

**LITERATURE REVIEW**  
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN LANSIA**  
**TERHADAP LAYANAN POSYANDU LANSIA**  
*(Literature Review: The Satisfaction Level of Elderly Towards  
The Service of Integrated Healthcare Center (Posyandu))*



Oleh :

**LUH ADE DESY SUMIANTARI**  
**16.321.2449**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA MEDIKA BALI**  
**DENPASAR**  
**2020**

**LITERATURE REVIEW**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN LANSIA  
TERHADAP LAYANAN POSYANDU LANSIA**

*Diajukan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali untuk  
memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Program Studi Keperawatan  
Program Sarjana*



**Oleh :**

**LUH ADE DESY SUMIANTARI**

**16.321.2449**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA MEDIKA  
BALI  
DENPASAR  
2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LITERATURE REVIEW**

Nama : Luh Ade Desy Sumiantari  
NIM : 16.321.2449  
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Layanan  
Posyandu Lansia  
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana STIKes Wira Medika Bali

Pembimbing I



Ns. Ni Wayan Trisnadewi., S.Kep., M.Kes  
NIK. 2.04.09.186

Denpasar, 11 Juni 2020

Pembimbing II


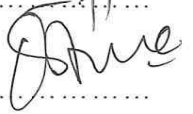
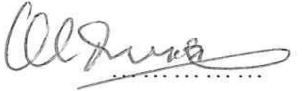


Made Nursari, SKM.,  
NIP. 2.01.07.007

**LEMBAR PENGESAHAN  
LITERATURE REVIEW**

Nama : Luh Ade Desy Sumiantari  
NIM : 16.321.2449  
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Layanan Posyandu Lansia  
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana STIKes Wira Medika Bali

Telah dipertahankan di depan dewan penguji sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang Keperawatan pada tanggal 18 Juni 2020

	Nama	Tanda Tangan
Penguji I(Ketua)	: Ns. Kiki Rizki F.A, S.Kep., M.Kep	
Penguji II(Anggota)	: Ns. Ni Wayan Trisnadewi., S.Kep., M.Kes	
Penguji III (Anggota)	: Made Nursari., SKM., MARS	

Denpasar, Juni 2020

Mengesahkan  
STIKes Wira Medika Bali  
Ketua



Drs. Dewa Agung Ketut Sudarsana. MM

NIK. 2.04.13.695

Mengesahkan  
Program Studi Ilmu Keperawatan  
Ketua



Ns. Ni Putu Dewi Puspawati, S.Kep., M.Kep

NIK. 2.04.10.403

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan *literature review* yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Layanan Posyandu Lansia” tepat pada waktunya.

*Literature review* ini disusun dalam rangka pengganti skripsi karena pandemic *Covid-19* untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali.

Pada proses penyusunan *literature review* ini, peneliti banyak mendapat bimbingan dan bantuan sejak awal sampai terselesaikannya *literature review* ini, untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Dewa Agung Ketut Sudarsana, MM., selaku Ketua STIKes Wira Medika Bali.
2. Ns. Ni Luh Putu Dewi Puspawati, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Keperawatan STIKes Wira Medika Bali.
3. Ns. Ni Wayan Trisnadewi, S.Kep., M.Kes., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian *literature review* ini serta dengan penuh kesabaran memberikan pertimbangan-pertimbangan guna terselesaikannya *literature review* ini.
4. Made Nursari., SKM., MARS., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian *literature review* ini serta dengan penuh kesabaran memberikan pertimbangan-pertimbangan guna terselesaikannya *literature review* ini.
5. Orang tua dan keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan moral, spiritual dan material dalam proses penyusunan *literature review* ini.
6. Teman yang telah membantu dan memberi semangat dalam proses penyusunan *literature review*.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan *literature review* ini yang tidak bisa disebutkan peneliti satu persatu.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan balasan dan rahmat karunia-Nya atas budi baik yang telah diberikan dan semoga literature review ini dapat dilaksanakan dan bermanfaat untuk perkembangan ilmu keperawatan.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari para pembaca demi kesempurnaan dalam penyusunan literature review ini.

Denpasar, 18 Juni 2020

Peneliti

Luh Ade Desy Sumiantari

16.321.2449

## DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
ABSTRAK.....	1
PENDAHULUAN.....	3
METODE PENELITIAN .....	6
HASIL REVIEW ARTIKEL.....	7
PEMBAHASAN .....	9
KESIMPULAN .....	13
SARAN.....	13
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

# **LITERATURE REVIEW: TINGKAT KEPUASAN LANSIA TERHADAP LAYANAN POSYANDU LANSIA**

## ***(Literature Review: The Satisfaction Level of Elderly Towards The Service of Integrated Healthcare Center (Posyandu))***

**Luh Ade Desy Sumiantari<sup>1</sup>, Ni Wayan Trisnadewi<sup>2</sup>, Made Nursari<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, STIKes Wira Medika Bali,

<sup>2</sup>Staff dosen Departemen Keperawatan Medikal Bedah, STIKes Wira Medika Bali,

<sup>3</sup>Staff dosen Departemen Manajemen Keperawatan, STIKes Wira Medika Bali,  
[email: sumiantari17@gmail.com](mailto:sumiantari17@gmail.com)

### **ABSTRAK:**

**Latar belakang:** Peningkatan populasi lansia dapat berisiko terjadinya masalah kesehatan sehingga diperlukan pengelolaan masalah kesehatannya melalui pelayanan posyandu yang diberikan pada seluruh lansia. *Literature review* ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan lansia terhadap layanan posyandu lansia. **Metode:** Pencarian database yang digunakan adalah *ProQuest, SemanticScholar, Pubmed* dan *Google Scholar*. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel yaitu “*elderly AND satisfaction*”, “*older people AND healthcare delivery*”, “*elderly satisfaction AND healthcare*”, “*elderly satisfaction AND integrated healthcare center*”, “tingkat kepuasan lansia pada pelayanan posyandu” serta “kepuasan dan posyandu lansia” dengan menggunakan *filter* data 5 tahun terakhir. Dari beberapa artikel hanya 7 artikel yang dianalisis berdasarkan kesesuaian topik, akses artikel dan penggunaan Bahasa. **Hasil:** Hasil *review* menunjukkan bahwa lansia telah merasa puas dengan layanan posyandu yang terjadi karena dipengaruhi oleh kinerja dari pemberi layanan kesehatan termasuk kader posyandu serta ketersediaan fasilitas pada layanan posyandu. **Diskusi:** Berdasarkan hasil *review* perawat dan kader kesehatan diharapkan lebih aktif dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan pada lansia dan memberikan layanan yang berlandaskan empati, sehingga lansia merasa nyaman dan puas.

**Kata Kunci:** lansia, tingkat kepuasan, posyandu



## **ABSTRACT:**

**Introduction:** *the enhancement of elderly population increasing the risk of health problems, therefore the management of health problems is needed through the service of integrated healthcare center for all elderly in Indonesia.* **Method:** *this literature review aims to identify the satisfaction level of elderly towards the service of integrated healthcare center (posyandu)). The database searches used include ProQuest, SemanticScholar, Pubmed and Google Scholar. Keywords used in the search of the article was “elderly AND satisfaction”, “older people AND healthcare delivery”, “elderly satisfaction AND healthcare”, “elderly satisfaction AND integrated healthcare center”, “tingkat kepuasan lansia pada pelayanan posyandu” serta “kepuasan dan posyandu lansia” refine by the past 5 years filter. From several articles, only 7 articles were analyzed through topic suitability, access to article and language usage.* **Result:** *The results of the review indicate that the elderly were satisfied with the posyandu services that occur because they are influenced by the performance of health service providers and the availability of facilities for posyandu services.* **Discussion:** *Based on the review, it is suggested that nurses and all health care provider expected to be more active in improving services to the elderly and providing services based on empathy, so the elderly can feel comfortable and satisfied.*

**Keywords:** *elderly, satisfaction level, integrated healthcare center*

## PENDAHULUAN

Lanjut usia adalah kelompok manusia yang berusia 60 tahun keatas. Pada lanjut usia akan terjadi proses menghilangnya kemampuan jaringan untuk memperbaiki diri atau mengganti dan mempertahankan fungsi normalnya secara perlahan-lahan sehingga tidak dapat bertahan terhadap infeksi dan memperbaiki kerusakan yang terjadi (Sunaryo, 2016). Seiring bertambahnya usia, fisik, perubahan tubuh lansia tidak hanya sekedar kulit yang mengeriput dan tubuh yang makin membungkuk. Berbagai perubahan tubuh lansia seiring bertambahnya usia sebagai berikut penuaan kulit, fungsi jantung dan pembuluh darah, sistem pernapasan, sistem pencernaan, fungsi ginjal, tulang dan sendi, penglihatan, pendengaran, sistem imun, sistem saraf, sistem hormone (Ditjen Yankes RI, 2018).

Jumlah lansia di dunia mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya usia harapan hidup yang diperkirakan melebihi 625 juta jiwa pada tahun 2025 lansia akan mencapai 1,2 milyar (Padila, 2013). Menurut *World Population Ageing* (WHO) pada tahun 2017 Jepang menduduki peringkat lansia terbanyak di dunia dengan populasi yang mencapai 69,785%. Berdasarkan hasil survei penduduk lanjut usia, oleh Badan Pusat Statistik (2017) negara Indonesia termasuk dalam negara yang memiliki lansia cukup tinggi yakni sebanyak 23,4 juta jiwa lanjut usia diindonesia atau sebanyak 8,97%, dibagi berdasarkan umur yaitu lansia muda (60-69 tahun) sebanyak 63,00%. Lansia madya (70-79 tahun) sebanyak 27,80%, lansia tua (80+tahun) sebanyak 9,20% dengan prevalensi lansia perempuan sebanyak 52,52% dan lansia laki-laki sebanyak 47,48%. WHO juga

memprediksi bahwa penduduk lansia di Indonesia pada tahun 2020 mendatang sudah mencapai angka 11,34% atau 28,8 juta orang. Dilihat dari tingkat provinsi, peringkat populasi lansia dengan persentase terbesar berada di Yogyakarta (13,81%), Jawa Tengah (12,59%), Jawa Timur (12,25%). Menurut hasil Sensus Penduduk didapatkan bahwa jumlah lansia di Bali pada tahun 2010 sebanyak 300 ribu lansia (10%), 2015 sebanyak 432 ribu lansia (11,4%) dan 2018 mengalami peningkatan menjadi 441 ribu lansia (10,5%). Jumlah penduduk lanjut usia tertinggi pertama di Bali berada di Kabupaten Gianyar dengan 61.876 jiwa, dilanjutkan oleh Kabupaten Badung dengan jumlah lansia 57.045 jiwa, Kabupaten Tabanan 45.729 jiwa (Dinas Kesehatan Provinsi Bali, 2017).

Peningkatan populasi lansia dapat berisiko terjadinya masalah kesehatan, baik masalah fisik, mental, sosial dan timbulnya berbagai penyakit degeneratif (Darmanto, 2015). Peningkatan umur harapan hidup mencerminkan makin bertambah panjangnya masa hidup penduduk secara keseluruhan yang membawa konsekuensi makin bertambahnya jumlah lansia. Jumlah lansia di Indonesia semakin bertambah akan membawa pengaruh besar dalam pengelolaan masalah kesehatannya (Koswara, 2015).

Program posyandu lansia diluncurkan pemerintah Indonesia pada tahun 2010 khusus melayani serta menangani berbagai keluhan masyarakat mengenai kesehatan pada lanjut usia. Posyandu lansia adalah salah satu tempat pelayanan kesehatan lansia dengan sumber daya masyarakat yang dibentuk dan dilaksanakan oleh masyarakat bekerja sama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), lintas sektor pemerintah maupun bukan pemerintah, swasta, badan sosial, dan

lain-lain dengan mengutamakan kegiatan untuk peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit. Tidak hanya mengadakan pelayanan kesehatan, posyandu lansia juga mengadakan kegiatan sosial, keagamaan, pendidikan, keterampilan, olah raga, seni budaya dan kegiatan lainnya menurut kebutuhan para lansia dalam rangka meningkatkan kualitas hidup lansia (Kementerian Kesehatan, 2016).

Persepsi lansia tentang program posyandu lansia sangat penting untuk diketahui karena di dalam masyarakat terdapat beraneka ragam konsep tentang program posyandu lansia yang tidak sejalan atau bahkan bertentangan dengan yang diberikan oleh posyandu lansia (Nurlia, 2020). Banyak pendapat dari masyarakat terutama lansia terhadap ketidakpuasan mereka akan pelayanan kesehatan posyandu lansia, yaitu perasaan tidak senang atau kecewa berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu pelayanan posyandu lansia tersebut (Muhammad *et al.*, 2019). Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh lansia pada suatu fasilitas layanan kesehatan dan sikap kader yang diberikan sesuai dengan harapan, lansia pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut dan tingkat kepuasan akan meningkat pada lansia yang mendapat pelayanan yang baik.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik melakukan *literature review* dengan judul “Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Layanan Posyandu Lansia” yang bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan lansia terhadap layanan posyandu lansia. Penelusuran *literature* ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan lansia terhadap layanan posyandu lansia.

Tujuan disini di mana para kader dan tenaga kesehatan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada lansia saat melakukan posyandu lansia.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam literatur review ini menggunakan strategi secara komprehensif, seperti pencarian artikel dalam database jurnal penelitian, pencarian melalui internet dan tinjauan ulang artikel. Pencarian database yang digunakan meliputi *ProQuest*, *SemanticScholar*, *Pubmed* dan *Google Scholar* dengan *filter* data menggunakan batasan tahun yaitu 5 tahun terakhir (2015-2020). Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel pada *database ProQuest* yaitu *elderly AND satisfaction* didapatkan 15 artikel serta menggunakan kata kunci *older people AND healthcare delivery* didapatkan 70 artikel. Pada *database SemanticScholar* digunakan kata kunci *elderly satisfaction AND healthcare* dan ditemukan terdapat 12.200 artikel, pada *database Pubmed* digunakan kata kunci *elderly satisfaction AND integrated healthcare center* ditemukan 40 artikel dan pada *database Google Scholar* digunakan kata kunci “tingkat kepuasan lansia pada pelayanan posyandu” ditemukan 979 artikel dan dengan menggunakan kata kunci “kepuasan dan posyandu lansia” ditemukan 1.190 artikel. Peneliti kemudian melakukan skrining lanjutan menggunakan beberapa kriteria yaitu (1) artikel yang sesuai dengan topik bahasan yaitu mengenai kepuasan lansia pada pelayanan posyandu, (2) artikel yang dapat diakses penuh (*full text*), (3) artikel yang dapat diunduh atau *download* secara gratis dan (4) artikel menggunakan Bahasa Inggris

atau Bahasa Indonesia bukan Bahasa lainnya. Berdasarkan skrining tersebut, peneliti hanya memperoleh 7 artikel yang kemudian dilakukan analisis atau *review* untuk memperoleh jawaban dari tujuan pelaksanaan *literature review* ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa lansia telah merasa puas dengan pelaksanaan dan pemberian layanan kesehatan di posyandu berdasarkan beberapa *review* pada artikel jurnal dibawah ini:

Peneliti	Judul	Tujuan	Sampel	Metode	Hasil
Muhammad <i>et al.</i> , (2019)	Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Desa Bagu Wilayah Kerja Puskesmas Bagu	Melihat hubungan antara kinerja petugas kesehatan di posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di posyandu bagi lansia di Desa Bagu	25 orang lansia	<i>Cross sectional</i>	Ada hubungan yang kuat antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia, dengan nilai $p=0,001$ , dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan posyandu (56,7%)
Retnani W., (2015)	Hubungan Pelayanan Posyandu X Dengan Tingkat Kepuasan Lansia	Mengetahui hubungan pelayanan Posyandu X dengan tingkat kepuasan lansia di Kabupaten Kediri	24 responden	<i>Cross sectional</i>	Mayoritas responden di Posyandu X merasa puas (61,54%). Terdapat hubungan antara pelayanan Posyandu X dengan tingkat kepuasan lansia di Posyandu X ( $\text{sig} = 0,02$ )
Latuapo <i>et al.</i> , (2016)	Hubungan Kinerja Dengan Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang	Mengetahui Hubungan Kinerja Kader dengan Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang	50 lansia	Observasi Analitik	Kepuasan lansia hampir separuh (44% masuk kategori puas. terdapat hubungan antara kinerja dengan kepuasan lansia dengan $p$ value sebesar 0,000
Saraisang <i>et al.</i> , (2018)	Hubungan Pelayanan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas	Mengetahui hubungan pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan	59 responden	<i>Cross Sectional</i>	Ada hubungan antara pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di wilayah kerja Puskesmas

	Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado	lansia di wilayah kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado			Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado ( $\alpha=0,003$ ).
Ali Mostafa <i>et al.</i> , (2018)	<i>Satisfaction to healthcare among elderly; comparison study between Egypt and Saudi Arabia</i>	Menguji status kepuasan pasien lanjut usia yang menggunakan layanan pada pusat kesehatan geriatri	200 orang	<i>Cross-sectional study</i>	Tingkat kepuasan pasien lebih banyak berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 771 orang (96,4%).
Enisah & Lindayani (2019)	<i>The Satisfaction Level of Elderly Health Service at the Integrated Community Service Delivery (POSBINDU) of Community Group 02, Lingkar Selatan Village, Bandung City</i>	Mengidentifikasi kepuasan lansia atas implementasi Posbindu.	23 orang	<i>Descriptive survey study</i>	Tingkat kepuasan lansia pada layanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Posbindu dalam kategori baik
Özmete (2016)	<i>Active and Healthy Aging: Satisfaction with Health Services by Elderly Patients in Turkey</i>	Menyelidiki kesulitan yang dialami oleh lansia dalam mengakses layanan kesehatan dan kepuasan mereka dengan masalah yang berkaitan dengan sistem perawatan kesehatan	6 laki-laki dan 4 perempuan yang berusia 65+ tahun	<i>Qualitative research</i>	Mereka puas dengan program saat ini. Tantangan paling signifikan yang dialami oleh lansia adalah mengenai sistem layanan kesehatan termasuk rumah sakit yang ramai, kesulitan berjalan, tidak tersedianya kursi roda, dan bantuan yang tidak memadai dari staff pendukung



## PEMBAHASAN

Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) lansia merupakan bentuk pelayanan kesehatan untuk masyarakat usia lanjut di suatu wilayah tertentu yang sudah disepakati, digerakkan oleh masyarakat dimana usia lanjut bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan terhadap terjadinya penyakit (Kusumawati, 2017). Posyandu lansia sebagai salah satu bentuk Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM) merupakan program untuk meningkatkan status kesehatan lansia, namun upaya tersebut sering memenuhi banyak kendala dalam pelaksanaannya (Erpandi, 2015). Kendala yang dihadapi mempengaruhi penilaian lansia terhadap pelayanan posyandu yang berkaitan dengan tingkat kepuasan lansia.

