 10% sehingga mendapatkan sampel sebesar 99 orang. Instrumen pengumpulan data adalah kuesioner dengan lima variabel mutu (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Analisis data menggunakan diagram kartesius.

## HASIL

### a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Kualitas pelayanan kesehatan lansia berdasarkan faktor-faktor dimensi bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada tabel 1. Keseluruhan dimensi *tangible* (bukti fisik) pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Alak tergolong memuaskan dengan nilai rata-rata kinerja 3,27. Pernyataan yang mendapat respon terbaik dalam dimensi ini adalah tersedianya loket khusus bagi lansia untuk mempersingkat waktu pendaftaran, dengan nilai rata-rata 3,38. Sedangkan tingkat kepentingan pelayanan kesehatan dalam dimensi ini semua pernyataan dianggap sangat penting bagi lansia dengan nilai rata-rata 3,40 sehingga tingkat kesesuaian antara kinerja petugas dan tingkat kepentingan dalam dimensi ini adalah 96,37% yang berarti sangat berkualitas.

**Tabel 1.** Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) di Puskesmas Alak Kota Kupang

Kualitas Pelayanan Lansia ( <i>Tangible</i> )	Kinerja	Ket	Harapan	Ket	X:Y (%)
Ruang pemeriksaan bersih dan nyaman	3,25	Puas	3,36	Sangat Penting	96,72
Peralatan/perengkapan selalu bersih	3,31	Sangat Puas	3,36	Sangat Penting	98,51
Penampilan dokter/perawat/petugas lain rapi dan bersih	3,26	Puas	3,32	Sangat Penting	98,19
Tersedianya media informasi	3,23	Puas	3,33	Sangat Penting	96,99
Tersedianya loket khusus bagi lansia	3,38	Sangat Puas	3,50	Sangat Penting	96,57
Keberadaan toilet yang bersih dan disesuaikan dengan kondisi lansia	3,26	Puas	3,44	Sangat Penting	94,76
Tersedianya fasilitas khusus lansia (kursi, jalur tangga, dan poli lansia)	3,26	Puas	3,51	Sangat Penting	92,78
<b>Total</b>	<b>3,27</b>	<b>Puas</b>	<b>3,40</b>	<b>Sangat Penting</b>	<b>96,37</b>

**b. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

Kualitas pelayanan kesehatan lansia berdasarkan faktor-faktor dalam dimensi kehandalan (*reliability*) dapat dilihat pada tabel 2. Keseluruhan dimensi *reliability* atau kehandalan pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Alak tergolong sangat memuaskan dengan nilai rata-rata kinerjanya adalah 3,37 dan pernyataan yang mendapat respon terbaik dalam dimensi *reliability* adalah petugas tidak melakukan kesalahan

saat memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata adalah 3,44. Sedangkan tingkat kepentingan pelayanan kesehatan dalam dimensi ini semua pernyataan dianggap sangat penting bagi lansia dengan nilai rata-ratanya adalah 3,51 sehingga tingkat kesesuaian antara kinerja petugas dan tingkat kepentingan dalam dimensi ini adalah 96,13% yang berarti sangat berkualitas.

**Tabel 2.** Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) di Puskesmas Alak Kota Kupang

Kualitas Pelayanan Lansia ( <i>Reliability</i> )	Kinerja	Ket	Harapan	Ket	X:Y (%)
Perawat memberikan pelayanan dan pengobatan dengan tepat	3,43	Sangat Puas	3,51	Sangat Penting	97,72
Dokter memeriksa pasien dengan seksama	3,38	Sangat Puas	3,56	Sangat Penting	94,94
Kesungguhan petugas dalam menyelesaikan keluhan dan masalah pasien	3,38	Sangat Puas	3,46	Sangat Penting	97,68
Pelayanan puskesmas dimulai tepat waktu	3,29	Sangat Puas	3,55	Sangat Penting	92,67
Petugas tidak melakukan kesalahan saat memberikan pelayanan	3,44	Sangat Puas	3,54	Sangat Penting	97,17
Prosedur/alur pelayanan yang mudah diikuti oleh pasien	3,36	Sangat Puas	3,46	Sangat Penting	97,10
Perawat/petugas kesehatan hadir tepat waktu dan selalu ada saat dibutuhkan	3,32	Sangat Puas	3,47	Sangat Penting	95,67
<b>Total</b>	<b>3,37</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>3,51</b>	<b>Sangat Penting</b>	<b>96,13</b>

