



**TINGKAT KEPUASAN LANSIA PADA PELAYANAN KESEHATAN
POSBINDU DI KELURAHAN JATINGALEH**

SEMARANG

Manuscript

OLEH :

Paradita Trisintya Purwityas Budi
G2A010036

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

2018

TINGKAT KEPUASAN LANSIA PADA PELAYANAN KESEHATAN POSBINDU DI KELURAHAN JATINGALEH SEMARANG

Paradita Trisintya Purwityas Budi¹, Edy Soesanto², Ernawati³

1. Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fikkes UNIMUS
2. Dosen Keperawatan Fikkes UNIMUS
3. Dosen Keperawatan Fikkes UNIMUS

Abstrak

Posyandu lansia merupakan sarana pelayanan kesehatan dasar untuk meningkatkan kesehatan para lansia. Upaya untuk menarik minat lansia untuk aktif di posyandu salah satunya dipengaruhi oleh kepuasan atas pelayanan posyandu. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan lansia pada pelayanan kesehatan posbindu di Kecamatan Candisari Semarang. Desain penelitian ini adalah studi deskriptif. Populasi penelitian ini adalah peserta posyandu lansia di Kelurahan Jatingaleh Kecamatan Candilama Semarang di RW 7 dan 8 saja dengan jumlah 102 lansia. Teknik sampling adalah purposive sampling dengan jumlah 78 lansia. Hasil penelitian didapatkan bahwa Kepuasan yang dirasakan responden sebagian besar kategori tidak puas yaitu sebanyak 52,6% dan yang puas 47,4%. Berdasarkan hasil tersebut maka Posbindu perlu meningkatkan kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi cepat terhadap kebutuhan pelayanan kepada lansia agar dapat secara aktif memanfaatkan posbindu.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan, Lansia.

Elderly Satisfaction Level toward Healthy Posbindu Services in Kelurahan Jatingaleh Semarang

Abstract

Elderly Posyandu is a basic health service to improve the health of the elderly. Efforts to attract interest of lansia to be active in posyandu one of them influenced by satisfaction of posyandu service. The purpose of this research is to know the level of satisfaction of elderly at health service posbindu in Kecamatan Candisari Semarang. The design of this research is descriptive study. The population of this study were elderly posyandu participant in Jatingaleh Village Candilama District Semarang in RW 7 and 8 only with 102 elderly. Sampling technique is purposive sampling with number 78 elderly. The results obtained that the satisfaction of respondents perceived most of the categories are not satisfied that is as much as 52.6% and satisfied 47.4%. Based on these results then Posbindu need to improve the quality of service and conduct a quick evaluation of the needs of services to the elderly in order to actively memanfaatkan posbindu.

Keywords: Satisfaction, Service, Elderly.

PENDAHULUAN

Menurut WHO pada tahun 2010 prosentase lansia di Dunia diestimasi 9,11% dari jumlah penduduk duniadari jumlah penduduk dunia. Di Negara Amerika tahun 2011 di estimasi akan terjadi silver tsunami of aging, yaitu terdapat 12% populasi lansia, Negara Jepang lansia dengan usia 65 tahun keatas sebanyak 22,6%, Negara Jerman lansia dengan usia 65 tahun keatas sebanyak 20,5%, Kemudian di Negara

China lansia dengan usia 65 tahun keatas sebanyak 13%, dan Negara Indonesia pada tahun 2010 diperkirakan mempunyai populasi lansia dengan usia 60 keatas sebanyak 9,77% pada tahun 2020 diperkirakan angka populasi lansia dengan usia 60 ke atas bertambah menjadi 11,34% (BPS,2009). Menurut Susenas pada tahun 2009, jumlah penduduk lansia Indonesia mencapai 19,32 juta orang atau 8,37 persen dari total seluruh penduduk Indonesia. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya, terjadi peningkatan jumlah penduduk lansia dimana pada tahun 2005 jumlah penduduk lansia sebesar 16,80 juta orang. Angka ini naik menjadi 18,96 juta orang pada tahun 2007, dan menjadi 19,32 juta orang pada tahun 2009 (Komisi Nasional Lanjut Usia, 2010).