Tingkat kepuasan merupakan tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2012). Berdasarkan beberapa literatur yang didapatkan diketahui bahwa tingkat kepuasan lansia pada pelayanan posyandu dapat dipengaruhi dan dikaitkan dengan beberapa hal seperti kinerja petugas kesehatan. Muhammad *et al.*, (2019) pada penelitiannya yang berjudul hubungan kinerja petugas kesehatan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan menggunakan sampel 25 orang lansia mendapatkan hasil bahwa ada hubungan kuat antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia, dengan nilai  $p=0,001$ , dimana diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan posyandu (56,7%).

Literatu oleh Retnani W., (2015) dengan judul Hubungan Pelayanan Posyandu X Dengan Tingkat Kepuasan Lansia melibatkan 24 responden lansia mendapatkan hasil mayoritas responden di Posyandu X merasa puas (61,54%). Terdapat hubungan antara pelayanan Posyandu X dengan tingkat kepuasan lansia di Posyandu X ( $\text{sig} = 0,02$ ). Pada hasil penelaahan jurnal oleh , Latupo et al (2016) dengan judul Hubungan Kinerja Kader Dengan Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang meemukan hasil Kepuasan lansia hampir separuh (44% masuk kategori puas. Terdapat hubungan antara kinerja dengan kepuasan lansia dengan *p value* sebesar 0,000.

Penelitian ini sejalan dengan literatur lainnya yang mengatakan Tingkat kepuasan lansia berkaitan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh staf kesehatan itu sendiri. Latuapo *et al* (2017) mengungkapkan bahwa kinerja yang bagus memberikan pengaruh terhadap kepuasan hingga tingkat sangat puas yang terjadi karena kemampuan kader (pemberi layanan kesehatan) dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik seperti memperhatikan beberapa aspek yang dapat memberikan kepuasan pada lansia seperti kesopanan dalam memberikan pelayanan, sikap ramah dalam memberikan pelayanan dan daya tanggap terhadap keluhan atau permasalahan yang dihadapi lansia.

Kinerja yang baik dapat memberikan kepuasan bagi lansia karena kinerja dan layanan kesehatan yang diberikan sangat erat kaitannya terhadap sikap dan empati. Sikap dan empati tenaga kesehatan seperti cara kader bersikap dan berkomunikasi tidak membiarkan lansia jenuh dan menunggu terlalu lama, memberikan dukungan kepada lansia tentang kesehatan lansia, bagaimana kader

menempatkan prioritas pada pelaksanaan posyandu lansia serta selalu memberikan informasi menjadikan lansia merasa diberikan perhatian oleh kader. Hal tersebut menjadi poin penting bagi lansia untuk merasakan kenyamanan pada saat pelaksanaan posyandu lansia dan menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan seseorang, sehingga lansia akan merasa sangat puas pada pelayanan posyandu yang diberikan (Faridah, 2018).

Dari hasil telah jurnal internasional oleh Ali Mostafa *et al.*, yang berjudul *Satisfaction to healthcare among elderly; comparison study between Egypt and Saudi Arabia* didapatkan hasil yang serupa dimana tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan posyandu sangatlah tinggi ditunjukkan dengan hasil persentase tingkat kepuasan pasien lebih banyak berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 771 orang (96,4%) yang melibatkan 200 lansia dalam penelitiannya.

Kepuasan lansia juga dapat ditingkatkan apabila adanya kecepatan dan ketepatan penanganan yang dilakukan petugas kesehatan untuk mempersingkat waktu tunggu pasien berikutnya, pemeriksaan pasien dilakukan sesuai dengan nomor urutan antrian, dan karena adanya PMT (Pemberian Makanan Tambahan) diposyandu lansia. (Saraisang *et al.*, 2018). Peningkatan pelayanan Posyandu yang diberikan akan meningkatkan kepuasan lansia, 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 meningkat (Retnani W., 2015).

Peneliti memiliki opini bahwa puas atau tidaknya lansia pada layanan posyandu dapat dipengaruhi karena baik atau buruknya pelayanan yang

didapatkan selama kegiatan posyandu itu sendiri. Kegiatan posyandu yang dilaksanakan dengan baik oleh petugas kesehatan dan mampu memberikan pelayanan yang baik akan membuat lansia merasa nyaman dan terbantu sehingga lansia akan merasa senang dengan adanya posyandu dan hal ini meningkatkan kepuasan lansia, begitu pula sebaliknya apabila pelayanan yang didapatkan lansia buruk akan membuat lansia tidak nyaman maka tingkat kepuasan lansia pada pelayanan posyandu akan menurun atau rendah.

Ketersediaan fasilitas layanan juga berkaitan dengan kepuasan lansia terhadap penggunaan fasilitas kesehatan (Özmete, 2016). Senosy (2018) juga mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan lansia yang tinggi juga terjadi karena beberapa hal lainnya seperti ketersediaan fasilitas layanan. Ketersediaan fasilitas berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan, semakin baik fasilitas yang tersedia, maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan klien sebagai pengguna fasilitas dan jasa tersebut (Setyawati *et al.*, 2018). Peneliti berpendapat bahwa fasilitas yang terdapat di posyandu membuat lansia merasa nyaman dan antusias dengan pelayanan posyandu. Fasilitas yang terdapat di posyandu juga dapat membuat lansia merasa terpenuhi segala kebutuhannya pada pemeriksaan kesehatan, sehingga hal ini dapat menciptakan perasaan senang dan puas pada pelayanan posyandu itu sendiri.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Lansia telah merasa puas dengan pelaksanaan dan pemberian layanan kesehatan di posyandu. Kinerja pemberi layanan kesehatan termasuk kader posyandu serta ketersediaan fasilitas merupakan dua hal penting yang berkaitan dengan kepuasan lansia pada layanan posyandu. Para Lansia puas dengan program saat ini dimana yang paling signifikan dialami oleh lansia adalah mengenai sistem layanan kesehatan termasuk fasilitas dan bantuan yang diberikan staff.

### **Saran**

#### **1 Bagi Puskesmas**

##### **a. Kepala Puskesmas**

Kepala puskesmas selaku pemberi kebijakan dan juga pelaksana program posyandu bagi masyarakat diharapkan mampu mengembangkan kreatifitas program dalam posyandu sehingga masyarakat khususnya lansia mau untuk datang dan percaya terhadap pemberi pelayanan kesehatan.

##### **b. Perawat Pelaksana Program Posyandu**

Perawat sebagai pelaksana kegiatan dan penanggung jawab kader posyandu diharapkan memberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas kader posyandu dalam penyelenggaraan

program posyandu sehingga para kader mampu memberikan pelayanan yang sesuai dan baik bagi masyarakat.

**c. Kader**

Bagi para kader posyandu diharapkan lebih meningkatkan proses pendekatan yang komprehensif kepada lansia sehingga program posyandu dapat berjalan dengan baik dan lansia merasa nyaman dengan bantuan kader yang bertugas.

**d. Pemuka Masyarakat**

Bagi pemuka masyarakat diharapkan mendukung program posyandu yang diselenggarakan dengan memberikan contoh atau memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pelayanan posyandu untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan para lansia di lingkungan desan ataupun banjar.

**2 Institusi Pendidikan Kesehatan**

Institusi kesehatan diharapkan dapat mendukung program posyandu yang dilaksanakan dengan memberikan bantuan berupa bantuan tenaga sehingga pelaksanaan posyandu dapat berjalan dengan baik dan lancar.

**3 Peneliti Selanjutnya**

Bagi para reviewer diharapkan dapat meningkatkan pengembangan ilmu keperawatan dengan melakukan review atau penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan lansia pada posyandu sehingga pelayanan keperawatan khususnya pelayanan posyandu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Mostafa, F. S., El-Shabrawy, E. M., El Morsy, E. M. A., & Senosy, S. A. (2018). Satisfaction to healthcare among elderly; comparison study between Egypt and Saudi Arabia. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 5(8), 3180. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20183048>
- Darmanto, J. (2015). Hubungan Kinerja Kader Posyandu Lansia dengan Motivasi Lansia Mengunjungi Posyandu Lansia. *Jurnal Online Mahasiswa*, 2(1).
- Dinas Kesehatan Provinsi Bali. (2017). *Profil Kesehatan Provinsi Bali Tahun 2016*. Bali " Dinas Kesehatan Provinsi Bali.
- Ditjen Yankes RI. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Enisah, E., & Lindayani, L. (2019). The Satisfaction Level of Elderly Health Service at the Integrated Community Service Delivery (POSBINDU) of Community Group 02, Lingkar Selatan Village, Bandung City. *KnE Life Sciences*, 4(13), 139–148. <https://doi.org/10.18502/cls.v4i13.5234>
- Erpandi. (2015). *Posyandu Lansia Mewujudkan Lansia Sehat, Mandiri & Produktif*. Jakarta : EGC.
- Faridah. (2018). Hubungan Kinerja Kader Terhadap Kepuasan Lansia dalam Mengoptimalkan Posyandu Lansia di Wilayah Puskesmas Muara Kumpeh di Desa Pudak. *Scientia Journal*, 7(01), 43–52. [faridah\\_rty@yahoo.co.id](mailto:faridah_rty@yahoo.co.id)
- Kementerian Kesehatan. (2016). *Situasi Lanjut Usia (Lansia) di Indonesia*. Jakarta : Kemenkes RI. <https://www.depkes.go.id>.
- Koswara. (2015). *Psikologi Usia*. <http://www.epsikologi/usia/2.html> (Accessed 10 Mei 2020)
- Kusumawati, Y. (2017). Pengembangan Kegiatan Posyandu Lansia Anthurium Di Surakarta. *Warta LPM*, 19(2), 125–133. <https://doi.org/10.23917/warta.v19i2.2738>
- Latuapo, S. H. R., Sutriningsih, A., & Rahayu, W. (2016). Hubungan Kinerja Kader dengan Kepuasan Lansia Di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang. *Nursing News*, 1(2), 13–20.
- Muhammad, L., Husen, S., Imran, H. L. D., Wiguna, R. I., & Suhamdani, H. (2019). Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Posyandu Lansia Dengan

- Tingkat Kepuasan Lansia Di Posyandu Lansia Desa Bagu Wilayah Kerja Puskesmas Bagu. *Jurnal Kesehatan Qamarul HUda*, 7(2), 14–18.
- Nurlia. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Lansia Melalui Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh*. Repositori Institusi USU. <http://repositori.usu.ac.id>
- Özmete, E. (2016). Active and healthy aging: Satisfaction with health services by elderly patients in Turkey. In *Handbook of Research on Healthcare Administration and Management* (pp. 384–406). <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-0920-2.ch022>
- Padila. (2013). *Buku ajar keperawatan gerontik*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Retnani W., E. (2015). Hubungan Pelayanan Posyandu X Dengan Tingkat Kepuasan Lansia. *Jurnal Wiyata*, 2(1), 5.
- Saraisang, C. M., Kumaat, L. T., & Katuuk, M. E. (2018). Hubungan Pelayanan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Wilayah Kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal Ii Kota Manado. *Jurnal Keperawatan*, 6(1), 1–8.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50–63.
- Sunaryo, D. (2016). *Asuhan Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta : Andi.





**YAYASAN SAMODRA ILMU CENDEKIA  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA MEDIKA BALI  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

Jalan Kecak Nomor 9A Gatot Subroto Timur Denpasar, Bali 80239 Telepon: +62 361 427699, Faximile: +62 361 427699  
Website : www.stikeswiramedika.ac.id

**Kartu Bimbingan Skripsi**

**Nama** : Luh Ade Desy Sumiantari  
**NIM** : 16.321.2449  
**Pembimbing I** : Ns. Ni Wayan Trisnadewi.,S.Kep.,M.Kes  
**Pembimbing II** : Made Nursari.,SKM.,MARS  
**Masa Bimbingan** : 1 bulan.  
**Judul Penelitian** : Literature Review Gambaran Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Layanan Posyandu Lansia

Pembimbing I			Pembimbing II		
Tgl	Materi Bimbingan	Paraf	Tgl	Materi Bimbingan	Paraf
Sabtu 23 Mei 2020	- Perbaikan Pendahuluan.		Minggu 24 Mei 2020	- Perbaikan Pembahasan	
	- Perbaikan Abstrak dan Penambahan Boolean			- Perbaikan Kesimpulan dan Saran	
	- Penambahan Hasil Review Artikel.		Kamis 28 Mei 2020	- Perbaikan Pengurutan Letak Kolom Hasil Review Artikel	
Rabu 27 Mei 2020	- Perbaikan Pembahasan.		Senin 08 Juni 2020	- Perbaikan Saran	
	- Perbaikan Kesimpulan dan Saran.			- Perbaikan Saran	
	- Perbaikan Daftar Pustaka.		Kamis 11 Juni 2020	- ACC Ujian Literature Review	
Kamis 04 Juni 2020	- Penambahan Asifilasi Pada Penulis.				
	- Perbaikan Abstrak.				
	- Penambahan Boolean Pada Metode.				
Sabtu 06 Juni 2020	- Perbaikan Pembahasan.				
	- Perbaikan Simpulan.				
	- Perbaikan Saran.				
Rabu 10 Juni 2020	- Perbaikan Saran.				
	- Perbaikan Pembahasan.				
	- Perbaikan Tujuan.				
Sabtu 06 Juni 2020	- Perbaikan Metode.				
	- Perbaikan Daftar Pustaka.				
	- Perbaikan Abstrak.				
Rabu 10 Juni 2020	- Perbaikan Kolom Tulisan.				
	- ACC Ujian Literature Review				



**Ns. Ni Luh Putu Dewi Pusyawati, S.Kep., M.Kep**  
NIK. 2.04.10.403

**Ketua Panitia**



**Ns. Niken Ayu Merna Eka Sari, S.Kep., M.Biomed**  
NIK. 2.04.10.265

# Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Posyandu Lansia Desa Bagu Wilayah Kerja Puskesmas Bagu

Lalu Muhammad Sadam Husen, H. Lalu Dhyana Imran, Reza Indra Wiguna, Haris Suhamdani  
Email : lalusadam68@gmail.com

Fakultas Kesehatan, Universitas Qamarul Huda Badaruddin

## ABSTRAK

Salah satu bentuk program Puskesmas yang melibatkan partisipasi penuh masyarakat adalah "Pos Pelayanan Terpadu" (POSYANDU) Lansia. Program Posyandu untuk lansia melibatkan partisipasi dalam berbagai layanan kesehatan dasar untuk lansia yang disediakan khusus untuk kelompok lansia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara kinerja petugas kesehatan di posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di posyandu bagi lansia di desa Bagu. Desain penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional, sampel dalam penelitian ini adalah lansia yang mengunjungi Posyandu lansia di desa Bagu, teknik purposive sampling, dengan jumlah sampel 25 orang. Ada hubungan yang kuat antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia, dengan nilai  $p = 0,001$ , dan tingkat hubungan dan korelasi kuat di mana  $\rho$  ( $\rho$ ) hitung: 0,626. Ada hubungan yang kuat antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan lansia, dengan nilai  $p = 0,001$ , dan tingkat hubungan dan korelasi kuat di mana  $\rho$  ( $\rho$ ) bernilai 0,673. Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan dalam rangka melakukan penelitian lebih lanjut tentang kinerja petugas kesehatan posyandu lansia pada tingkat kepuasan lansia seperti perawat dan kader dalam memberikan pelayanan kepada lansia.