**c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Kualitas pelayanan kesehatan lansia berdasarkan faktor-faktor dalam dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dapat dilihat pada tabel 3. Keseluruhan dimensi *responsiveness* atau daya tanggap pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Alak tergolong sangat memuaskan dengan nilai rata-rata kinerjanya adalah 3,44, dan pertanyaan yang mendapat respon terbaik dalam dimensi *responsiveness* adalah terkait

perawat memberikan pasien informasi yang jelas dengan nilai rata-rata adalah 3,44. Sedangkan tingkat kepentingan pelayanan kesehatan dalam dimensi ini semua pernyataan dianggap sangat penting bagi lansia dengan nilai rata-ratanya adalah 3,49 sehingga tingkat kesesuaian antara kinerja petugas dan tingkat kepentingan dalam dimensi ini adalah 97,06% yang berarti sangat berkualitas.

**Tabel 3.** Kualitas Pelayanan Lansia Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Puskesmas Alak Kota Kupang

<b>Kualitas Pelayanan Lansia (<i>Responsiveness</i>)</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Ket</b>	<b>Harapan</b>	<b>Ket</b>	<b>X:Y (%)</b>
Petugas loket pendaftaran membeikan pelayanan yang cepat sehingga pasien tidak lama mengantri	3,40	Sangat Puas	3,48	Sangat Penting	97,70
Kemampuan dokter/perawat/ bidan dalam memberikan pelayanan yang cepat	3,38	Sangat Puas	3,57	Sangat Penting	94,67
Perawat memberikan pasien informasi yang jelas	3,44	Sangat Puas	3,48	Sangat Penting	98,85
Kesediaan petugas untuk membantu pasien dalam kesulitan	3,41	Sangat Puas	3,48	Sangat Penting	97,98
Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan	3,39	Sangat Puas	3,52	Sangat Penting	96,30
Dokter memberikan informasi pengobatan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien	3,37	Sangat Puas	3,47	Sangat Penting	96,25
Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien	3,41	Sangat Puas	3,49	Sangat Penting	97,70
<b>Total</b>	<b>3,4</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>3,49</b>	<b>Sangat Penting</b>	<b>97,06</b>

**d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Kualitas pelayanan kesehatan lansia berdasarkan faktor-faktor dalam dimensi jaminan (*assurance*) dapat dilihat pada tabel 4. Keseluruhan dimensi *assurance* atau jaminan pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Alak tergolong sangat memuaskan dengan nilai rata-rata kinerjanya adalah 3,38 dan pernyataan yang mendapat respon terbaik dalam dimensi *assurance* adalah terkait pasien merasa aman dan

nyaman saat mendapatkan pelayanan dengan nilai rata-ratanya adalah 3,42. Sedangkan tingkat kepentingan pelayanan kesehatan dalam dimensi ini semua pernyataan dianggap sangat penting bagi lansia dengan nilai rata-ratanya adalah 3,47 sehingga tingkat kesesuaian antara kinerja petugas dan tingkat kepentingan dalam dimensi ini adalah 97,57% yang berarti sangat berkualitas.

**Tabel 4.** Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia Berdasarkan Jaminan (*Assurance*) di Puskesmas Alak Kota Kupang Tahun 2019

Kualitas Pelayanan Lansia ( <i>Assurance</i> )	Kinerja	Ket	Harapan	Ket	X:Y (%)
Perawat meyakinkan pasien dalam memberikan tindakan	3,34	Sangat Puas	3,38	Sangat Penting	98,81
Pasien merasa aman dan nyaman saat mendapatkan pelayanan	3,42	Sangat Puas	3,48	Sangat Penting	98,72
Dokter/perawat memberikan pelayanan yang ramah kepada lansia	3,40	Sangat Puas	3,57	Sangat Penting	95,23
Keterampilan dokter dalam menegakkan diagnosis dan menyembuhkan penyakit	3,41	Sangat Puas	3,52	Sangat Penting	96,87
Petugas mampu memberikan informasi dan menjawab pertanyaan pasien dengan jelas	3,37	Sangat Puas	3,43	Sangat Penting	98,25
<b>Total</b>	<b>3,38</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>3,47</b>	<b>Sangat Penting</b>	<b>97,57</b>