Prosentase jumlah lansia di beberapa Pulau Jawa cukup tinggi, dari wilayah DI Yogyakarta pada tahun 2009 cukup tinggi yaitu sebesar 14,02%, kemudian pada Provinsi Jawa Tengah sebesar 10,99%, dan provinsi Jawa Timur jumlah lansia sebesar 10,92% (BPS dalam Profil Penduduk Usia Lanjut, 2009). Jumlah penduduk di wilayah Ibu kota provinsi Jawa tengah yaitu Kota Semarang pada tahun 2011 sebesar 1.544.358 jiwa dengan jumlah lansia sebesar 20,56%. Dengan jumlah penduduk sebesar itu, Kota Semarang termasuk dalam 5 besar kota yang mempunyai jumlah penduduk terbesar di Jawa Tengah. Di Kota Semarang mempunyai 16 Kecamatan dan 177 Kelurahan yang mempunyai jumlah penduduk yang bervariasi (Profil Penduduk Kota Semarang, 2011).

Angka kesakitan lansia adalah proporsi penduduk lansia yang mengalami masalah kesehatan hingga mengganggu aktivitas sehari-hari selama satu bulan terakhir. Angka ini menjadi salah satu indikator kesehatan negatif. Semakin rendah angka kesakitan, menunjukkan derajat kesehatan penduduk yang semakin baik. Angka kesakitan penduduk lansia tahun 2012 sebesar 26,93% artinya bahwa dari setiap 100 orang lansia terdapat 27 orang di antaranya mengalami sakit. dilihat dari perkembangannya dari tahun 2005-2012 derajat kesehatan penduduk lansia mengalami peningkatan yang ditandai dengan menurunnya angka kesakitan pada lansia (Buletin data dan informasi kesehatan, 2013).

Berdasarkan susanas 2012, separuh lebih lansia (52,12%), mengalami keluhan kesehatan sebulan terakhir, dan tidak ada perbedaaan lansia yang mengalami keluhan kesehatan berdasarkan jenis kelamin laki-laki (50,22%), dan perempuan (53,74%). Jenis keluhan yang sering di rasakan atau dikeluhkan yang merupakan efek dari penyakit kronis seperti asam urat, darah tinggi, rematik, darah rendah dan diabetes militus sebanyak (32,98%). Kemudian jenis keluhan yang juga banyak dialami lansia adalah batuk (17,81%) dan pilek (11,75%).

Strategi peningkatan kesehatan terhadap lansia, ditempuh melalui penurunan angka kesakitan, tidak hanya tanggung jawab satu sektor melainkan semua sector yang terkait, agar program penurunan angka kesakitan lansia dapat dicapai secara efektif dan efisien perlu didukung adanya data. Posyandu lansia merupakan sarana pelayanan kesehatan dasar untuk meningkatkan kesehatan para lansia. Dari data jumlah lansia menurut Dinas Kesehatan Provinsi jawa tengah tahun 2007 terdapat 46.388 unit posbindu. sedangkan Data Kementerian Kesehatan, sampai Juni 2013, baru ada 528 puskesmas santun lansia di 231 kabupaten/kota di Indonesia. Selain puskesmas, layanan kesehatan juga dilakukan melalui posyandu lansia yang kini berjumlah 69.500 unit. (Kompas.com, 2013). Dinas kesehatan kabupaten semarang mencatat terdapat sebanyak 759 posyandu lansia yang berada di kota semarang, dan dari sekian posyandu, yang terbilang cukup aktif hanya 735 posyandu lansia. Lanjut usia yang tertangani di Semarang melalui system pantihanya 15.000, sistem non panti berjumlah 20.000, Secara keseluruhan yang tertangani hanya 2% dari 2,3 juta lanjut usia. Gambaran diatas menegaskan bahwa pelayanan belum maksimal.