**Kata kunci:** Kepuasan Lansia, Posyandu Lansia. Kinerja Petugas.

## ABSTRACT

One form of the Puskesmas program which involves the full participation of the community is the "Integrated Service Post" (POSYANDU) Elderly. The Posyandu for the elderly program involves participation in a variety of basic health services for the elderly that are provided specifically to the elderly group. The purpose of this study was to look at the relationship between the performance of health workers in the elderly posyandu with the level of satisfaction of the elderly in the posyandu for the elderly in the village of Bagu. The design of this study used a quantitative design using a cross sectional approach, the sample in this study was the elderly who visited the Posyandu of the elderly in the village of Bagu, a purposive sampling technique, with a total sample of 25 people. There is a strong relationship between nurse performance with the level of satisfaction of the elderly, with a value of  $p = 0.001$ , and the level of relationships and strong correlations where  $\rho$  ( $\rho$ ) count: 0.626. There is a strong relationship between cadre performance with the level of satisfaction of the elderly, with a value of  $p = 0.001$ , and the level of relationships and strong correlations where  $\rho$  ( $\rho$ ) counts 0.673. Based on the conclusions that have been described in order to carry out further research on the performance of health service officers of the elderly posyandu on the level of satisfaction of the elderly such as nurses and cadres in providing services to the elderly.

**Keywords:** Elderly Satisfaction, Elderly Posyandu. Officer Performance.

## A. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Apabila mutu pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan [1].

Salah satu bentuk program dari Puskesmas yang melibatkan peran serta dari masyarakat secara penuh adalah "Pos Pelayanan Terpadu" (POSYANDU) Lansia [2]. Adapun program Posyandu ini melibatkan peran serta dalam berbagai pelayanan dasar kesehatan, khususnya para lansia, perbaikan gizi, kesehatan lingkungan, pemberantasan penyakit menular dan penyuluhan kesehatan. Tetapi pada kenyataannya sistem pelayanan kesehatan Posyandu Lansia yang ada di Desa Bagu sistem pelayanan belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Diantaranya adalah pemeriksaan kesehatan, pemberian makanan tambahan (susu lansia), pelayanan pengobatan, penyuluhan kesehatan. Banyak pendapat dari masyarakat terutama lansia terhadap ketidakpuasan mereka akan pelayanan kesehatan Posyandu Lansia, yaitu perasaan tidak senang atau kecewa berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu pelayanan Posyandu Lansia tersebut. Ketidakpuasan tersebut karena adanya beberapa pelayanan Posyandu lansia yang tidak diberikan. Sehingga perlu dilakukan suatu penelitian.

Data yang didapatkan dari Puskesmas Bagu terdapat 5 desa, 1 Posyandu Lansia, dengan jumlah Lansia 248 orang yang terdiri dari 123 laki-laki dan 125 perempuan. Puskesmas Bagu terdapat 3 buah posyandu Lansia yaitu Posyandu Lansia Menemeng dengan jumlah lansia 81 orang, Posyandu Lansia Medas 72 orang, Posyandu Mesaleng 95 orang. Jadi jumlah lansia di Posyandu Lansia Desa Bagu berjumlah 248 orang. Dari 248 Lansia hanya rata-rata 25 yang datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan

dalam satu posyandu lansia. Beberapa pelayanan kesehatan posyandu tersebut meliputi sistem pelayanan lima meja. yaitu: Meja I : pendaftaran lansia, Meja II : Pencatatan Kegiatan sehari-hari yang dilakukan usia lanjut serta penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan, Meja III : pengukuran tekanan darah, pemeriksaan kesehatan dan pemeriksaan status mental, Meja IV : pemeriksaan air seni dan kadar darah (Laboratorium sederhana; Meja V : pemberian penyuluhan dan konseling. Apabila pelayanan posyandu Lansia tersebut tidak sesuai dengan sistem lima meja maka akan berdampak terhadap kesehatan Lansia antaranya adalah : penurunan gizi pada Lansia, semakin bertambahnya penyakit yang menular, semakin tinggi angka kesakitan, kurangnya pengetahuan Lansia tentang kesehatan dan lingkungan.

Kepuasan Lansia terhadap pelayanan kesehatan Posyandu Lansia akan timbul apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan posyandu sudah sesuai dengan sistem lima meja. Pelayanan tersebut dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal yaitu: fungsi kepemimpinan, pekerjaan, kebijakan dan aturan, penghargaan atau imbalan, sangsi dan tingkat stres. Sedangkan faktor internal yaitu: pendidikan, masa kerja, dorongan, sikap, kemampuan dan keterampilan, persepsi, umur, jenis kelamin, keragaman ras, pembelajaran dan kepribadian individu [3].

Untuk mengatasi masalah di atas tersebut, diharapkan para petugas kesehatan harus mengembalikan fungsi pelayanan posyandu dengan baik yaitu sesuai dengan pelayanan lima meja, agar Lansia bisa menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan posyandu Lansia tersebut dan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan kinerja petugas kesehatan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di posyandu lansia Desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu.

## B. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional [4]. populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung posyandu lansia yang tercatat sebagai anggota Posyandu Lansia di Desa Bagu yang berjumlah 248 orang, sampel pada penelitian ini adalah Lansia yang berkunjung di Posyandu lansia Desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu, dengan metode pengambilan sample menggunakan tehnik Purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 25 orang yang terdiri dari pralansia (45-59 tahun), Lansia (60-69 tahun) dan Lansia Resiko tinggi (70 tahun ke atas).

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

Pada penelitian ini, variable yang di ukur adalah kinerja perawat, kinerja kader sebagai petugas kesehatan posyandu lansia dan tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan posyandu lansia. Hubungan antara variabel independen dan dependen akan di uraikan pada tabel berikut di bawah ini.

**Tabel 1.** Distribusi hubungan antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan lansia.

No	Kinerja Kader	Tingkat Kepuasan			Total
		Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	
1	Kurang	-	-	-	0
2	Cukup	2 (6,7%)	4 (13,3%)	-	6 (20%)
3	Baik	-	7 (23,3%)	17 (56,7%)	24 (80%)
Jumlah		2 (6,7%)	11(36,6)	17(56,7%)	30 (100%)
<b>Signifikan (p) = 0,001</b>					
Koefisien Korelasi rho (p) = 0,673					

Dari tabel 1. dapat di ketahui bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan lansia di posyandu lansia Desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu. Responden sebagian besar menyatakan puas terhadap kinerja kader adalah (56,7%) pada kinerja kader yang baik (56,7%). Berdasarkan hasil analisa di dapatkan nilai signifikansi (p)= 0,001 dan

tingkat korelasi rho (p)=0,673.

### Distribusi hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia

Tabel berikut di bawah ini, yaitu hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia di desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu.

**Tabel 2.** Distribusi hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia.

No	Kinerja perawat	Tingkat Kepuasan			Total
		Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	
1	Kurang	1 (3,3%)	1 (3,3%)	-	2 (6,7%)
2	Cukup	1 (3,3%)	2 (6,7%)	-	3 (10%)
3	Baik	-	8 (26,6%)	17 (56,7%)	25 (83,3%)
Jumlah		2 (6,7%)	11 (36,6)	17 (56,7%)	30 (100%)
<b>Signifikan (p) = 0,001</b>					
Koefisien Korelasi rho (p) = 0,626					

Dari tabel 2 dapat di ketahui bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kinerja Perawat dengan kepuasan lansia di posyandu lansia Desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kinerja Perawat yaitu: (56,7%) pada kinerja kader yang baik (56,7%). Berdasarkan hasil analisa di dapatkan nilai signifikansi (p)= 0,001 dan tingkat korelasi rho (p)=0,626.

### 2. Pembahasan

Berdasarkan data-data yang telah di sampaikan, maka berikut ini akan di bahas tentang hubungan masing-masing variabel yang di teliti sesuai dengan tujuan penelitian.

#### a. Hubungan kinerja kader dengan tingkat kepuasan lansia

Dari hasil observasi di dapatkan bahwa peran kader dalam pelayanan sistim lima meja di laksanakan dengan baik yaitu pendaftaran dan pencatatan pada meja I, penimbangan lansia dan pengisian KMS pada meja II. Data hasil uji Spearman rho di dapatkan yaitu nilai rho-hitung lebih tinggi dari rho-tabel untuk taraf kesalahan 5% (0,673>0,364) dan p lebih kecil dari 0,05



sehingga ada hubungan antara kinerja kader dengan kepuasan lansia di Desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu. Karena data yang di dapatkan untuk Correlation Coefficient rho( $\rho$ ) adalah 0,673, maka terdapat hubungan yang kuat antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan lansia di Desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu.

Berdasarkan fakta diatas, maka peneliti menyatakan bahwa kinerja kader mempengaruhi tingkat kepuasan lansia. Bila kinerja kader baik maka lansia sebagai penerima pelayanan pada posyandu lansia juga akan puas. Dan bila kinerja kader kurang maka lansia juga kurang puas. Dengan demikian maka terdapat hubungan yang kuat antara kinerja kader dengan kepuasan lansia di Desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu, artinya Hipotesa penelitian (Ha) diterima. Berdasarkan hal tersebut membuktikan bahwa Suatu pelayanan kesehatan disebut pelayanan yang bermutu apabila terdapat penerapan standar dan dapat memuaskan pasien [5].

#### **b. Hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia.**

Dari hasil observasi didapatkan bahwa perawat dalam pelayanan sistim lima meja di laksanakan dengan baik yaitu: pemeriksaan tekanan darah dan pemeriksaaan mental pada meja III, pemeriksaan laboratorium darah/urine pada meja IV, pelayanan kesehatan dan penyuluhan pada meja ke V. Data hasil uji Spearman rho di dapatkan data hubungan antara kinerja Perawat dengan kepuasan lansia di Desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu, Yaitu nilai rho-hitung lebih tinggi dari rho-tabel dan taraf signifikansi p lebih kecil dari 0,05. Sehingga ada hubungan antara kinerja Perawat dengan tingkat kepuasan lansia adalah kuat untuk dimensi tangibles, realibility, responsiveness, ansurance, empathy. karena Correlation Coefficient rho( $\rho$ ) adalah 0,626, maka hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia adalah kuat.

Berdasarkan fakta diatas, maka peneliti menyatakan bahwa kinerja perawat mempengaruhi tingkat kepuasan lansia. Bila

kinerja perawat baik maka lansia sebagai penerima pelayanan pada posyandu lansia juga akan puas. Dan bila kinerja perawat kurang maka lansia juga kurang puas. maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja Perawat dengan kepuasan lansia di Desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu, artinya Hipotesa penelitian (Ha) di terima. Hal ini sesuai dengan pendapat Azwar (1996) yang menyatakan bahwa Suatu pelayanan kesehatan disebut pelayanan yang bermutu apabila terdapat penerapan standar yang dapat memuaskan pasien. Sedangkan terhadap mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dapat di lihat dalam lima dimensi yang meliputi tangibles, realibility, responsiveness, ansurance dan empathy [1].

#### **c. Tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan posyandu lansia.**

Dari hasil kuisisioner di dapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan posyandu lansia yang ada di Desa Bagu wilayah kerja Puskesmas Bagu. Hal ini di buktikan dengan adanya data Responden menyatakan puas dengan prosentasi 56,7% (17 responden), sedangkan yang berjumlah 11 responden (36,7%) menyatakan cukup puas dan 2 responden (6,6%) menyatakan kurang puas. Untuk tangibles sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelaksanaan kegiatan posyandu lansia yang di laksanakan secara rutin satu bulan sekali, sedangkan yang menyatakan kurang puas yaitu pelayanan dalam penyuluhan kesehatan. Realibility sebagian besar responden menyatakan puas yaitu secara keseluruhan kegiatan posyandu dilaksanakan dengan baik, sedangkan sebagian responden yang menyatakan kurang puas terhadap petugas pelayanan posyandu di dalam mengupayakan lansia selama kegiatan posyandu. Responsiveness sebagian besar responden menyatakan puas terhadap petugas posyandu lansia membantu memberikan pelayanan segera terhadap lansia yang datang ke posyandu lansia, sedangkan yang menyatakan kurang puas yaitu terhadap pemberian makanan tambahan. Ansurance sebagian besar responden menyatakan puas bahwa petugas posyandu lansia

memberikan pelayanan yang dapat membuat keluhan lansia berkurang, sedangkan yang menyatakan kurang puas yaitu terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan standar sistim lima meja. Empaty sebagian besar responden menyatakan puas bahwa petugas kesehatan posyandu lansia memberikan kemudahan dan perhatian terhadap penimbangan lansia, sedangkan yang menyatakan kurang puas yaitu kurangnya perhatian di dalam pemberian penyuluhan kesehatan.

Berdasarkan data di atas, maka sebagian responden menyatakan puas terhadap pelayanan posyandu yang meliputi lima dimensi tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empathy. Berdasarkan hal tersebut membuktikan bahwa penilaian terhadap mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dapat di lihat dalam lima dimensi yang meliputi tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy [1].

#### **D. KESIMPULAN**

Terdapat hubungan yang kuat antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan lansia, dengan nilai  $p=0,001$ , dan tingkat hubungan dan korelasi kuat dimana  $\rho$  ( $\rho$ ) hitung: 0,626. Terdapat hubungan yang kuat antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan lansia, dengan nilai  $p=0,001$ , dan tingkat hubungan dan korelasi kuat dimana  $\rho$ ( $\rho$ ) hitung 0,673.

Berdasarkan kesimpulan yang telah di uraikan agar melakukan penelitian lebih lanjut tentang kinerja petugas pelayanan kesehatan posyandu lansia terhadap tingkat kepuasan lansia seperti Perawat dan Kader dalam memberikan pelayanan terhadap lansia. Sehingga benar-benar di ketahui sejauh mana tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan kegiatan posyandu lansia yang di berikan oleh petugas posyandu lansia.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Parasuraman, Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expanation, The Press, New York, 1988.
- [2] Depkes. RI, Undang-Undang No. 23 Tentang Kesehatan, Jakarta, 1992.
- [3] Gibson, Perilaku Organisasi, Struktur dan Proses, terjemahan, Bina Aksara, Jakarta, 1996.
- [4] Nursalam, Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Keperawatan, Info Medika, Jakarta, 2000.
- [5] Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: pustaka sinar harapan.

## 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 Kesehatan 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 lahir<sup>1</sup>.

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 69,04<sup>2</sup>.

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 tinggi<sup>2</sup>.

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%<sup>3</sup>.

Kondisi tersebut dapat disebabkan belum berfungsinya Posyandu lansia secara optimal, sehingga jumlah lansia yang kontak dengan tenaga kesehatan juga masih minim.<sup>4</sup> 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 penelitian<sup>5</sup>. 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 <  $\alpha$  ( $0,02 < 0,05$ ) 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 Puskesmas<sup>6</sup>. 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 masyarakat<sup>8</sup>. 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 jasa<sup>9</sup>. 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 jasa<sup>8</sup>.

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 sendiri<sup>9</sup>.

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 meningkat<sup>12</sup>.

## 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

## **HUBUNGAN KINERJA KADER DENGAN KEPUASAN LANSIA DI POSYANDU LANSIA PERMADI KELURAHAN TLOGOMAS KOTA MALANG**

---

Syamsul H. Rizal Latuapo <sup>1)</sup>, Ani Sutriningsih <sup>2)</sup>, Wahidyanti Rahayu H. <sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

<sup>2,3)</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang  
Email : [jurnalpsik.unitri@gmail.com](mailto:jurnalpsik.unitri@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kinerja kader merupakan hasil kerja yang dilakukan kader dalam melakukan tugas serta tanggungjawab yang diberikan. Kinerja yang dilakukan dengan baik merupakan suatu proses yang akan menghasilkan input berupa kepuasan lansia sebagai pengguna posyandu lansia. Kepuasan merupakan harapan yang dirasakan lansia saat menerima pelayanan atau kegiatan yang diberikan kader dalam pelaksanaan posyandu lansia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kinerja Kader dengan Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang. Sampel penelitian yang digunakan berjumlah 50 lansia anggota aktif. Teknik sampling yang digunakan menggunakan teknik Sampel Jenuh. Desain penelitian yang digunakan adalah Observasi Analitik. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Analisa data yang digunakan adalah Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan kinerja kader lebih dari separuh (68%) masuk kategori bagus. Sedangkan kepuasan lansia hampir separuh (44% masuk kategori puas. Hasil uji statistic menggunakan uji Spearman Rank menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja dengan kepuasan lansia dengan p value sebesar 0,000 atau  $\alpha < 0,05$ . Peneliti menyarankan agar kader mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya dengan mengikuti pelatihan kader yang dilakukan petugas puskesmas serta mengoptimalkan peran perawat sebagai pendidik untuk member informasi serta pelatihan kader dalam melaksanakan kegiatan posyandu lansia.