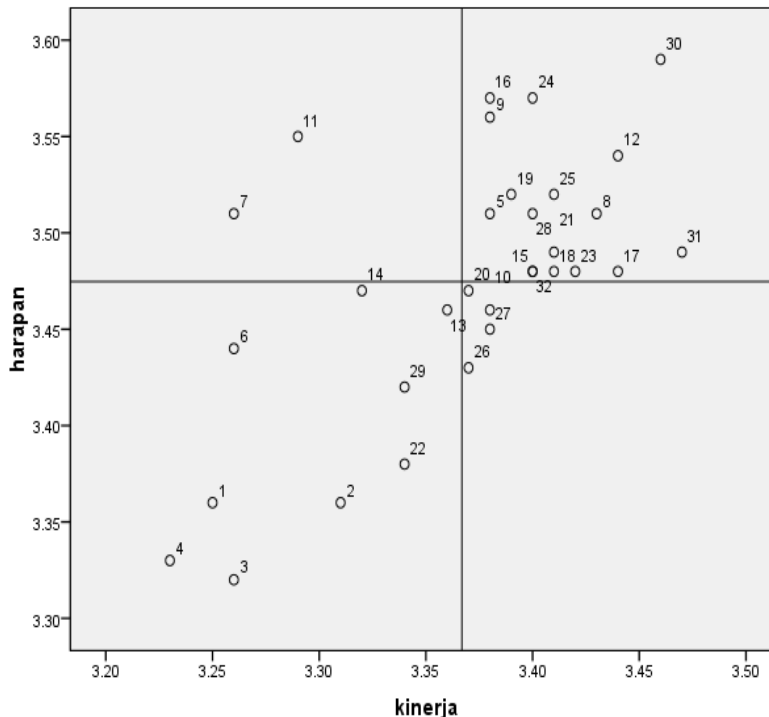
**e. Dimensi Empati (*Empathy*)**

Kualitas pelayanan kesehatan lansia berdasarkan faktor-faktor dalam dimensi empati (*empathy*) dapat dilihat pada tabel 5. Keseluruhan dimensi *empathy* atau empati pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Alak tahun 2019 termasuk sangat memuaskan dengan nilai rata-rata kinerjanya 3,41 dan pernyataan yang mendapat respon terbaik dalam dimensi *empathy* adalah terkait penggunaan bahasa yang sopan oleh

dokter/perawat selama memberikan pelayanan dengan nilai rata-ratanya adalah 3,47. Sedangkan tingkat kepentingan pelayanan kesehatan dalam dimensi ini semua pernyataan dianggap sangat penting bagi lansia dengan nilai rata-ratanya adalah 3,49 sehingga tingkat kesesuaian antara kinerja petugas dan tingkat kepentingan dalam dimensi ini adalah 97,66% yang berarti sangat berkualitas.

**Tabel 5.** Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*) di Puskesmas Alak Kota Kupang Tahun 2019

Kualitas Pelayanan Lansia ( <i>Empathy</i> )	Kinerja	Ket	Harapan	Ket	X:Y (%)
Dokter/ erawat memberikan perhatian lebih kepada pasien	3,38	Sangat Puas	3,45	Sangat Penting	97,97
Perawat mendengarkan setiap keluhan pasien dengan sabar	3,40	Sangat Puas	3,51	Sangat Penting	96,86
Petugas kesehatan selalu berkomunikasi setiap melakukan tindakan	3,34	Sangat Puas	3,42	Sangat Penting	97,66
Pelayanan yang diberikan tidak membedakan suku dan agama	3,46	Sangat Puas	3,59	Sangat Penting	96,37
Dokter/perawat menggunakan bahasa yang sopan selama memberikan pelayanan	3,47	Sangat Puas	3,49	Sangat Penting	99,42
Petugas loket pendaftaran/ administrasi menggunakan bahasa yang sopan saat melayani pasien	3,40	Sangat Puas	3,48	Sangat Penting	97,70
<b>Total</b>	<b>3,41</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>3,49</b>	<b>Sangat Penting</b>	<b>97,66</b>