Saat ini setiap puskesmas memiliki posyandu lansia yang bertugas memberikan pelayanan berupa pemeriksaan, pengobatan, kesiapan, *competence courtesy security* (memiliki ketrampilan, sopan santun, memberikan rasa aman), *access communication understanding the costumer* (mudah dihubungi, pemberi informasi yang baik, memahami pelanggan). Semakin banyak pelayanan yang diterima oleh lansia maka tingkat kepuasan juga akan meningkat yang dikutip

Awinda (2004) kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang telah terpenuhi sama sekali. Kepuasan seorang penerima jasa atau lansia dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan yang dapat dipenuhi melalui jasa yang diberikan kepadanya. Kepuasan pengguna jasa bersifat subyektif berorientasi pada individu dan sesuai dengan tingkat rata-rata kepuasan penduduk (Ismayadi, 2006)

Kecamatan Candisari Semarang merupakan salah satu dari 5 Kecamatan yang mempunyai tingkat kepadatan tinggi penduduk dan semakin cepat bertambahnya penduduk di daerah ini, diantaranya Kecamatan Semarang Selatan, Kecamatan Gayamsari, Kecamatan Semarang Timur, Kecamatan Semarang Tengah, selain itu di Kecamatan Candisari memiliki 3 Kelurahan. Kecamatan Candisari memiliki 1 puskesmas yang berswadaya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada di Kecamatan Candisari Semarang. Puskesmas Candilama merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kota Semarang dengan wilayah kerja diantaranya Kelurahan Jomblang, Kelurahan Karanganyar Gunung, Kelurahan Jatingaleh. Kecamatan Candisari memiliki jumlah lansia sebanyak 3794 lansia. Jumlah peserta yang terdaftar dalam program lansia oleh petugas kesehatan yang dibantu oleh kader sebanyak 1787 lansia. Dari hasil wawancara singkat dengan petugas kesehatan yang berada di puskesmas Candilama mengatakan bahwa ada beberapa posyandu lansia yang di rasa kurang begitu optimal dalam kehadirannya yaitu di Kelurahan Jatingaleh dengan total jumlah lansia sebanyak 1149 lansia, namun yang aktif dalam program posbindu hanya 304 peserta.

Keaktifan lansia dalam kunjungan ke program layanan kesehatan posbindu di pengaruhi oleh 3 faktor yaitu yang pertama oleh factor prediposisi (pengetahuan, sikap, kepercayaan, nilai dll) sebesar 28,18%, factor kedua pemungkin (ketersediaan sarana kesehatan, akses, hukum, ketrampilan dll) sebesar 50,23%, faktor penguat (keluarga, teman sebaya, tokoh masyarakat dll) sebesar 48,30%. Faktor ini berpengaruh besar terhadap kunjungan lansia untuk datang ke pos pelayanan terpadu. Dengan adanya pemberdayaan pos-pos kesehatan oleh

pemerintah daerah di harapkan dapat mendorong minat lansia untuk aktif dalam kegiatan tersebut (Lestari, 2011).

Berdasarkan Studi pendahuluan diatas Kelurahan Jatingaleh terdiri dari 10 RW, terdapat 9 kelompok posyandu dan 1 diantaranya tidak terdapat posyandu lansia yaitu di RW 10. Dari data jumlah posbindu yang di ada, menurut keterangan dari pemberi pelayanan/petugas kesehatan dan juga pengurus posbindu bahwa di wilayah ini terdapat posyandu yang dirasakan begitu kurang optimal, ditandai dengan jumlah peserta yang kurang dibandingkan dengan posbindu yang lainnya, dari semua posyandu lansia di Kelurahan Jatingaleh pengunjung yang kurang/sedikit dilaporkan di RW 7 dan RW 8. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di tempat tersebut. Dan mengangkat masalah kepuasan pada pelayanan kesehatan di Posbindu Jatingaleh.