**Kata Kunci** : Kader, kinerja, kepuasan, lansia, posyandu

## **CADRE PERFORMANCE RELATIONSHIP SATISFACTION WITH ELDERLY IN ELDERLY PERMADI POSYANDU KELURAHAN TLOGOMAS MALANG**

### **ABSTRACT**

*Cadre performance is the result of work done cadres in performing given responsibility. The performance is done properly is a process that will produce the input of user satisfaction as Posyandu elderly. Satisfaction is the expectation that the elderly felt when receiving services or activities provided cadres in the implementation of Posyandu. This study aims to determine the relationship of performance to the satisfaction of elderly cadres in Posyandu Permadi elderly poor villages Tlogomas city. The research sample was 50 elderly active members. The technique used by samples Saturated. The study design used is analitic observation. Collecting data using research instrument in the form of a questionnaire. Data analysis technique used was Spearman Rank with the help of statistical application program in its processing. The results showed the formation of a variable factor is theperformance factor attitudes and activities/services and satisfaction factor of variable reliability, empathy and reality. Results of statistical tests show that there is a relationship between performance and satisfaction of elderly with a p value of 0.000 or  $\alpha < 0.05$ . Researchers suggest that the cadres maintain and improve its performance following the training of cadres carried puskesmas officers as well as to optimize the role of nurses as educators for member information and training of cadres in carrying out the activities of Posyandu.*

**Keywords:** *Cadre ,performance, satisfaction, elder, posyandu.*

### **PENDAHULUAN**

Secara kronologis usia manusia akan terus bertambah seiring bergantinya waktu. Bersamaan dengan meningkatnya usia, beberapa fungsi vital dalam tubuh ikut mengalami kemunduran. Pendengaran mulai menurun, penglihatan kabur, dan kekuatan fisiknya pun mulai melemah. Kenyataan itulah yang dialami oleh orang yang sudah lanjut usia (lansia). Garis

hidup alami yang harus dilalui manusia itu merupakan suatu keadaan kompleks. Hal ini dikarenakan manusia yang sudah usia lanjut banyak mengalami berbagai masalah kehidupan bukannya hanya faktor biologis tersebut saja, tetapi juga faktor psikologis dan sosial mempengaruhi gaya hidup menjadi tidak akan bisa dihindari tetapi harus dipersiapkan dengan baik agar mampu

mengarungi hidup semasa tua tersebut (Rachmah, 2010).

Tahun 2025 WHO memperkirakan jumlah lansia di seluruh dunia akan mencapai 1,2 miliar orang yang akan terus bertambah hingga 2 miliar orang di tahun 2050. Data WHO juga memperkirakan 75% populasi lansia di dunia pada tahun 2025 berada di negara berkembang. Tahun 2010 jumlah lansia di Indonesia mencapai 18,1 juta orang. Sementara itu Data Susenas BPS 2012 menunjukkan lansia di Indonesia sebesar 7,56% dari total penduduk Indonesia. Menurut data tersebut sebagian besar lansia di Indonesia berjenis kelamin perempuan. Bappenas memperkirakan pada tahun 2050 akan ada 80 juta lansia di Indonesia dengan komposisi usia 60-69 tahun berjumlah 35,8 juta, usia 70-79 tahun berjumlah 21,4 juta dan 80 tahun ke atas ada 11,8 juta (Wardana, 2014).

Populasi lansia pada masa ini semakin meningkat, oleh karena itu pemerintah telah merumuskan berbagai kebijakan pelayanan kesehatan usia lanjut ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan mutu kehidupan lansia untuk mencapai masa tua bahagia dan berdaya guna dalam kehidupan keluarga dan masyarakat sesuai dengan keberadaannya. Sebagai wujud nyata pelayanan sosial dan kesehatan pada kelompok usia lanjut ini, pemerintah telah mencanangkan pelayanan pada lansia melalui beberapa jenjang (Erfandi, 2008).

Pelayanan kesehatan di tingkat masyarakat adalah Posyandu lansia, pelayanan kesehatan lansia tingkat dasar adalah Puskesmas, dan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan adalah Rumah Sakit. Pelayanan Posyandu lansia adalah pos pelayanan terpadu untuk masyarakat usia lanjut di suatu wilayah tertentu yang sudah disepakati, yang digerakkan oleh masyarakat dimana mereka bisa mendapatkan pelayanan kesehatan Posyandu lansia merupakan pengembangan dari kebijakan pemerintah melalui pelayanan kesehatan bagi lansia yang penyelenggaraannya melalui program Puskesmas dengan melibatkan peran serta para lansia, keluarga, tokoh masyarakat dan organisasi sosial dalam penyelenggaraannya (Erfandi, 2008).

Posyandu merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan untuk dan oleh masyarakat dengan dukungan teknis dari petugas kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan. Pelaksanaan pelayanan kesehatan lansia di posyandu sangat tergantung kepada sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi, SDM yang turut berperan penting menentukan kelancaran kegiatan posyandu adalah kader, karena kader posyandu merupakan pelayan kesehatan (*health provider*) yang berada di dekat kegiatan sasaran posyandu dan memiliki frekuensi tatap muka lebih sering daripada petugas kesehatan lainnya (Heru, 2005).

Beberapa tahun terakhir ini, tingkat kinerja dan partisipasi kader posyandu

dirasakan menurun, hal ini disebabkan antara lain karena krisis ekonomi, kejenuhan kader karena kegiatan yang rutin, kurang dihayati sehingga kurang menarik, atau juga mungkin karena jarang dikunjungi petugas. Sedangkan posyandu merupakan institusi strategis, karena melalui posyandu berbagai permasalahan kesehatan seperti gizi dan Keluarga Berencana (KB) dapat diketahui sejak dini, termasuk kesehatan lansia. Kinerja posyandu sebagai suatu organisasi selalu menjadi ukuran keberhasilan dalam mempertahankan kelangsungan organisasi (Hemas,2005).

Hasil penelitian yang dilakukan Herman (2012) membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan kepuasan lansia terhadap pelayanan di Ponyandu Lansia di Kelurahan Bareng Tengah Kota Malang. Beberapa aspek kinerja kader yang dapat memberikan kepuasan pada lansia yaitu; kesopanan kader dalam memberikan pelayanan, sikap ramah kader dalam memberikan pelayanan, dan daya tanggap kader terhadap keluhan atau permasalahan yang dihadapi lansia. Kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja individu dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa variabel, yaitu (1) variabel individual, (2) variabel psikologi, dan (3) variabel organisasi (Gibson et al., 2003). Berdasarkan studi pendahuluan tanggal 15 Juni 2015 dengan cara wawancara kepada ketua lansia Permadi Kelurahan

Tlogomas didapatkan data jumlah kader yang aktif sebanyak 15 orang, dan jumlah kunjungan lansia yang memiliki Kartu Menuju Sehat (KMS) di posyandu sebanyak 240 orang. Melihat proporsi antara jumlah lansia yang dilayani dengan jumlah kader yang aktif maka dapat diketahui bahwa jumlah kader masih kurang, hal ini dikarenakan satu orang kader harus bertanggungjawab terhadap lebih dari 16 orang lansia di dalam setiap kegiatan posyandu. Aktivitas kader pada setiap kegiatan posyandu adalah mengukur tekanan darah lansia, menimbang berat badan, menyiapkan dan memberikan makan dan penyuluhan tentang kesehatan lansia.

Survei kedua pada tanggal 18 Juni 2015 kepada 5 orang lansia dengan cara wawancara mengatakan bahwa lansia tersebut tidak merasa puas dengan kinerja kader disebabkan karena beberapa hal diantaranya : jika ada kegiatan lansia ada sebagian lansia yang tidak mendapatkan informasi (undangan), jumlah kader yang sedikit, ketika ada posyandu terjadi antri yang panjang karena tidak semua kader paham bila harus mengukur tekanan darah, gula darah yang hanya dilakukan oleh satu tenaga kesehatan tanpa dibantu oleh kader. Dari uraian ini timbul dugaan bahwa tingkat kepuasan pada lansia belum sepenuhnya tercapai, antara lain disebabkan oleh kurangnya keaktifan kader posyandu. Demikian dapat dikatakan bahwa kurangnya jumlah kader dibandingkan banyaknya kegiatan pelayanan yang dilakukan di posyandu secara langsung

berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan kegiatan posyandu.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik ingin meneliti “Hubungan Kinerja Kader Posyandu Lansia Dengan Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang”.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *observasional* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh lansia yang aktif berkunjung di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner kinerja kader posyandu lansia dan kuesioner kepuasan lansia yang disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Pengumpulan data dilakukan setelah peneliti mendapatkan ijin penelitian dari Bangkesbangpol Kota Malang, Dinas Kesehatan Kota Malang dan Puskesmas Dinoyo Kota Malang yang merupakan wilayah kerja Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang. Selanjutnya setelah diberikan penjelasan penelitian yang meliputi maksud dan tujuan penelitian responden menandatangani persetujuan penelitian

(*informed consent*) dan selanjutnya diberikan kuesioner penelitian. Setelah data diolah melalui tahapan *editing*, *coding*, *scoring* dan *tabulating*, data dinalisis menggunakan uji *Spearman Rank* karena kedua variabel merupakan data berskala ordinal.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei hingga Juni 2015 di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Data Umum**

Data umum meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan responden yang dapat dilihat pada Tabel 1.



Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan Responden di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang Tahun 2015

No.	Karakteristik Responden	f	%
1	Umur (tahun)		
	50-55	2	4
	56-60	14	28
	61-65	21	42
	66-70	6	12
	>70	9	18
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	17	34
	Perempuan	33	66
3	Pendidikan		
	SD/ sederajat	39	78
	SMP/ sederajat	3	6
	SMA/ sederajat	6	12
	Diploma	2	4
	Sarjana	0	0
4	Pekerjaan		
	Ibu Rumah Tangga	21	42
	Tani	9	18
	Swasta	15	30
	Dosen	1	2
	Pensiunan	4	8
	Jumlah	50	100

#### Data Khusus

Data khusus dalam penelitian ini meliputi: kinerja kader dan kepuasan lansia yang dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Distribusi Kinerja Kader di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang Tahun 2015

No.	Kinerja Kader	f	%
1	Bagus	34	68
2	Cukup	14	28
3	Kurang	2	4
	Jumlah	50	100

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang Tahun 2015

No.	Kepuasan Lansia	f	%
1	Puas	22	44
2	Cukup Puas	21	42
3	Kurang Puas	7	14
	Jumlah	50	100

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh kader (68%) mempunyai kinerja yang bagus. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator kinerja kader diantaranya kader selalu datang tepat waktu (56%) , kehadiran di posyandu (72%), aktif dalam memberikan layanan dalam setiap kegiatan posyandu (68%), aktif dalam memberikan penyuluhan (42%), mampu mendengarkan keluhan (38%), dan merespon keluhan lansia (44%).

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa hampir separuh responden lansia (44%) puas terhadap kinerja kader. Kepuasan lansia ini merupakan out put yang terdapat dari kinerja kader yang telah dilakukan selama dalam kegiatan Posyandu Lansia di Posyandu Lansia

Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang.

Juliantara (2005) menyebutkan bahwa kepuasan merupakan kesesuaian antara harapan (*expectation*) melalui persepsi dengan pelayanan dan kinerja (hasil) yang diterima atau kenyataan yang dialami. Berdasarkan pada pemikiran di atas maka dapat dikatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh lansia dari kinerja kader dalam kegiatan posyandu lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang. Kinerja kader yang lebih bagus tentunya dapat memberikan kepuasan lansia yang lebih baik.

Hubungan Kinerja Kader Posyandu Lansia Dengan Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang dianalisis menggunakan uji Spearman Rank dan didapatkan nilai p value sebesar  $0,000 < (0,05)$  sehingga penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kinerja Kader Posyandu Lansia dengan Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang. Nilai korelasi spearman rank ( $\rho$ ) sebesar 0,836 membuktikan bahwa hubungan Kinerja Kader Posyandu Lansia Dengan Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang sebesar 83,6% yaitu adanya hubungan yang kuat antara Kinerja Kader Posyandu Lansia Dengan Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang. Hal ini sesuai dengan

Mangkunegara (2010) yang menyatakan bahwa kinerja yang bagus memberikan pengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan pada hasil penelitian ini maka kinerja kader posyandu lansia harus lebih bagus sehingga memberikan tingkat kepuasan pada lansia pada tingkat sangat puas, hal yang dianggap perlu diperhatikan adalah dengan meningkatkan kemampuan kader posyandu lansia dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian tentang kinerja kader posyandu lansia dengan kepuasan lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja kader Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang lebih dari separu (68%) diketahui bahwa lebih kinerjanya bagus.
2. Kepuasan lansia Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang hampir separuhnya (44%) menyatakan puas.
3. Ada hubungan yang signifikan antara kinerja Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota Malang dengan nilai p value sebesar  $0,000 < (0,05)$  dan nilai korelasi spearman rank ( $\rho$ ) sebesar 0,836 yang menunjukkan bahwa hubungan Kinerja Kader Posyandu Lansia dengan Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Permadi Kelurahan Tlogomas Kota

Malang sebesar 83,6% yaitu adanya hubungan yang kuat.

Masyarakat, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

## **SARAN**

Diketahuinya hasil penelitian ini diharapkan kader perlu meningkatkan kemampuan didalam melaksanakan tugastugasnya dengan tetap berpedoman pada standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas pada lansia pada saat dilakukan kegiatan di Posyandu Lansia dan bagi Posyandu Lansia hasil penelitian dapat dijadikan sumber informasi dan bahan pertimbangan oleh posyandu lansia dalam menyampaikan layanan kesehatan lansia. Sedangkan bagi peneliti selanjutny dapat digunakan sebagai kajian awal atau bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian serupa dengan pengembangan konsep dan variabel penelitian, melalui analisis yang lebih tajam.

Heru, AS. 2005. Kader Kesehatan Masyarakat. Jakarta: EGC.

Mangkunegara, A.P. 2010. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung : Refika Aditama.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Erfandi. 2008. Pengelolaan Posyandu Lansia. Diambil tanggal 2 januari 2011 dari <http://www.puskesmasoke.blogspot.com>

Gibson. 2003. Struktur Organisasi dan Manajemen. Jakarta : Erlangga.

Hemas. 2005. Strategi Penanggulangan Gizi Buruk di Indonesia, Kuliah Perdana Program Studi Kesehatan

**HUBUNGAN PELAYANAN POSYANDU LANSIA DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
LANSIA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS RANOMUUT  
KECAMATAN PAAL II KOTA MANADO**

**Cindy M. Saraisang**

**Lucky T. Kumaat**

**Mario E. Katuuk**

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran

Universitas Sam Ratulangi

Email : [cindysaraisang.cs@gmail.com](mailto:cindysaraisang.cs@gmail.com)

**Abstract** : *Integrated posyandu service of elderly is integrated service postal of the public for old age in a specific area which has been agreed, driven by a society where they can get health care. Our satisfaction of the patientis such a level of patient feelings that arise as a result of the performance of the health care acquired after patient comparing it to what is satisfactory. Satisfaction of the elderly is one sign of the success of the implementation of the programs of integrated service post elderly. **The aim** of this research is to know the relationship of integrated service postal with the level of satisfaction of the elderly in region of Ranomuut public health center Paal II districts Manado city. **Research of design** uses descriptive correlation research and cross sectional design. **Sample** as many as 59 respondents taken using purposive sampling technique. The result collected from respondents using a questionnaire sheet integrated service postal and the level of satisfaction of the elderly. Then presented in the table 2x2 with the help of the computer program using Chi Square test 95% significance level  $\alpha = 0,003$ . **Research Results** showed the existence of the relationship of integrated service postal with the level of satisfaction of the elderly in region of Ranomuut public health center Paal II districts Manado city.*

**Keyword** : Integrated service postal of elderly, level of satisfaction of the elderly.

**Abstrak** : Posyandu lansia adalah pos pelayanan terpadu untuk masyarakat usia lanjut di suatu wilayah tertentu yang sudah disepakati, yang digerakkan oleh masyarakat dimana mereka bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan lansia adalah salah satu tanda keberhasilan terlaksananya program-program pelayanan posyandu lansia. **Tujuan** dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di wilayah kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado. **Desain Penelitian** yaitu menggunakan penelitian deskriptif kolerasi dengan rancangan *Cross Sectional*. **Sampel** sebanyak 59 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data dikumpulkan dari responden dengan menggunakan lembar kuesioner pelayanan posyandu dan tingkat kepuasan lansia. Kemudian disajikan dalam table 2x2 dengan bantuan program computer menggunakan *uji Chi Square* pada tingkat kemaknaan 95%  $\alpha = 0,003$ . **Hasil** penelitian menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di wilayah kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado.