**Gambar 1. Kuadran Kartesius Kualitas Pelayanan Lansia di Puskesmas Alak**

#### 1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan Puskesmas Alak dan penanganannya perlu diprioritaskan untuk diperbaiki, karena faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna layanan sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Item-item yang masuk dalam kuadran ini meliputi:

- a) Dimensi Bukti Fisik (*tangible*)
  - (1) Atribut (7) Tersedianya fasilitas khusus lansia (misalnya kursi khusus lansia, jalur/tangga khusus lansia dan poli lansia) 3,26: 3,51
- b) Dimensi Keandalan (*Reliability*)
  - (1) Atribut (11) Waktu dimulainya pelayanan puskesmas tepat waktu (3,29:3,55).

#### 2. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan unsur-unsur pelayanan pokok yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh Puskesmas Alak karena

lansia merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima. Atribut yang berada pada kuadran ini menunjukkan letak kekuatan pihak Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia dalam memenuhi kebutuhan pasien lanjut usia di Puskesmas Alak. Kinerja atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan layanan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia unggul di mata pasien. Item-item yang masuk dalam kuadran ini meliputi:

- a) Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)
  - (1) Atribut (5) Tersedianya loket khusus bagi lansia untuk mempersingkat waktu pendaftaran (3,38: 3,50)
- b) Dimensi Keandalan (*Reliability*)
  - (1) Atribut (8) Perawat memberikan pelayanan dan pengobatan dengan tepat (3,43:3,51)
  - (2) Atribut (9) Dokter memeriksa pasien dengan seksama (3,38:3,56)

- (3) Atribut (12) Petugas tidak melakukan kesalahan saat memberikan pelayanan (3,44:3,54)
- c) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- (1) Atribut (15) Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan yang cepat sehingga pasien tidak lama mengantri (3,40:3,48)
- (2) Atribut (16) Kemampuan dokter/perawat/ bidan dalam memberikan pelayanan yang cepat (3,38:3,57)
- (3) Atribut (17) Perawat memberikan pasien informasi yang jelas (3,44:3,48)
- (4) Atribut (18) Kesiediaan petugas untuk membantu pasien dalam kesulitan (3,41:3,48)
- (5) Atribut (19) Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan (3,39:3,52)
- (6) Atribut (21) Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien (3,41:3,49)
- d) Dimensi Jaminan (*Assurance*)
- (1) Atribut (23) Pasien merasa aman dan nyaman saat mendapatkan pelayanan (3,42:3,48)
- (2) Atribut (24) Dokter/ perawat memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien (3,40:3,57)
- (3) Atribut (25) Keterampilan dokter dalam menegakkan diagnosa dan menyembuhkan penyakit (3,41:3,52)
- e) Dimensi Empati (*Empathy*)
- (1) Atribut (28) Perawat mendengarkan setiap keluhan pasien dengan sabar (3,40:3,51)
- (2) Atribut (30) Pelayanan yang diberikan tidak membedakan suku dan agama (3,46:3,59)
- (3) Atribut (31) Dokter/perawat menggunakan bahasa yang sopan selama memberikan pelayanan (3,47:3,49)

- (4) Atribut (32) Petugas loket pendaftaran/administrasi menggunakan bahasa yang sopan saat melayani pasien (3,40:3,48).