METODOLOGI

Bentuk penelitian ini adalah studi survei dengan rancangan studi deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui atau menggambarkan variabel-variabel yang akan diteliti (Arikunto, 2009). Penelitian ini menggambarkan tingkat kepuasan lansia atas pelayanan posbindu.

Populasi dalam penelitian ini seluruh peserta posyandu lansia di Kelurahan Jatingaleh Kecamatan Candilama Semarang RW 7 dan 8 saja dengan jumlah 102 lansia. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* dengan jumlah 78 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Keterangan	Mean	Median	Minimum	Maksimum	SD
Umur	69,19	70	60	78	4,45

Umur responden rata-rata sebesar 69,19 tahun dengan umur termuda 60 tahun dan tertua 78 tahun, sedangkan standar deviasi sebesar 4,45.

Tabel 2
Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persen %
Laki-laki	41	52,6
Perempuan	37	47,4
Total	78	100.0%

Berdasarkan Tabel 2 diketahui sebagian besar jenis kelamin responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 41 orang (52,6%) dan yang laki-laki sebanyak 37 orang (47,4%).

Tabel 3
Distribusi Responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persen %
Tidak sekolah	42	53,8
SD	34	43,6
SMP	0	0,0
SMA	2	2,6
Total	78	100.0%

Berdasarkan Tabel 3 diketahui sebagian besar jenis kelamin responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 41 orang (52,6%) dan yang laki-laki sebanyak 37 orang (47,4%).

Tabel 4
Distribusi Responden berdasarkan tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persen %
Tidak puas	35	44,9
Puas	43	55,1
Total	78	100.0%

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar kepuasan pasien dalam kategori puas yaitu sebanyak 43 orang (55,1%) dan yang tidak puas 35 orang (44,9%). Tingkat kepuasan ini dibedakan atas lima aspek yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan empati.

Pembahasan

Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan yang dirasakan responden sebagian besar adalah dalam kategori tidak puas yaitu sebanyak 52,6% dan yang puas 47,4%. Hal ini dapat disebabkan karena apa yang diharapkan oleh responden penelitian tidak sesuai dengan harapan responden. Berdasarkan tiap aspek kepuasan dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Aspek *tangible*

Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan berdasarkan aspek *tangible* ditemukan sebagian besar responden merasa tidak puas yaitu sebanyak 51,3% dan yang puas 48,7%. Hal tersebut dapat dilihat pada aspek *tangible* yaitu yang menyatakan fasilitas tempat yang digunakan sangat asri dan nyaman hanya 50,0%, peralatan yang digunakan sebagian besar menyatakan lengkap (60,3%), sebagian besar menyatakan penampilan petugas kurang rapi (51,3%), tempat yang dipakai sebagian besar menyatakan tidak bersih dan rapi (52,6%) dan meja posbindu kurang tertata rapi (59,0%).

Berdasarkan aspek *tangible* ditemukan sebagian besar menyatakan ya atau sesuai dengan harapan, namun jika dilihat berdasarkan besarnya persentase semua indikator pertanyaan memiliki nilai persentase berkisar 50%, hal ini berarti bahwa yang menyatakan tidak sesuai harapan juga cukup besar, yang artinya masih banyak responden yang tidak puas berdasarkan aspek *tangible*. Ketidakpuasan tersebut tidak sesuai harapan responden berkaitan dengan tempat yang kurang nyaman, peralatan yang kurang lengkap, petugas yang kurang rapi dan tempat yang kurang bersih.

Aspek fisik (*tangible*) ini sebagai kemampuan suatu pemberi pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik pemberi pelayanan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa pelayanan. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang ipergunakan (teknologi), serta penampilan dari orang yang memberi pelayanan (Kotler, 2007).

Wujud fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi pelanggan maka semakin besar pula harapan pelanggan pada pemberi jasa tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh

Khasanah (2010), yang meneliti tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. Hasil penelitian menyebutkan bahwa Wujud Fisik R.S. St. Elisabeth berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sehingga wujud fisik yang berkembang pada suatu objek rumah sakit dapat berakibat pada meningkatnya kepuasan konsumen rumah sakit.