**Kata Kunci**: Pelayanan posyandu lansia, tingkat kepuasan lansia.

## PENDAHULUAN

Laju perkembangan penduduk dunia termasuk Indonesia saat ini menuju proses penuaan yang ditandai dengan meningkatnya jumlah dan proporsi penduduk lanjut usia (Andini, 2013). Data dari *World Population Prospects* (2015) menjelaskan ada 901 juta orang berusia 60 tahun atau lebih, yang terdiri atas 12% dari jumlah populasi dunia. Pada tahun 2015 dan 2030, jumlah orang berusia 60 tahun atau lebih diproyeksikan akan tumbuh sekitar 56% dari 901 juta menjadi 1,4 milyar, dan pada tahun 2050 populasi lansia diproyeksikan lebih 2 kali lipat di tahun 2015, yaitu mencapai 2,1 milyar (*United Nations*, 2015).

Jumlah penduduk lansia berdasarkan data proyeksi penduduk, diperkirakan tahun 2017 terdapat 23,66 juta jiwa penduduk lansia di Indonesia (9,03%) Diprediksi jumlah penduduk lansia tahun 2020 (27,08 juta), tahun 2025 (33,69 juta), tahun 2030 (40,95 juta), dan tahun 2035 (48,19 juta) (Kementerian Kesehatan RI, 2017). Hasil sensus penduduk tahun 2016, secara umum jumlah lansia di Provinsi Sulawesi Utara tercatat sebanyak 245.166 jiwa (Badan Pusat Statistik Sulawesi Utara, 2017).

Besarnya jumlah penduduk lansia menjadi beban jika lansia memiliki masalah penurunan kesehatan yang berakibat pada peningkatan biaya pelayanan kesehatan (Badan Pusat Statistik, 2015). Penduduk lanjut usia akan mengalami proses penuaan secara terus menerus dengan ditandai menurunnya daya tahan fisik sehingga rentan terhadap serangan penyakit yang dapat menyebabkan kematian. Pada tahun 2015 angka kesakitan lansia sebesar 28,62%, artinya bahwa setiap 100 orang lansia terdapat sekitar 28 orang diantaranya mengalami sakit (Kemenkes, 2017).

Posyandu lansia sebagai salah satu bentuk Upaya Kesehatan Berbasis

Masyarakat (UKBM) merupakan program untuk meningkatkan status kesehatan lansia. Akan tetapi, upaya tersebut sering memenuhi banyak kendala dalam pelaksanaannya (Erpandi, 2015). Kendala yang dihadapi lansia dalam mengikuti kegiatan posyandu yaitu pengetahuan lansia yang masih rendah tentang manfaat posyandu, jarak rumah lansia dengan lokasi posyandu yang jauh atau sulit dijangkau, kurangnya dukungan keluarga untuk datang ke posyandu serta sikap lansia yang kurang baik terhadap petugas posyandu (Ismawati, Pebriyanti, & Proverawati, 2010). Penilaian pribadi atau sikap lansia terhadap kegiatan di posyandu sangat mempengaruhi tingkat kepuasan lansia tentang kualitas pelayanan posyandu. Rendahnya tingkat kepuasan menyebabkan lansia kurang termotivasi datang ke posyandu lansia untuk memeriksakan kesehatannya (Finajati, 2015).

Hasil penelitian yang di lakukan oleh Siahaan (2014) di Puskesmas Buntu Raja Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien dan/ atau masyarakat. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Dari hasil wawancara peneliti 6 dari 10 lansia mengatakan merasa kurang puas dengan pelayanan posyandu lansia karena waktu mulai pelayanan posyandu yang kadang-kadang terlambat dan ada yang mengeluh soal jarak yang cukup jauh dari rumah ke posyandu lansia. Berdasarkan hasil data diatas maka penulis ingin meneliti apakah ada hubungan pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di posyandu lansia yang berada di wilayah kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah dengan penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah 110 diambil dari jumlah rata-rata kehadiran selama 3 bulan terakhir lansia yang mengikuti kegiatan posyandu lansia di wilayah kerja puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado. Pengambilan sampel digunakan dengan menggunakan Purposive sampling dengan rumus slovin didapatkan sampel berjumlah 59 lansia. Data analisis melalui analisa univariat dan bivariat dengan menggunakan uji Chi Square dengan tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha < 0,05$ ). Uji statistik tersebut menggunakan program computer. Jika hasil statistik menunjukkan  $p < 0,05$  itu artinya terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di wilayah kerja Puskesmas Ranomuut.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Tabel 1 Distribusi berdasarkan umur responden lansia.

Karakteristik Umur Responden	n	%
60 – 65 Tahun	20	33.9
66 – 70 Tahun	12	20.3
71 – 75 Tahun	13	22.0
76 – 80 Tahun	8	13.6
81 – 85 Tahun	6	10.2
Total	59	100.0

Sumber : Data Primer, 2017

Hasil analisa pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebanyak 20 responden (33.9%) yang berada pada kelompok usia 60 – 65 tahun, 12 responden (20.3%) berada pada kelompok usia 66 – 70 tahun, 13 responden (22.0%) berada pada kelompok usia 71 – 75 tahun, 8 responden (13.6%) berada pada kelompok usia 76 – 80 tahun, dan 6 responden berada pada kelompok 81 – 85 tahun.

Tabel 2 Distribusi berdasarkan jenis kelamin responden lansia.

Karakteristik Kelamin Responden	n	%
Laki-laki	12	20.3
Perempuan	47	79.7
Total	59	100.0

Sumber : Data primer, 2017

Hasil analisa pada tabel 2 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yang paling dominan adalah perempuan yakni sebanyak 47 responden (79.7%) dan laki-laki sebanyak 12 responden (20.3%).

Tabel 3 Distribusi berdasarkan pendidikan terakhir responden.

Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	n	%
SD	9	15.3
SMP	36	61.0
SMA	14	23.7
Total	59	100.0

Sumber : Data primer, 2017

Hasil analisa pada tabel 3 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir yang terbanyak adalah di tingkat SMP yakni sebanyak 36 responden (61.0%), SMA sebanyak 14 responden (23.7%), dan SD sebanyak 9 responden (15.3%).

Tabel 4 Distribusi berdasarkan pelayanan posyandu lansia.

Distribusi Pelayanan Posyandu Lansia	n	%
Kurang Baik	31	52.5
Baik	28	47.5
Total	59	100.0

Hasil analisa pada tabel 4 menunjukkan bahwa sebanyak 31 responden (52.5%) yang mendapatkan pelayanan posyandu lansia kurang baik, dan sebanyak 28

responden (47.5%) yang mendapatkan pelayanan posyandu lansia baik.

Tabel 5 Distribusi berdasarkan kepuasan lansia

Distribusi Kepuasan Lansia	n	%
Kurang Puas	34	57.6
Puas	25	42.4
Total	59	100.0

Hasil analisa data pada table 5 menunjukkan bahwa sebnyak 34 responden (57.6%) yang merasa kurang puas dengan pelayanan posyandu lansia, dan sebnyak 25 responden (42.4%) yang merasa puas dengan pelayanan posyandi lansia.

Tabel 6 Distribusi berdasarkan hubungan pelayanan posyandu lansia dengan kepuasan lansia.

		Kepuasan Lansia		Total	$\rho$ valu e
		Kura ng Puas	Puas		
Pelayan an Posyan du Lansia	Kura ng	24 40.7	7 11.9	31 52.5	0.00 3
	Baik	10 16.9	18 30.5	28 47.5	
		34 57.6	25 42.4	59 100.0	
Total		%	%	%	

Tabel 6 menunjukkan bahwa yang mendapatkan pelayanan posyandu lansia kurang baik dan merasa puas yaitu 7 responden (11.9%) dan yang mendapatkan pelayanan posyandu baik tapi merasa kurang puas yaitu 10 responden (16.9%). Kemudian, responden yang mendapat pelayanan posyandu kurang baik dan merasa kurang puas yaitu 24 responden (40.7%) dan yang mendapat pelayanan posyandu baik dan merasa puas yaitu 18 responden (30.5%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* memperoleh nilai signifikan

0.003 atau lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0.05 sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan posyandu lansia dengan kepuasan lansia di wilayah kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado.

### Pembahasan

Lansia yang datang ke pelaksanaan posyandu lansia, sebagian besar adalah lansia berumur 60-65 tahun yaitu sebanyak 20 orang (33.9%). WHO dan UU No.13 tahun 1998 menyebutkan bahwa usia 60 tahun adalah usia permulaan tua (Nugroho, 2008). Hal ini dikarenakan pada usia permulaan tua mulai munculnya tanda-tanda penyakit seperti hipertensi, kolestrol, diabetes mellitus, dan penyakit menua lainnya, sehingga banyak lansia pada usia ini datang ke posyandu untuk memeriksakan kondisi kesehatan agar dapat mengetahui lebih awal jika ada gejala penyakit. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Purnawati (2014) bahwa lansia yang berumur > 70 tahun lebih aktif datang ke posyandu karena sering merasakan adanya gangguan kesehatan, dan sebaliknya lansia yang lebih muda tidak aktif ke posyandu karena masih merasa kuat dan sehat, sehingga datang ke posyandu jika merasa tidak enak badan saja.

Lansia yang datang ke posyandu lansia sebagian besar berjenis kelamin perempuan yakni 47 orang (79.7%). Lansia perempuan lebih mudah diajak untuk ikut serta dalam posyandu lansia dibandingkan dengan lansia laki-laki karena lebih mementingkan pekerjaan di ladang dan kurang peduli dengan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rosyid (2009) bahwa lansia perempuan lebih cenderung mempunyai perilaku yang tinggi untuk mengikuti posyandu karena perempuan lebih tekun dan senang berkumpul dengan teman seusianya, sedangkan laki-laki mempunyai perilaku mengikuti kegiatan posyandu terendah karena laki-laki secara

psikologis cepat bosan dan memilih untuk bekerja.

Lansia sebagian besar mempunyai tingkat pendidikan SMP yakni 36 orang (61.0%). Hal tersebut dikarenakan jaman dahulu fasilitas pendidikan masih sedikit dan masih jarang yang bersekolah. Walaupun demikian, para lansia mau mengikuti posyandu karena adanya pendekatan dan dukungan dari petugas kesehatan sehingga ada keinginan dari lansia sendiri memeriksakan diri untuk mengetahui status kesehatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Rusdiyanto (2007) dalam Sutini (2010) dimana hasil penelitiannya menunjukkan proporsi responden yang tingkat pendidikannya rendah (SD dan SMP) sebanyak 53%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan pelayanan posyandu baik sebanyak 31 responden (52.5%) yang mendapatkan pelayanan posyandu lansia kurang baik, dan sebanyak 28 responden (47.5%) yang mendapatkan pelayanan posyandu lansia baik. Hal ini berarti bahwa masih sebagian besar lansia yang belum mendapatkan pelayanan posyandu yang baik karena ada beberapa kegiatan di Posyandu lansia yang belum terlaksana serta ada sarana dan prasarana yang belum dimiliki oleh Posyandu seperti banyak lansia yang tidak mendapat obat di posyandu sehingga harus ke puskesmas untuk mendapatkan obat, dan di posyandu lansia belum ada KMS (Kartu Menuju Sehat) untuk lansia. Penelitian ini berbeda dengan penelitian Siahaan (2014) bahwa mayoritas responden di posyandu lansia puskesmas Buntu Raja Kecamatan Siempat Nempu menyatakan bahwa pelaksanaan program posyandu sudah terlaksana sepenuhnya (96.7%) sedangkan yang menyatakan pelaksanaan posyandu lansia terlaksana sebagian hanya (3.3%).

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas lansia pengguna posyandu lansia di wilayah kerja Puskesmas Ranomut Kecamatan Paal II dalam kategori yang masih kurang puas dengan persentase

57.6%, sementara untuk kategori puas yaitu 42.4%. Hal ini karena ada beberapa kekurangan pelayanan dari kader posyandu seperti pada kepuasan sistem layanan kesehatan yaitu waktu mulai posyandu yang lama dan waktu yang diluangkan kader/petugas kesehatan untuk bercerita atau konsultasi kesehatan yang singkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kusumahati (2012) bahwa mayoritas lansia yang berkunjung ke puskesmas Jayagiri Lembang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan ditinjau dari bukti fisik, kepedulian petugas, kehandalan dan keterampilan petugas, dan jaminan yang diberikan petugas.

Hasil penelitian menyatakan bahwa yang mendapatkan pelayanan posyandu lansia kurang baik dan merasa puas yaitu 7 responden (11.9%) dan yang mendapatkan pelayanan posyandu baik tapi merasa kurang puas yaitu 10 responden (16.9%). Kemudian, responden yang mendapat pelayanan posyandu kurang baik dan merasa kurang puas yaitu 24 responden (40.7%) dan yang mendapat pelayanan posyandu baik dan merasa puas yaitu 18 responden (30.5%). Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa lansia yang mendapatkan pelayanan posyandu lansia yang kurang baik tapi merasa puas yaitu 7 responden.

Hal ini dikarenakan ada faktor lain yang menyebabkan lansia merasa puas seperti kecepatan dan ketepatan penanganan yang dilakukan petugas kesehatan untuk mempersingkat waktu tunggu pasien berikutnya, pemeriksaan pasien dilakukan sesuai dengan nomor urut antrian, dan karena adanya PMT (Pemberian Makanan Tambahan) di posyandu lansia. Hal ini sejalan dengan penelitian Lestari (2011) bahwa pelayanan kader dan petugas kesehatan yang baik terbukti sebagai faktor yang mempengaruhi keaktifan kunjungan lansia ke posyandu lansia. Pelayanan kesehatan yang bermutu ditinjau dari sudut pandang pasien dan masyarakat berarti suatu



empati, respek, dan tanggap akan kebutuhannya.

Lansia yang mendapatkan pelayanan posyandu baik tapi merasa kurang puas yaitu 10 responden. Hal ini dikarenakan lansia merasa pelayanan posyandu baik karena adanya pelayanan kesehatan seperti pengukuran tekanan darah dan dapat berkonsultasi dengan petugas kesehatan, dan yang menyebabkan lansia merasa kurang puas walau menyatakan pelayanan baik yaitu keterjangkauan tempat pelaksanaan posyandu, dikarenakan ada beberapa lansia yang tempat tinggalnya jauh dari tempat pelaksanaan posyandu karena tidak setiap lingkungan di kelurahan diadakan posyandu. Sejalan dengan penelitian Siahhan (2014) menyatakan bahwa ada beberapa lansia yang menyatakan kurang puas karena tempat tinggalnya yang jauh dari posyandu lansia, selain itu karena kurangnya penyampaian informasi petugas kesehatan tentang peraturan dan prosedur pelaksanaan pelayanan posyandu. Penelitian ini juga terkait dengan penelitian Sutini (2010) yang menyebutkan bahwa salah satu kendala dalam posyandu lansia adalah jarak rumah dengan lokasi posyandu lansia yang jauh atau sulit dijangkau.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan posyandu lansia dengan kepuasan lansia di wilayah kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado. Hasil 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 meningkat (Awinda, 2004). Efektivitas program posyandu lansia sejalan dengan tingkat kepuasan responden terhadap program-program pelayanan tersebut. Dengan demikian, tingkat kepuasan dapat menjadi indikator penting

keberhasilan posyandu lansia (Pramono, 2012). Lansia akan memanfaatkan pelayanan tergantung pada penilaian tentang pelayanan tersebut. Persepsi tentang pelayanan selalu dikaitkan dengan kepuasan dan harapan pengguna layanan (Pertiwi, 2013).