### 3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi lansia dan pelaksanaan oleh pihak Puskesmas Alak juga biasa-biasa saja sehingga merupakan prioritas rendah. Atribut yang berada dalam kuadran C menunjukkan letak kelemahan pihak Puskesmas Alak dalam memenuhi kebutuhan pasien, namun saat ini masih dianggap belum begitu penting. Walaupun atribut dalam kuadran C perlu ditingkatkan, prioritasnya masih di bawah prioritas atribut yang terdapat dalam kuadran. Item-item yang masuk dalam kuadran ini meliputi:

#### a) Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

- (1) Atribut (1) Ruang pemeriksaan yang bersih dan nyaman (3,25:3,36)
- (2) Atribut (2) Kondisi peralatan/perengkapan selalu bersih (3,31:3,36)
- (3) Atribut (3) Penampilan dokter/perawat/ petugas lain tampak rapi dan bersih (3,26:3,32)
- (4) Atribut (4) Tersedianya media informasi yang lengkap dan informatif (brosur/ leaflet) (3,23:3,33)
- (5) Atribut (6) Keberadaan toilet yang bersih dan disesuaikan dengan kondisi lansia sehingga mudah digunakan (misalnya, tersedianya toilet khusus lansia dengan pegangan khusus) (3,26:3,44)

#### b) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

- (1) Atribut (13) Prosedur/alur pelayanan yang mudah diikuti oleh pasien (3,36:3,46)
- (2) Atribut (14) Perawat/petugas kesehatan hadir tepat waktu dan selalu ada saat dibutuhkan (3,32:3,47)



- c) Dimensi Jaminan (*Assurance*)
    - (1) Atribut (22) Perawat meyakinkan pasien dalam memberikan tindakan (3,34:3,38)
  - d) Dimensi Empati (*Empathy*)
    - (1) Atribut (29) Petugas kesehatan selalu berkomunikasi setiap melakukan tindakan (3,34:3,42)
4. Kuadran D
- Kuadran D menunjukkan faktor-faktor yang menurut lansia kurang penting akan tetapi pelaksanaannya di Puskesmas Alak jauh melampaui harapan atau kepentingan pengguna. Atribut yang terdapat pada kuadran D ini tidak butuh strategi peningkatan kualitas. Item-item yang masuk dalam kuadran ini meliputi:
- a) Dimensi Keandalan (*Reliability*)
    - (1) Atribut (10) Kesungguhan petugas dalam menyelesaikan keluhan dan masalah pasien (3,38:3,46)
  - b) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
    - (1) Atribut (20) Dokter memberikan informasi pengobatan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien (3,37:3,47)
  - c) Dimensi Jaminan (*Assurance*)
    - (1) Atribut (26) Petugas mampu memberikan informasi dan menjawab pertanyaan pasien dengan jelas (3,37:3,43)
  - d) Dimensi Empati (*Empathy*)
    - (1) Atribut (27) Dokter/ perawat memberikan perhatian lebih kepada pasien (3,38:3,45).

## PEMBAHASAN

Dimensi bukti langsung (*tangible*) berhubungan dengan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi, termasuk karyawan.<sup>(12)</sup> Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*) masuk dalam kategori “Sangat Berkualitas”. Kemudahan pelayanan bagi pasien lansia

dibutuhkan karena kondisi fisik lansia seringkali perlu didahulukan dari kelompok usia lainnya untuk menghindari antrian yang berdesakkan.<sup>(10)</sup> Pelayanan kesehatan lanjut usia di puskesmas, sebaiknya diberikan di ruangan khusus sehingga lanjut usia tidak perlu mengantri bersama dengan pasien umum lainnya.<sup>(1)</sup> Kemudahan lain yang dapat diberikan adalah fasilitas loket khusus untuk lanjut usia, trap atau tangga tidak terlalu curam, jamban/WC duduk sehingga lansia tidak perlu jongkok, serta pegangan rambat pada tangga dan WC.

Atribut dimensi bukti fisik (*tangible*) yang setelah dianalisis menggunakan diagram kartesius dan masuk dalam kuadran A (prioritas) adalah atribut nomor 7 yaitu tersedianya fasilitas khusus lansia (misalnya: kursi khusus lansia, jalur/tangga khusus lansia dan poli lansia). Sebagian besar lansia mengatakan kursi yang disediakan khusus untuk lansia, ibu hamil dan disabilitas seringkali diduduki oleh orang-orang di luar kelompok rentan, akibatnya lansia harus mengambil tempat duduk jauh dari ruang pengkajian dan poli lansia, sehingga seringkali lansia tidak mendengar namanya saat dipanggil, sedangkan untuk jalur/tangga khusus lansia dan poli lansia dinilai lansia sudah sangat memuaskan. Lansia menginginkan perbaikan fasilitas di ruang tunggu yaitu pengadaan tempat duduk yang lebih empuk agar lansia merasa nyaman saat menunggu, dan pengadaan televisi agar lansia tidak merasa jenuh.<sup>(13)</sup> Meskipun demikian fasilitas fisik yang lain seperti ruang pemeriksaan, peralatan, media informasi, loket khusus lansia, poli lansia, dan toilet dinilai sudah mencukupi kebutuhan lansia, serta penampilan dokter dan petugas kesehatan juga sudah dianggap rapi dan bersih.