## SIMPULAN

Pelayanan posyandu lansia berada pada kategori yang kurang baik, tingkat kepuasan lansia berada pada kategori kurang puas, terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di wilayah kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andini, N. K. (2013). *Faktor-faktor Yang Memengaruhi Penduduk Lanjut Usia Masih Bekerja*.
- 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
- Badan Pusat Statistik. (2015). *Statistik Penduduk Lanjut Usia*. [https://www.bps.go.id/website/pdf\\_publicasi/Statistik-Penduduk-Lanjut-Usia-2015-.pdf](https://www.bps.go.id/website/pdf_publicasi/Statistik-Penduduk-Lanjut-Usia-2015-.pdf). Diakses tanggal 10 Oktober 2017.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. (2017). *Sulawesi Utara Dalam Angka*. [https://sulut.bps.go.id/new/bac\\_kend2/pdf\\_publicasi/Provinsi-Sulawesi-Utara-Dalam-Angka-2017.pdf](https://sulut.bps.go.id/new/bac_kend2/pdf_publicasi/Provinsi-Sulawesi-Utara-Dalam-Angka-2017.pdf) Diakses tanggal 5 Oktober 2017
- Cahyo, I.S., Pebriyanti, S., Proverawati A. (2014). *Posyandu & Desa*

- Siaga. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Erpandi. (2015). *Posyandu Lansia Mewujudkan Lansia Sehat, Mandiri & Produktif*. Jakarta: EGC.
- Finajati, S. (2015). *Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelayanan Posyandu Lansia Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo*.
- Kementrian Kesehatan RI. (2017). *Analisis Lansia di Indonesia*. <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/lain-lain/Analisis%20Lansia%20Indonesia%202017.pdf>. Diakses tanggal 4 November 2017
- Kusumahati, E. (2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Lanjut Usia Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat*.
- Lestari, P. (2011). *Beberapa Faktor yang Berperan Terhadap Keaktifan Kunjungan Lansia ke Posyandu Studi Kasus di Desa Tamantintro Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul DIY*. *Media Medika Indonesia* , 45 (2) : 79-80.
- Nugroho, (2008). *Keperawatan Gerontik dan Geriatrik*. Edisi 3. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Pertiwi, H. (2010). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Frekuensi Kehadiran Lanjut Usia Di Posyandu Lansia Desa Mudal, Boyolali*. *Jurnal Ilmiah Kebidanan*. Vol.4 No.1 Juni 2013.
- Pramono, L.A. (2012). *Permasalahan Lanjut Usia di Daerah Perdesaan Terpencil*.
- Purnawati, N. (2014). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Lansia Dalam Kegiatan Posyandu Di Desa Plumbon Kecamatan Mojolaba Sukoharjo*. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rosyid, F. (2009). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Lansia Ke Posyandu Lansia Di RW.VII Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Surabaya*.
- Siahaan, N. R. (2014). *Pelaksanaan Program Pelayanan Posyandu Lansia Dan Tingkat Kepuasan Lansia Pengguna Posyandu di Puskesmas Buntu Raja Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi*. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/39919/Abstract.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Sutini, S. A. (2010). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Lansia Dalam Melakukan Kunjungan Ke Posyandu Lansia di RW 05 Pangkalan Jati Baru Depok*. Diakses tanggal 28 Desember 2013 dari <http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/2s1keperawatan/0810712008/bab6.pdf>
- United Nations. (2015). *World Population Ageing*. [http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015\\_Highlights.pdf](http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Highlights.pdf). Diakses tanggal 10 Oktober 2017



## Original Research Article

# Satisfaction to healthcare among elderly; comparison study between Egypt and Saudi Arabia

Faten Sami Ali Mostafa<sup>1\*</sup>, Ekram M. El-Shabrawy<sup>2</sup>, El Morsy Ahmed El Morsy<sup>2</sup>,  
Shaimaa Ahmed Senosy<sup>2</sup>

Department of Public Health and Community Medicine, Faculty of Medicine, <sup>1</sup>Cairo University, Cairo; <sup>2</sup>Beni-Suef University, Beni-Suef, Egypt

**Received:** 25 May 2018

**Revised:** 02 July 2018

**Accepted:** 03 July 2018

**\*Correspondence:**

Dr. Faten Sami Ali Mostafa,

E-mail: [lola982000@yahoo.com](mailto:lola982000@yahoo.com)

**Copyright:** © the author(s), publisher and licensee Medip Academy. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License, which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

### ABSTRACT

**Background:** In the context of health care services; clinicians use consumer or patient satisfaction assessment to monitor their performance and alter the delivery of care in order to retain and attract customers. Also to determine how they can better meet the needs of patients and, so, improve patient compliance. This study was designed to examine the satisfaction status of elderly patients utilize the selected geriatric health centers in the study in a comparison way between Egypt and Saudi Arabia in order to improve the geriatric health care program in Egypt.

**Methods:** This is a cross-sectional study to assess the geriatric service through assessing the structure, process and geriatric satisfaction from the geriatric health services by an observational checklist and questionnaire. Statistical analysis was done using SPSS version 22 and Spectrum-5 software.

**Results:** Saudi Arabia centers were significantly higher in patients' satisfaction; there were a statistically significant difference between both countries regarding total satisfaction score ( $p < 0.001$ ).

**Conclusions:** The indicators in both countries under the study suggest a growing proportion of older people in the populations. This study has revealed that efforts to improve health care service for older people have not been fully implemented. Many older people still do not satisfy the offered medical service due to several obstacles. Policymakers must invest in the systems that would encourage and facilitate formal care provision, through partnership between the state and civil society for example and through investing in both old age and family support policies.

**Keywords:** Geriatric health, Geriatric's satisfaction, Comparative assessment

### INTRODUCTION

One of the main features of the world population over the last few decades has been rapid increase in the absolute and relative numbers of older people in both developing and developed countries. This trend will accelerate over the next two or three decades. Currently, about 60% of older persons live in the developing world. This number is expected to increase to 75% (843 million) by the year 2025.<sup>1</sup> For the Egyptian population over the last few

decades there was gradual increase in the numbers of older people. This trend will continue over the next decades. The percent of older people" defined as 60 years of age and more" was 6.1% of the total population according to the Egyptian census in 1996.<sup>2</sup> The percentage of older people reach 6.7% (male 2,888,193/ female 2,973,531), and the expected percentage of older people may reach 8.9% in 2016 and 10.9% in 2026. Accordingly, the expected rate of total population from 1996 to 2026 is about 57% while the expected rate of

increase among older people during the same period is about 79%.<sup>3</sup>

The proportion of the elderly is increasing rapidly in Egypt. This comes up with health problems like hypertension, diabetes, cancers among others. Which can be delayed if good health care is accessed, whether the healthcare is prepared to take care of the elderly has not been extensively investigated. Sixty three per cent of older people find it hard to access healthcare when they need it.<sup>4</sup>

The ministry of health and population in Egypt is also starting a project to renovate and create geriatric health care centers in Egypt. These health services include daycare hospital establishment, training of the primary care physicians by academic staff in geriatric medicine at their work or in the academic units.<sup>5</sup>

Patient satisfaction has become increasingly popular, as a critical component in the measurement of quality of care. Satisfaction is one of the care outcomes for healthcare. Satisfaction with health care is measure with a long history in the social science. Nursing service is one of the most important components of hospital service. Understanding how things are looking through the patient's eye should be central part of quality improvement. The level of patient satisfaction with nursing care is an important indicator of quality of care provided in hospitals.<sup>6</sup>

The health services received by the elderly in Egypt today are part of the standard services provided for the all life cohort, without strategic attention to geriatric health requirements including physical, social and emotional needs. This study aimed to examine patients' satisfaction in To examine the satisfaction status of elderly patients utilize the selected geriatric health centers in the study in a comparison way between Egypt and Saudi Arabia in order to improve the geriatric health care program in Egypt. The information generated will be useful to health research and development initiatives relating to geriatric health. These include the following: establishment of geriatric services in primary health care facilities, awareness creation, training and capacity building in geriatric health and formulation of a national health policy for the elderly.

## **METHODS**

### ***Study design***

Cross sectional analytical study design to assess the geriatric service through assessing the geriatric satisfaction from the geriatric health services. The study was conducted at four centers, two in Egypt (Hoda Talaat Harb specialist center for treatment and rehabilitation of elderly (Helwan) and Ganzour Center). And two centers in Saudi Arabia (Hamra PHC and Balad PHC).

### ***Study duration***

The study was conducted in the period between (September 2016) and (end of May 2017).

### ***Sampling technique***

Multistage random technique was applied; from the 27 governorates of Egypt, one governorate was selected randomly which was (Cairo) and from the 118 governorates of Saudi Arabia, one governorate was selected randomly which was (Jeddah). Then from the selected Egyptian governorate (Cairo) the facilities were divided into governmental centers and private centers, then two centers were selected randomly from governmental centers, Ganzour Center and Hoda Talaat Harb specialist center for treatment and rehabilitation of elderly (Helwan). From the selected Saudi Arabia governorate (Jeddah), the facilities were divided into governmental centers and private centers, two governmental centers were selected randomly from governmental centers, Al Hamra PHC and Al Balad PHC.

### ***Sampling size***

Total population of Egypt in January 2016 is 90,086,267, while percent of geriatrics is 6.9%, so total number of geriatrics (age more than 60 years) is 6,215,953. Percent of population in Cairo is 10.5% of total population (9,440,374) and geriatrics are 651,386. Total population of Saudi Arabia in January 2016 is 31,521,418, while total number of geriatrics (age more than 60 years) is 923,577. Percent of population in Jeddah is 7.3% of total population (2,301,063) and geriatrics are 67,421.<sup>7</sup>

Number of geriatrics was determining by using sample size calculator (calculator.net), Confidence Level 95%, Confidence Interval 5%:

### ***Population size in Cairo***

651,386, we need to measure 384 or more.

### ***Population size in Saudi Arabia***

67,421 we need to measure 385 or more. So for easy calculation, 800 geriatric will be included in the study, as 200 geriatric in each center.

### ***Data collection tool: Questionnaire for assessment of patients' satisfaction about geriatric health service***

The questionnaire directed to the patients was designed in Arabic and consisted of closed-ended questions that collected; Socio-demographic data (gender & age) and data about patients' satisfaction. A modified questionnaire was prepared by investigator from the (Application satisfaction measurement form) by ministry of health in Saudi Arabia with the exception of questions measuring satisfaction with internal departments. The questionnaire

measured four domains of satisfaction: Patient satisfaction of the healthcare givers (doctors & nurses), patient satisfaction of the availability of services, patient satisfaction of patients' rights and patient satisfaction of the cleanliness). Each question was of four points rating scale (3=Very Good, 2=Good, 1=Poor and 0=Non-Abdicable). For each satisfaction domain the percentage of satisfaction was calculated and divided into three levels of satisfaction: (High satisfaction:  $\geq 67\%$ , Moderate satisfaction 33-66% and Low satisfaction  $\leq 33\%$ ).

**Statistical analysis**

The collected data were coded then entered and analyzed using the SPSS version 22 (Statistical package for social

science). Descriptive statistics for the socio-demographic characteristics of Participants, and survey items of the satisfaction questionnaire were analyzed by frequency and percentage for qualitative variables and (mean $\pm$ SD) for quantitative variables. Suitable statistical tests were used. P-values equal to or less than 0.05 were considered statistically significant.

**RESULTS**

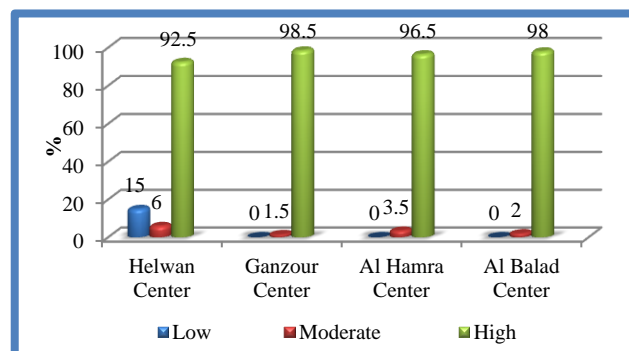
Except for (Ganzour Center) in Egypt; females significantly were predominant in the other studied three centers (p=0.012). There were no statistically significant differences between both countries regarding the age of customers in the 4 centers. Mean $\pm$ SD=69.96 $\pm$ 7.0.

**Table 1: Comparison between the four centers regarding customers' satisfaction.**

Satisfaction dimension	Satisfaction score (%)						P value
	Egypt			Saudi Arabia			
	Helwan center (n=200)	Ganzour center (n=200)	Total	Al Hamra center (n=200)	Al Balad center (n=200)	Total	
<b>Patient satisfaction of the healthcare givers (Doctors &amp; Nurses)</b>							
Mean $\pm$ SD	77.9 $\pm$ 9.1	84.2 $\pm$ 8.1	81.1 $\pm$ 9.2	82.5 $\pm$ 9.4	81.2 $\pm$ 9.5	81.8 $\pm$ 9.5	0.288
Minimum	51.17	60.00	51.17	50.00	53.33	50.00	
Maximum	93.33	99.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
<b>Patient satisfaction of the availability of services</b>							
Mean $\pm$ SD	83.1 $\pm$ 16.3	70.3 $\pm$ 16.1	76.7 $\pm$ 17.4	82.2 $\pm$ 15.8	76.9 $\pm$ 15.5	79.6 $\pm$ 15.8	0.30*
Minimum	33.33	33.33	33.33	33.33	33.33	33.33	
Maximum	100	100	100.00	100.00	100.00	100.00	
<b>Patient satisfaction of patients' rights</b>							
Mean $\pm$ SD	83.0 $\pm$ 11.3	90.9 $\pm$ 8.2	86.9 $\pm$ 10.6	80.5 $\pm$ 12.5	80.2 $\pm$ 11.9	80.4 $\pm$ 12.2	0.001*
Minimum	41.67	66.67	41.67	41.67	41.67	41.67	
Maximum	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
<b>Patient satisfaction of the cleanliness</b>							
Mean $\pm$ SD	57.2 $\pm$ 7.9	54.1 $\pm$ 9.0	55.6 $\pm$ 8.6	80.1 $\pm$ 9.8	74.5 $\pm$ 9.5	77.3 $\pm$ 10.1	0.001*
Minimum	33.33	33.33	33.33	53.33	46.67	46.67	
Maximum	37.33	73.33	73.33	100.00	93.33	100.00	
<b>Total score of Patient satisfaction</b>							
Mean $\pm$ SD	75.8 $\pm$ 5.9	76.8 $\pm$ 5.4	76.3 $\pm$ 5.6	81.5 $\pm$ 6.6	78.8 $\pm$ 6.1	80.1 $\pm$ 6.5	0.001*
Minimum	56.67	62.33	56.67	61.33	64.00	61.33	
Maximum	88.80	89.80	89.80	94.47	94.00	94.47	

\*P $\leq$ 0.05 is considered significant.

Comparing customers' satisfaction of geriatric health services in the four studied centers in both countries; there were no statistically significant differences between both countries regarding the patient satisfaction of the healthcare givers (Doctors and Nurses) of the 4 centers. However, the two studied centers in Saudi Arabia were significantly higher in patient satisfaction of the availability of services, patient satisfaction of the cleanliness and total score of patient satisfaction domains (p<0.05) than studied centers in Egypt, while the two studied centers in Egypt were significantly higher in Patient satisfaction of patients' rights domains (p<0.05) than studied centers in Saudi Arabia (Table 1).



**Figure 1: Total score of patient satisfaction.**

**Table 2: Levels of satisfaction between the four studied centers.**

	Egypt			Saudi Arabia			Total of 4 centers
	Helwan center (n=200) (%)	Ganzour center (n=200) (%)	Total (%)	Al hamra center (n=200) (%)	Al balad center (n=200) (%)	Total (%)	
<b>Patient satisfaction of the healthcare givers (Doctors and Nurses)</b>							
Low	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
Moderate	18 (9.7)	4 (2.0)	22 (5.7)	11 (5.5)	15 (7.6)	26 (6.5)	48 (6.1)
High	167 (90.3)	195 (98.0)	362 (94.3)	189 (94.5)	183 (92.4)	372 (93.5)	734 (39.9)
<b>Patient satisfaction of the availability of services</b>							
Low	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
Moderate	12 (8.1)	39 (34.2)	51 (19.4)	12 (7.7)	22 (17.3)	34 (12.1)	85 (15.6)
High	137 (91.9)	75 (65.8)	212 (80.6)	143 (92.3)	105 (82.7)	248 (87.9)	460 (84.4)
<b>Patient satisfaction of patients' rights</b>							
Low	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
Moderate	7 (3.9)	2 (1.0)	7 (1.9)	15 (8.7)	15 (8.7)	30 (8.7)	37 (5.1)
High	171 (96.1)	198 (99.0)	369 (98.1)	91.3%	91.3%	314 (91.3)	683 (94.9)
<b>Patient satisfaction of the cleanliness</b>							
Low	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
Moderate	149 (98.7)	160 (97.6)	309 (98.1)	9 (5.0)	25 (15.4)	34 (10.0)	343 (52.3)
High	2 (1.3)	4 (2.4)	6 (1.9)	170 (95.0)	137 (84.6)	307 (90.0)	313 (47.7)
<b>Total score of patient satisfaction</b>							
Low	3 (15.0)	0 (0.0)	3 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.4)
Moderate	12 (6.0)	3 (1.5)	15 (3.8)	7 (3.5)	4 (2.0)	11 (2.8)	26 (3.3)
High	185 (92.5)	197 (98.5)	382 (95.5)	193 (96.5)	196 (98.0)	389 (97.3)	771 (96.4)

There was high satisfaction level in both countries regarding the patient satisfaction of patients' rights and total score of patient satisfaction of the 4 centers. However, the two studied centers in Saudi Arabia were significantly higher in high level patient satisfaction of the availability of services, total score of patient satisfaction and patient satisfaction of the cleanliness than studied centers in Egypt, while the two studied centers in Egypt were significantly higher in high level of patient satisfaction of the healthcare givers (Doctors and Nurses) and of patients' rights than studied centers in Saudi Arabia (Table 2).