Perusahaan dikatakan memiliki dimensi keandalan (*reliability*) apabila perusahaan mampu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan

secara akurat dan terpercaya.<sup>(14)</sup> Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia ditinjau dari dimensi kehandalan masuk dalam kategori “Sangat Berkualitas”.

Kondisi fisik dan psikis lanjut usia mengharuskan petugas memberikan tindakan layanan yang akurat. Lansia yang berkunjung ke puskesmas mengharapkan petugas menunjukkan kemampuannya dengan baik dalam memberikan pelayanan. Kehandalan pelayanan akan membangun citra positif puskesmas sehingga dipercaya oleh masyarakat khususnya lansia yang mencari pengobatan.<sup>(10)</sup> Atribut dimensi kehandalan yang setelah dianalisis menggunakan diagram kartesius dan masuk dalam kuadran A (prioritas) adalah atribut nomor 11 yaitu ketepatan waktu pelayanan puskesmas. Sebagian besar responden menilai waktu dimulainya pelayanan terkadang belum tepat waktu, sehingga responden perlu menunggu beberapa saat sebelum pelayanan dimulai. Responden merasa kurang puas terhadap ketepatan waktu yang kurang baik.<sup>(14)</sup> Hal ini terjadi karena petugas lambat dalam memberikan pelayanan kesehatan, dokter dan petugas kesehatan yang tidak hadir tepat waktu sehingga pelayanan tertunda karena pasien harus menunggu, waktu pemeriksaan yang lambat, hingga pada saat pengambilan obatpun pasien masih harus menunggu.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan serta kemudian memberikan jasa secara cepat.<sup>(13)</sup> Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) masuk dalam kategori “Sangat Berkualitas”.

*Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang

cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, serta penanganan keluhan pelanggan.<sup>(15)</sup> Perlu untuk dilakukan pelatihan komunikasi bagi para tenaga kesehatan yang ditugaskan di Puskesmas Santun Lansia agar dapat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien lansia.<sup>(11)</sup>

Responden menilai kinerja pelayanan dalam dimensi daya tanggap masuk dalam kategori sangat memuaskan karena lansia merasa petugas kesehatan bersedia untuk membantu, pelayanan di loket pendaftaran dirasa cepat, ketepatan dan kecepatan pelayanan, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh lansia, serta dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.

Jaminan (*assurance*) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau risiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya.<sup>(10)</sup> Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*) masuk dalam kategori “Sangat Berkualitas”.

Pelayanan yang bermutu dapat diberikan dengan memperhatikan aspek keamanan tindakan, karena pelayanan kesehatan yang membahayakan bukanlah pelayanan yang baik sehingga tidak boleh untuk dilakukan.<sup>(11)</sup> Kondisi lansia secara psikologis yang mengalami berbagai macam penurunan yang juga berdampak pada ketidakpercayaan diri sehingga dalam masyarakat sosial lansia rentan terhadap cara berkomunikasi.<sup>(5)</sup>

Responden menilai kinerja pelayanan dalam dimensi jaminan masuk dalam kategori sangat memuaskan karena perawat

selalu meyakinkan pasien saat memberikan tindakan serta pasien merasa aman dan nyaman saat mendapatkan pelayanan. Selain itu, lansia di Puskesmas Alak mengatakan bahwa dokter selalu memberikan pelayanan yang ramah, serta terampil dalam menegakkan diagnosa dan menyembuhkan penyakit. Lansia juga mengatakan petugas mampu memberikan informasi dan menjawab pertanyaan mereka dengan jelas.

Empati (*empathy*) berarti memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.<sup>(16)</sup> Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia ditinjau dari dimensi empati (*empathy*) masuk dalam kategori “Sangat Berkualitas”.

Salah satu tipe lanjut usia adalah tidak puas yang memiliki konflik lahir batin, menentang proses penuaan yang menyebabkan lansia menjadi pemarah, tidak sabar, mudah tersinggung, menuntut, sulit dilayani dan pengkritik.<sup>(17)</sup> Dengan adanya tipe ini, maka Puskesmas Santun Lansia perlu memberikan pelayanan secara profesional bagi para lansia dengan cara memberikan perlakuan sopan, hormat, dan menghargai sosok insan yang lebih tua.<sup>(6)</sup>

Responden menilai kinerja pelayanan dalam dimensi empati masuk dalam kategori sangat memuaskan karena dokter/perawat/petugas loket telah memberikan perhatian lebih, sabar dalam mendengarkan keluhan pasien, selalu berkomunikasi setiap melakukan tindakan, memberikan pelayanan dengan tidak membedakan suku dan agama, serta menggunakan bahasa yang sopan selama melayani pasien lansia.

## KESIMPULAN

- a. Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*) kesesuaian antara

kinerja dan harapannya adalah sebesar 96,37% yang dikategorikan “Sangat Berkualitas”.

- b. Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*) kesesuaian antara kinerja dan harapannya adalah sebesar 96,13% yang dikategorikan “Sangat Berkualitas”.
- c. Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kesesuaian antara kinerja dan harapannya adalah sebesar 97,06% yang dikategorikan “Sangat berkualitas”.
- d. Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*) antara kinerja dan harapannya adalah sebesar 97,57% yang dikategorikan “Sangat Berkualitas”.
- e. Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Alak sebagai Puskesmas Santun Lansia ditinjau dari dimensi empati (*empathy*) kesesuaian antara kinerja dan harapannya adalah sebesar 97,66% yang dikategorikan “Sangat Berkualitas”.

## KONFLIK KEPENTINGAN

Artikel ini telah dipastikan tidak memiliki konflik kepentingan, kolaboratif, atau kepentingan lainnya dengan pihak manapun.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Tuhan dan pihak Puskesmas Alak serta para responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

## REFERENSI

1. Kemenkes RI. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
2. Dinkes Kota Kupang. 2018. *Profil Kesehatan Kota Kupang*. Kota Kupang: Dinas Kesehatan Kota Kupang.
3. Badan Pusat Statistik. 2017. *Statistik Penduduk Lanjut Usia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
4. Kemenkes RI. *Situasi dan Analisis Lanjut Usia (Infodatin)*. 2014. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
5. Khozin, M., Mutmainah N. F. 2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Lansia di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta*. J Manaj Pelayanan Publik, 1(2):143.
6. Cahyani, I. D. 2019. *Analisis Implementasi Program Puskesmas Santun Lanjut Usia di Kabupaten Semarang (Studi Kasus di Puskesmas Pabelan)*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
7. Moeloek, N. F. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
8. Kristina, S. *Inovasi Puskesmas Alak: Puskesmas Ramah Lansia*. 2018; Retrived from: <http://www.puskalak.dinkes-kotakupang.web.id/artikel/warta/item/75-inovasi-puskesmas-alak-puskesmas-ramah-lansia.html>
9. Fandi, T. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: Markenesis.
10. Yustisia, B. 2017. *Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia*. Skripsi. Jombang.
11. Ambariani A, Irawan G, Husin F, Madjid T, Sukandar H. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat*. J Pendidik dan Pelayanan Kebidanan Indonesia, 1(1):61.
12. Winarto, D. G. B. 2013. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*. Magetan.: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).
13. Mastur M. I, Matahari M. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit dengan Metoda Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value Index*. Teknoin, 22(4):276–86.
14. Amelia, I. 2018. *Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
15. Soraya, E. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Provider Jasa Seluler Indosat IM3 terhadap Kepuasan Konsumen*. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
16. Yustisia, B. 2017. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia*. STIK Jombang.
17. Aziza, L. M. 2011. *Keperawatan Lanjut Usia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.