## DISCUSSION

This descriptive study was conducted to ascertain the patient satisfaction in outpatient department of the selected four centers. Total of 200 patients from each center were provided self-administered questionnaire. All respondents were taken from the patients who visited the OPD.

Study findings indicate that there were more females than males who were obtained the geriatric health centers in both countries. The female respondents were significantly higher than male respondents (55.52%) and (44.7%) respectively. This trend might suggest that there is a gender difference in older people attending hospitals. However, these suggestions are against similar report

which suggests that female have less access to health care than male.<sup>8</sup>

Patient satisfaction was assessed in terms of satisfaction of the healthcare givers, satisfaction of the availability of services, satisfaction of patients' rights and satisfaction of the cleanliness.

In our study, the mean score of total satisfaction was (80.1%) in Saudi Arabia and (76.3%) in Egypt (table). A total of (97.3%) of patients declared a high satisfaction rate, (2.2%) had moderate satisfaction in Saudi Arabia, while in Egypt (95.5%) of patients had a high satisfaction rate, (3.8%) had moderate satisfaction and only 0.8% (97.3%) declared a low satisfaction rate for the offered services.

The results of our study are close to those mentioned by a study -entitled "Satisfaction with outpatient geriatric evaluation and management" conducted in Washington, USA- in which the satisfaction rate of patients receiving geriatric cares was evaluated. About (81%) of care recipients had high satisfaction from the offered services.<sup>9</sup>

These results were higher than the reported by (Dehghani Ahmadabad et al.2016) in a similar study conducted in Iran to assess elderly patients' satisfaction with provided services, the mean score of total satisfaction was (65.4%) with only 25% of patients had a high satisfaction rate,



72% had moderate satisfaction, and 3% assessed this hospital low in offering services.<sup>10</sup>

Evidently, the significant differences in satisfaction scores can be explained by a number of factors as attending to special needs of the elderly in offering individual services, utilization of skilled personnel in taking care of elderly, existence of specialist in geriatric medicine, and cooperation with patients' family are among the most important issues.

When satisfaction was considered in terms of its different groupings i.e. healthcare givers, the availability of services, patients' rights and the cleanliness, it was found out that level of high satisfaction varies between 80 to 98% in both countries. The lowest percentage of high satisfaction was for cleanliness in studied centers in Egypt where the majority of elderly people reported the degree of satisfaction as moderate with only (1.9%) of high satisfaction which was significantly lower than those in Saudi Arabia, which goes hand with hand with a finding reported in a study conducted in Pakistan to assess patient satisfaction towards out-patient department services where the patients seem to be least satisfied with cleanliness (3.08%) in the hospital.<sup>11</sup> This difference between the countries is likely to be explained by the presence of special company for cleanness with at least 3 workers for each center in Saudi Arabia.

## CONCLUSION

This study has revealed that efforts to improve health care service for older people have not been fully implemented. Many older people still do not satisfy the offered medical service due to several obstacles. There is a need to review the policy for older people care. As the study findings reveals, the government should revise new mechanisms on improving health care for older people including introducing health insurance scheme for older people since it provides more coverage even in private hospitals.

A large volume of empirical research indicates the difficulties associated with combining care and work responsibilities, particularly caring for older people; but both countries –*Egypt and Saudi Arabia*– have the opportunity to benefit and learn from the policy successes and failures of more economically developed countries who have successfully overcome this demographic transition.

### *Obstacles and limitations of the study*

1. Sometimes the condition of the patients didn't allow easy interview. Therefore, data was collected from the persons accompanying the geriatric.
2. The need to repeat and explain the questions for much geriatrics particularly.

3. The revolution and the unsafe conditions which decreased the number of patients.

*Funding: No funding sources*

*Conflict of interest: None declared*

*Ethical approval: The study was approved by the Institutional Ethics Committee of the Faculty of Medicine, Beni-Suef University*

## REFERENCES

1. National Endowment for the Arts. The Arts and Aging: Building the Science. Summary of a National Academies Workshop, Research Gaps and Opportunities for Exploring the Relationship of the Arts to Health and WellBeing in Older Adults. [prepared by Mary Kent and Rose Maria Li], 2013.
2. United Nations Development Programme Regional Bureau for Arab States and Arab Fund for Economic and Social Development. The Arab human development report 2009 [electronic resource]: towards the rise of women in the Arab world. New York: United Nations Development Programme, 2009.
3. World Health Organization. Global strategy and action plan on ageing and health, 2016.
4. World Health Organization. World report on ageing and health, 2015.
5. Center, CD. Population of Egypt in the 20th Century, 2003
6. Laschinger HS. A psychometric analysis of patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an actionable approach to measuring patient satisfaction. *J Nursing Care Quality*. 2005;20(3):220-30.
7. Baer G. Population and society in the Arab East. Routledge, 2016.
8. Pastor DK, Vogel B. Supporting community caregiving for a spouse with dementia: Research with implications for practice. *Home Healthcare Now*. 2011;29(7):443-50.
9. Weuve JL, Boult C, Morishita L. The effects of outpatient geriatric evaluation and management on caregiver burden. *The Gerontologist*, 2000;40(4):429-36.
10. Dehghani Ahmadabad A, Bahrevar V, Zeinali A. Elderly patients' satisfaction with provided services in Yazd Shahid Sadoughi Hospital. *Elderly Health J*. 2016;2(1):45-9.
11. Javed A. Patient satisfaction towards outpatient department services in Pakistan institute of medical sciences, Islamabad. Master's thesis, Faculty of Graduate Studies, Mahidol University, 2005.

**Cite this article as:** Mostafa FSA, El-Shabrawy EM, Morsy EMAE, Senosy SA. Satisfaction to healthcare among elderly; comparison study between Egypt and Saudi Arabia. *Int J Community Med Public Health* 2018;5:3180-4.



## Conference Paper

# The Satisfaction Level of Elderly Health Service at the Integrated Community Service Delivery (POSBINDU) of Community Group 02, Lingkar Selatan Village, Bandung City

Enisah Enisah and Linlin Lindayani

Program Profesi Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan PPNI Jawa Barat, Bandung 40171 Pusat Kesehatan Masyarakat Cijagra Lama, Bandung 40264

## Abstract

**Background:** Elderly health status, particularly about elderly welfare, is regulated by Law Number 13 launched in 1998. The nature of the aging process challenges this population with a wide range of health problems, emerging the need for health prevention and promotion program.

Based on the Regulation Number 43 on 2004, government have launched Intergrated Community Service Delivery (Posbindu) for elderly as one of *Implementation of Elderly Welfare Improvement Efforts*, and this study to describes a case example of a treatment outcome and satisfaction assessment program at the Posbindu that provide comprehensive health service. **Objectives:** This study aim to identify the satisfaction of elderly on the implementation of Posbindu **Methods:** Design of this descriptive survey study are carried out at one time point or over short period. Purposive sampling method to use is total population sampling because the number of elderly relatively small. In this study, the elderly population in Posbindu registered and recorded in 2019 was 81 people and therefore the samples were received based on the required minimum formula of 23 people. Service quality intrument used to measure the satisfaction of the health service include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence (tangible) assessed, as well as the level of experience of the elderly in health service at the Posbindu. The Likert scale was used to measure opinions and perceptions ranging from 1 to 5. *The Wilcoxon Sign Rank Test* was used for data analysis, which involves a test on two inter-correlated samples (paired samples) from populations with the same average. **Results:** The data analysis results indicated there was a very significant correlation on: 1) the ability of the clinic officers to be fast-responsive in solving the complaints; 2) the Posbindu officers Spaid special attention to the elderly while providing health service; and 3) the rooms of elderly health service were clean, tidy and comfortable. These three indicators should be improved in order to guarantee satisfaction of health service to the elderly. **Conclusions:** There were other parameters which needs to be fixed for the officers to be more fast-responsive in handling the complaints, pay more special attention and improve the cleanliness, tidiness, and comfort of the Intergrated Community Service Delivery (Posbindu) rooms.

**Keywords:** assurance, emphaty, Integrated Development Post (Posbindu), reliability, responsiveness, tangible, expectation, reality.

Corresponding Author:

Enisah Enisah

bundazahraheaven@gmail.com

Received: 22 September 2019

Accepted: 4 October 2019

Published: 10 October 2019

Publishing services provided by  
Knowledge E

© Enisah Enisah and Linlin Lindayani. This article is distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use and redistribution provided that the original author and source are credited.

Selection and Peer-review under the responsibility of the ICHT 2019 Conference Committee.

## OPEN ACCESS

## 1. Introduction

The success of development of health projects improves the quality of life and community well-being. Among elderly population, the effectiveness of health care program might increase the life expectancy result in the high number of older population. However the increased of life expectancy not always in line with the welfare. Therefore, there is a need to focus on the improvement of the elderly in terms of their welfare through an integrated care. Intergrated Community Service Delivery (Posbindu) is a health service structure from community resource. The purpose of this service is to serve the elderly people in the community through health care services which provided by health care providers, cadre from local community and non-governmental organizations (NGO). The service involves many sectors including the governmental and non-governmental institutions, private, and social organization among others, and emphasizes health service on promotive and preventive basis [1].

Implementation of Intergrated Community Service Delivery (Posbindu) program faces several challenges and barriers, especially in the context of quality of care delivery. As one of the promising strategic effort to prevent and promote health status among elderly, the service should maintain consumer trust and satisfaction towards the quality of care. Previous studies about the patients' preference in hospital selection show that there is an influence of several factors such as

medical service, paramedics, and medical support quality on the outpatient towards customer satisfaction and various service quality variables at Dr. Moewardi Regional Public Hospital of Surakarta [2]. Moreover, the influence of service and facility's quality, the cost of inpatient treatment and religious affiliation had a significant influence on consumer decisions in choosing a hospital for inpatient treatment [3].

Law Number 8 of 1999 regulates consumers' rights for health service. It protects the right to comfort, security, and safety in goods and services, the right to be heard and allowed advocacy, protection, and solution efforts and to be treated or served in non-discriminatory manners. In general, consumers cannot assess the technical competencies and only evaluate the service quality from non-technical characteristics or the level of comfort. Also, the responsiveness of the officers in meeting the customers' needs, communication with the customers, hospitality, and/or the recovery from the disease suffered. Based on service providers, quality is determined by the appropriateness of the service given in line with the development of science and technology and profession autonomy following the patient needs [4].

The measurement of the satisfaction level of the service provided by the Intergrated Community Service Delivery (Posbindu) Community Group 02 to the elderly aimed to evaluate the effectiveness of the officers in health care delivery process. The level of satisfaction has become importance construct in routine health care and the performance of the officers include variables such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible [5].

## 2. Methods

This was a descriptive survey study [6]. Used a small sample which evaluates a situation systematically with accurate facts using survey and unlimited to the collection and compilation of the data. The research was conducted in the Integrated Community Service Delivery (Posbindu) of Community Group 02, in Lingkar Selatan Village, Lengkong Sub-district, Bandung City, 40263. The conceptual framework of this research is illustrated in Figure 1.

Purposive sampling method to use is total population sampling because the number of elderly relatively small. In this study, the elderly population in Posbindu registered and recorded in 2019 was 81 people and therefore the samples were received based on the required minimum formula of 23 people. Service quality instrument used to measure the satisfaction of the health service include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence (tangible) assessed [5], as well as the level of experience of the elderly in health service at the Posbindu.

### 2.1. Conceptual Framework

The instrument used in this study was a questionnaire, in form of a list of questions and was used along with interview. The variables of the survey instrument were as shown in Table 1. This was a closed questionnaire with answers provided for the respondents to choose by marking cross (X) in the column provided. It was meant to ease the giving of answers (respondents) and to be more practical, systematic, and efficient in cost and research time. A brief demographic questionnaire was used to collect descriptive information about respondents. This questionnaire included about gender, age, and occupation.

Level of experience of the elderly in health service at the Posbindu survey was modified from its original form with permission from the author. Previously, the survey had been used to identify the perceptions about patients satisfaction among Tuberculosis

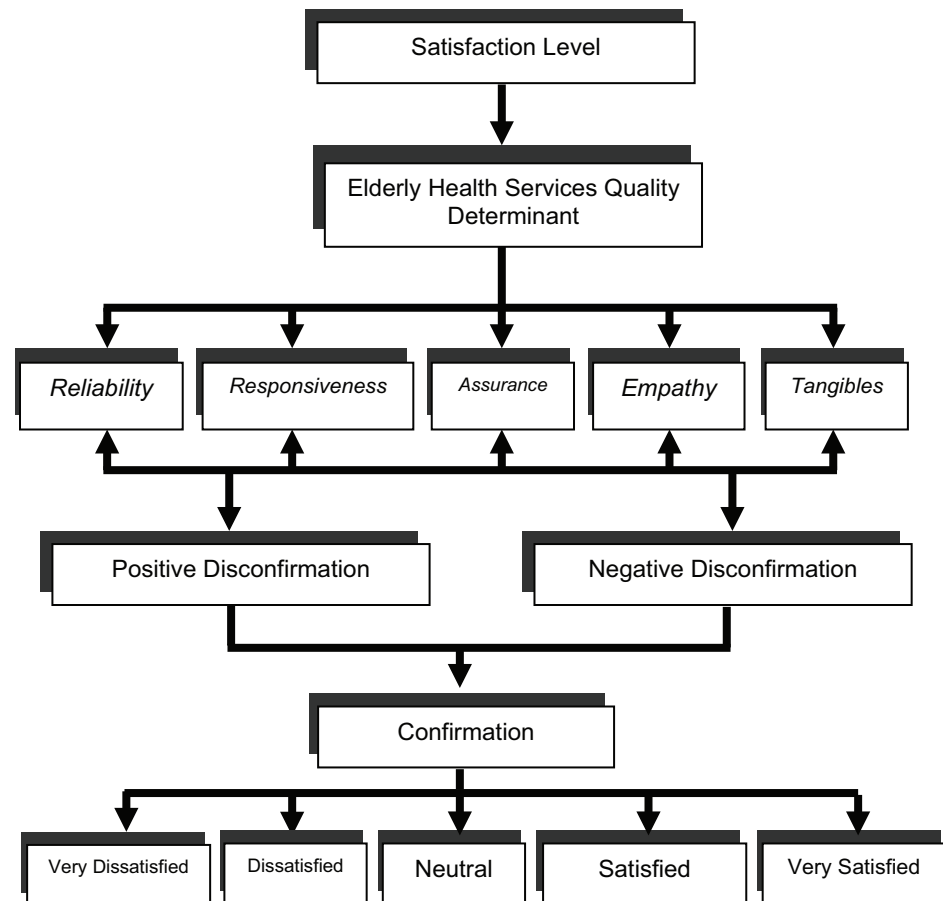


Figure 1: Research.

patients in TB Clinic [4]. The survey data were analyzed using SPSS software, version 24.0, and descriptive statistics, including frequency distribution, and ordered ranking of each survey item, were obtained. The data analysis used the Wilcoxon Sign Rank Test, which is a test of two inter-correlated samples (paired samples) from populations with the same average [7].

The Likert scale [8] fall within the ordinal level measurement 1-5, was used to measure attitude, opinions, and perceptions of a person or a group on social events or symptoms [9]. The assessment was given with the following scores:

1. Very satisfied answer was given a score of 5.
2. Satisfied answer had a score of 4.
3. Neutral answer was given the score of 3.
4. Dissatisfied answer was assigned the score of 2.
5. Very Dissatisfied answer was given the score of 1.

TABLE 1: Content of the Questionnaire.

Dimensions	List of Questions
Reliability	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. a fast and appropriate procedure to receive elderly people</li> <li>2. checkup service</li> <li>3. treatment and care services</li> <li>4. the activity schedule properly</li> </ol>
Responsiveness	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. the ability of the officers to be fast-responsive in dealing with complaints</li> <li>2. providing clear and easy to understand information</li> </ol>
Assurance	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. the knowledge of treatment and care services</li> <li>2. abilities and skills of the officers in providing the services</li> <li>3. polite and friendly approach</li> <li>4. the guarantee of security and trust</li> </ol>
Empathy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. the pay special attention to the complaints of every elderly</li> <li>2. service to all elderly regardless of their social status</li> </ol>
Tangibility	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. the cleanliness</li> <li>2. tidiness</li> <li>3. comfort of the rooms and officers' appearance</li> </ol>

### 3. Results

The Integrated Community Service Delivery (Posbindu) of Community Group 02, Lingkar Selatan Village, Bandung City, is an elderly health care unit which improves elderly health program directly to pre-elderly, elderly, and high risk aged individuals, and indirectly to families and community where the elderly are located as well as social organizations. The health service is conducted routinely every Thursday in the first week of every month.

Posbindu consists of 8 cadres from the community element and one advisor from the Health Center of Old Cijagra, Bandung City. Programs implemented in this integrated community delivery service (Posbindu) were following the government regulation [10] involving direction, development strategy, and empowerment of the elderly. The program includes basic activities in the community health center, referral service, preventive, promotive, curative, rehabilitative health services, mental health, the prevention of non-infectious diseases, nutrient and health promotion..

In this study, the elderly population in Community Group 02 registered and recorded in 2019 was 81 people and therefore the samples were received based on the required minimum formula of 23 people.

The results of this study showed that the majority of age among respondent was 70 or 60 years old with health problems (47.83%). The sample consisted of 2 males or 4.35%, and 21 females, around 95.65%.

Based on table 2, the elderly number distribution at the Integrated Development Post of Community Group 02, Lingkar Selatan Village, Bandung City, according to the types

TABLE 2: Demographic and Elderly Characteristic at Posbindu of Community Group 02 (N=23).

<b>Elderly Classification</b>	<b>Sum</b>	<b>%</b>
Pre Elderly (45-59 years old)	3	13.04
Elderly (60-69 years old)	9	39.13
High Risk Elderly (70 or 60 with health problems)	11	47.83
Total	23	100
<b>Gender</b>		
Male	2	4.35
Female	21	95.65
Total	23	100
<b>Occupation</b>		
Housewives	21	91.3
Pensioners	1	4.35
Others	1	4.35
Total	23	100

TABLE 3: The Distribution of Elderly at the Integrated Development Post of Community Group 02, Lingkar Selatan Village, Bandung City.

<b>Occupation</b>	<b>Sum</b>	<b>%</b>
Housewives	21	91.30
Pensioners	1	4.35
Others	1	4.35
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

of work consisted of Housewives, totaling 21 people or 91.30%, Pensioners, totaling 1 person or 4.35%, and others, totaling 1 person or 4.35%.

The data analysis results from the Wilcoxon Sign Rank Test indicated there was a very significant correlation, as illustrated in the table 3 below, towards:

1. The ability of the officers to be fast responsive in solving the elderly’s complaints had a correlation value of 0.906 at the Significance level ( $\alpha$ ) of 0.00.
2. The special attention was given to the elderly with a correlation value of 0.906 at the Significance ( $\alpha$ ) of 0.00; and
3. The elderly health service rooms were clean, tidy, and comfortable with a correlation value of 0.797 at the Significance level ( $\alpha$ ) of 0.00.

The correlation and t analysis for reliability and assurance variables cannot be computed because of the standard error of the difference is 0. Table 3 confirm from paired samples correlations.

TABLE 4: Paired Samples Correlations.

Dimensions	N	Correlation	Sig.
Responsiveness	23	.906	.000
Emphaty	23	.906	.000
Tangibles	23	.797	.000

## 4. Discussion

Start with univariate findings that important to be discussed, then bivariate. Do NOT repeated the results of this study in discussion section, paraphrase the results of this study that you would like to discuss then compare with supporting literature.

Start with your finding, how you evaluate costumer satisfasfaction according to the results of this study, then supported by literature.

This study provides a general overview of satisfaction level of elderly health service at the Posbindu. Table 3 shows three of five of variables of satisfaction has statistical significance. The ability of the officers to be fast responsive in solving the elderly's complaints and special attention was given are often cited as major determinants of satisfaction, and in this instance were found to be significantly correlated. The levels of correlation were high. Modest but significant correlations were found between tangibility. Most of an elderly described their experience same as their expectations.

The evidence provided ere would suggest that it can be done in a way that Posbindu provides meaningful information, which in turn can be used to improve service delivery. Satisfaction is an emotional feeling or assessment on the use of a product or services where their expectations and needs are fulfilled. The level of satisfaction is a function of the difference between perceived performance and expectations [11]. In case the performance is below the expectations, the customers are not satisfied and this leads to disappointments. Where performance and expectations match, there is satisfaction. Similarly, a performance above what is expected make consumers very satisfied, a level always desired [12]. However, a negative disconfirmation happens where the quality offered is less than the expected. In creating satisfaction, an integrated system should be created and managed in order to obtain reliable Integrated Community Service Delivery (Posbindu).

Basically, the definition of satisfaction or dissatisfaction is the difference between expectations and perceived performance. The measurement of satisfaction involves the determination of 3 (three) factors including: 1) the choice of proper measurement of performance; 2) the normative measurement process; 3) the instruments and measurement techniques used to create an indicator. The types of performance measurement are as

follows: descriptive performance measurement which provides insights on the operation of a system without assessing its quality; evaluative performance measurement which provides a norm or measurement used as a guidance for assessing the real situation [9, 10].

Responsiveness is the willingness of the suppliers to help the consumers and provide the appropriate services which meet their needs. This dimension emphasizes on the attitude of the service providers to be attentive, fast and precise in dealing with consumer requests, questions, complaints, and problems. Basically, empathy is the ability of the service providers to treat consumers as special individuals with the willingness to offer care and attention needed. Physical evidence (tangible) is the physical appearance of the service providers such as the buildings, equipment layout, interior and exterior, and physical appearance of the service provider and various communication media [13]. From data analysis in the table 3, the responsiveness of the officers in addressing complaints was different from the expectations. On the empathy, there was a difference between the expectations and experiences of health service offered. This was due to the fact that most patients assumed all types of checkup, treatment, and care must be the same as what was received by other victims, and not all the types of checkups were conducted [11].

On the basis of tangibility, there was a difference between the expectations and the real experiences. The rooms were considered less clean, not very tidy or comfortable since there were no self-managed buildings, inadequate maintenance staffs, waiting rooms and cleaning staffs. Additionally, there were no public facilities such as toilets, sitting rooms for the elderly's escorts and televisions as a means of entertainment and giving health information. In effort to fix the inappropriateness between the expectations and experiences of the elderly, the following should be considered a) Re-socializing the procedure of receiving patients by the officers and installing posters in the waiting room; explanation about the types of checkup, treatment, and care in accordance with the complaints of the elderly to the Integrated, the schedule of activities should be determined every month; b) Explaining the period of health checkup and the disease treatment and c) providing waiting rooms for elderly and their escorts or family in order to be more effective. Moreover, completing public toilets, providing televisions, and routinely cleaning the rooms should be considered [4].



## 5. Conclusion

In general, the satisfaction level of the elderly on the health service provided by the Integrated Development Post officers of Community Group 02, Lingkar Selatan Village, Bandung City, was good. This is due to the fact that the ability of the officers to be fast responsive in solving the elderly's complaints and special attention was given are often cited as major determinants of satisfaction. The dimensions include responsiveness, empathy, and tangibles on the ability to be fast-responsive in solving the complaints. The officers paid special attention to the elderly and the availability of the health service rooms were expected to be clean, tidy, and comfortable.

## Acknowledgement

The authors would like to thank their colleague for their contribution and support to the research. They are also thankful to all the reviewers who gave their valuable inputs to the manuscript and helped in completing the paper.

## References

- [1] Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. (2014). Situasi dan Analisis Lanjut Usia. Retrieved from <http://www.depkes.go.id/article/view/14010200005/situasi-dan-analisis-lanjut-usia.html>
- [2] Hendrajana. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD dr. Moewardi Surakarta. Theses. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- [3] Rais, A.R. (2003). Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Rawat Inap: Studi Pada Pasien RS PKU Muhammadiyah. Theses. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- [4] Susanto, A. (2009). Tingkat Kepuasan Pasien TB terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Tuberculosis PT Freeport Indonesia. Theses. Jakarta: Sekolah Tinggi Manajemen Imni.
- [5] Zeithmal, A.Z., Leonard, L.B., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, vol. 60 (April), pp. 31-46.
- [6] Rogan, L. (2009). Preparation of nurses who percept baccalaureate nursing students: a descriptive study. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, vol. 40 (12), pp. 565-570. DOI:10.3928/00220124-20091119-06

- [7] Gardner, E.M. (2007). Which is the correct statistical to use?. *British Journal of Oral and Maxillofacial Surgery*, 46 (2008), pp. 38-41. DOI:10.1016/j.bjoms.2007.09.002
- [8] Allen, I.E., & Seaman, C.A. (2007). Likert scale and data analyses. *Statistics Roundtable*, July. Retrieved from <http://rube.asq.org/quality-progress/2007/07/statistics/likert-scales-and-data-analyses.html>
- [9] Jamieson, S. (2004). Likert scale: how to (ab)use them. *Medical Education*, vol. 28, pp. 1212-1218. DOI: 10.1111/j.1365-2929.2004.02012.x
- [10] Government of Indonesia Regulation No. 43 year 2004 about Implementation of Elderly Welfare Improvement Efforts. Retrieved from <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/ln/2010/pp43-2010bt.pdf>
- [11] Jenkinson, C., Coulter, A., Bruster, S., Richards, N., & Chandola, T. (2002). Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Qual Saf health Care*, 11, pp. 335-339
- [12] Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Edisi 3. Rineka Cipta.
- [13] Kotler, P.T., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management, Student Value Edition*, 15th Edition. Harlow, UK: Pearson Education Limited.

## Chapter 22

# Active and Healthy Aging: Satisfaction with Health Services by Elderly Patients in Turkey

**Emine Özmete**  
*Ankara University, Turkey*

### ABSTRACT

*This study aims to investigate the difficulties experienced by elderly persons in accessing healthcare services and their satisfaction with issues as regards the healthcare system. In this study, qualitative research was carried out to assess the difficulties regarding the healthcare delivery system and satisfaction with the healthcare services. This qualitative research was performed through in-depth interviews with 6 men and 4 women aged 65+ years, in Ankara, the capital city of Turkey. It was discovered that elderly persons required the support of others to access a doctor, a health institution or hospital and the care and support of others for the regular intake of their drugs with increasing age. They were satisfied with the current family physician program. The most significant challenges experienced by elderly persons regarding the healthcare delivery system included crowded hospitals, difficulty walking, the unavailability of wheel chairs, and inadequate assistance from support staff.*

### INTRODUCTION<sup>1</sup>

Since the very beginning, human beings have strived hard to find ways to live healthy and even eternally. Developments in the second half of the past century and the effects of advancements in the fields of health and technology onto the quality of life for human beings prove that humanity's goal of "longevity" has been achieved. In 30-35 years, one out of every four Turkish citizens will be older than 65 years (TurkStat, 2014). In developed countries, the current rate of people older than 65 is one out of seven, and the same group will comprise a quarter of the total population in only 15 years. This has spurred on the conversation surrounding the "aging" process for the elderly population. By 2050, the number of "older elderly persons" will be six times more than that of "young elderly persons" above the age of 65. It is anticipated that the oldest population of elderly persons (aged 80 years and above) will increase by 160% globally by 2040, more than all other populations of elderly persons. Today, the average age is

DOI: 10.4018/978-1-5225-0920-2.ch022

## ***Active and Healthy Aging***

above 40 years in certain European countries, Canada, and Japan. In Monaco, average age exceeds 50 years, the highest in the world. Today, the average age around the world is 29.4 years, and 30.7 years in Turkey (TurkStat, 2014; WHO, 2015).

In addition, life expectancy at birth is increasing by the day. This, in turn, contributes to the global growth rate of the elderly population. Life expectancy at birth for women is the longest in Japan. Average life expectancy at birth for Japanese women is 86 years. Life expectancy at birth in Turkey is an average of 78 years. This span is 75.3 years for men and 80.7 years for women (TurkStat, 2015). Rapid aging is associated with dramatic changes in family structure, employment patterns, and migration movements. On the other hand, increase in the elderly population is generally considered to be associated with an increase in healthcare expenditures as well. In 2050, healthcare expenditures as a share of GDP will be doubled due to the increase in the elderly population. Health expenditures in Turkey were 6.1% of GDP in the previous years (2008), yet this percentage increased to an annual rate of 7.1% between 2000 and 2010 (OECD, 2015).

Increase in life expectancy around the world and in Turkey has also increased the need for meeting the social, cultural and economic needs of the elderly population as well as the reorganization of health and care services. Active and healthy aging practices have been initiated at the sectorial level in many countries around world. Endeavors such as the reorganization and standardization of services, mutual workforce exchanges among countries, and benchmarking systems have been accelerated within the scope of this process, which consider long life to be a risk. In order for a given country to improve its fight against aging, it is imperative that the same country review the applications in other countries with experience and techniques in place and develop a model compatible with its own economic and social conditions. As of 2100, life expectancy at birth will be 100 years throughout the world. In addition to the growth of the elderly population, the empowerment of women, the fight against poverty and protecting the planet from factors such as global warming are also conversations that are coming to the fore. Both individuals and governments will have to deal with the reorganization of the healthcare delivery system and social security expenditures. Therefore, there will be a need for balance between the resources allocated by the public and private sectors. The gap between the actual life course and life expectancy will require developmental tasks to be redefined in social terms. As for healthcare, there is a growing need for increasing the number of healthy years in a lifespan and revising the organization healthcare services (Lis, Reichert, Cosack, Billings and Brown, 2008; WHO, 2015). Herein, we are faced with the concepts of healthy and active aging as part of a comprehensive universal approach. This study aims to draw attention to the importance of the concept of healthy aging as elderly populations are growing around the world and in Turkey and to explain the execution of health services geared toward the elderly, healthcare satisfaction and commonly faced problems.

## **BACKGROUND**

There is a direct correlation between the development levels of countries and health. In developed countries, society's health status is considered to be a natural consequence of socio-economic development. Development in the field of health is the most significant indicator of investment in human capital. The 21 targets listed in the World Health Organization's declaration titled "Health for All by the year 2000" for a level of health that would permit all individuals in society to lead a socially and economically pro-

21 more pages are available in the full version of this document, which may be purchased using the "Add to Cart" button on the product's webpage:  
[www.igi-global.com/chapter/active-and-healthy-aging/163841?camid=4v1](http://www.igi-global.com/chapter/active-and-healthy-aging/163841?camid=4v1)

This title is available in Advances in Healthcare Information Systems and Administration, InfoSci-Books, Communications, Social Science, and Healthcare, InfoSci-Medical, Healthcare, and Life Sciences, Business, Administration, and Management, InfoSci-Business and Management, InfoSci-Government and Law, InfoSci-Select, InfoSci-Select, InfoSci-Select, InfoSci-Medical and Healthcare Collection, InfoSci-Select, InfoSci-Select, InfoSci-Select, InfoSci-Social Sciences Knowledge Solutions – Books, InfoSci-Business Knowledge Solutions – Books. Recommend this product to your librarian:

[www.igi-global.com/e-resources/library-recommendation/?id=91](http://www.igi-global.com/e-resources/library-recommendation/?id=91)

## Related Content

---

### A Hybrid Scheme for Breast Cancer Detection using Intuitionistic Fuzzy Rough Set Technique

Chiranjil Lal Chowdhary and D. P. Achariya (2016). *International Journal of Healthcare Information Systems and Informatics* (pp. 38-61).

[www.igi-global.com/article/a-hybrid-scheme-for-breast-cancer-detection-using-intuitionistic-fuzzy-rough-set-technique/160786?camid=4v1a](http://www.igi-global.com/article/a-hybrid-scheme-for-breast-cancer-detection-using-intuitionistic-fuzzy-rough-set-technique/160786?camid=4v1a)

### Ontological Representation and an Architecture for Homecare Pervasive Systems

Leandro Freitas, Rafael T. Pereira, Henrique G. G. Pereira, Ricardo Martini, Bruno A. Mozzaquatro, Jeferson Kasper and Giovanni Librelotto (2013). *Information Systems and Technologies for Enhancing Health and Social Care* (pp. 215-234).

[www.igi-global.com/chapter/ontological-representation-architecture-homecare-pervasive/75631?camid=4v1a](http://www.igi-global.com/chapter/ontological-representation-architecture-homecare-pervasive/75631?camid=4v1a)

### Challenges with Adoption of Electronic Medical Record Systems

Abirami Radhakrishnan, Dessa David and Jigish Zaveri (2010). *Health Information Systems: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 986-993).

[www.igi-global.com/chapter/challenges-adoption-electronic-medical-record/49912?camid=4v1a](http://www.igi-global.com/chapter/challenges-adoption-electronic-medical-record/49912?camid=4v1a)

### An Overview of E-Health Development in Australia

Say Yen Teoh, Mohini Singh and Josephine Chong (2013). *User-Driven Healthcare: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 901-917).

[www.igi-global.com/chapter/overview-health-development-australia/73871?camid=4v1a](http://www.igi-global.com/chapter/overview-health-development-australia/73871?camid=4v1a)