2. Aspek *Reliability*

Berdasarkan aspek *reliability* ditemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 56,4% dan yang puas sebanyak 43,6%. Hal ini didukung dengan temuan pada aspek *reliability* tiap indikator pertanyaan ditemukan yang menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan cukup baik hanya 50,0%. Sebagian besar responden menyatakan pemeriksaan kesehatan yang dilakukan kurang akurat (55,1%). Sebagian besar responden menyatakan petugas datang tepat waktu/sebelum posyandu di mulai (51,3%) dan sebagian besar menyatakan pemberian penyuluhan kesehatan kepada pengunjung mudah dimengerti (52,6%).

Berdasarkan kepuasan pada aspek *reliability*, masih banyak ditemukan responden yang tidak puas. Hal ini ditunjukkan pada tiap indikator *reliability* yang tidak puas seperti pada pernyataan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak baik (45,8%), Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan kurang akurat (54,9%), dan petugas yang datang tidak tepat waktu (44,4%).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Rangkuti, 2010) menyebutkan kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu wujud fisik, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati dimensi kehandalan sering dipersepsikan menjadi yang paling penting bagi pelanggan dari pemberi jasa layanan. Karena apabila pelanggan merasakan bahwa keandalan suatu pemberi

jasa sangat sesuai dengan harapan, maka mereka akan bersedia kembali menggunakan jasa layanan tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widartini (2017) yang meneliti tentang evaluasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan posyandu di wilayah kerja Puskesmas I Denpasar Selatan, menemukan bahwa hasil penelitian tingkat kesesuaian dimensi kehandalan pelayanan menunjukkan bahwa persentase rata-rata dimensi kehandalan pelayanan (reliability) adalah 92,07%. Dari dimensi ini yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah jadwal pelaksanaan Posyandu tepat waktu (94,85%) dan tingkat kesesuaian yang paling kecil adalah ketelitian petugas Posyandu dalam penimbangan balita (88,93%). Ketidakteelitian kader dalam membaca berat badan anak bisa menyebabkan berat badan menjadi berkurang, hal ini akan berpengaruh pada penempatan titik berat pada grafik KMS dan lebih lanjut akan mempengaruhi penentuan status gizi balita

3. Aspek *responsiveness*

Berdasarkan aspek *responsiveness* diketahui bahwa kepuasan responden sebagian kategori puas yaitu sebanyak 64,1% dan yang tidak puas sebanyak 35,9%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar responden menyatakan saran yang diberikan petugas kurang bisa dimengerti (51,3%), petugas kurang cepat dan kurang tanggap saat melakukan tindakan keperawatan (50,0%). Petugas tidak meminta ijin dahulu sebelum melakukan tindakan medis atau pemeriksaan (53,8%) dan petugas tidak memberikan waktu bertanya kepada pengunjung tentang keluhan (53,8%).

Dimensi *responsiveness* ini adalah dimensi yang paling dinamis. Harapan konsumen hampir dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dari pemberi jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry (dalam Rangkuti, 2010), daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Tingkat kesediaan atau kepedulian ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak perusahaan berusaha dalam membantu konsumennya. Adapun bentuknya bisa dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Sedangkan

Kotler (2007) mendefinisikan daya tanggap sebagai kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.

Responsiveness (daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. (Lupiyadi, 2006).

Penelitian yang dilakukan oleh Bata. (2013) menemukan bahwa terdapat 89 responden (94,7%) yang menyatakan baik terhadap daya tanggap pelayanan dan 5 responden (5,3%) menyatakan buruk. Hal ini mereka rasakan perawat tidak mampu mendengarkan keluhan dari pasien, tidak memberikan informasi yang jelas tentang keadaan penyakit mereka dan pelayanan yang ada di rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian perawat masih kurang bersungguh-sungguh dan kurang bersedia untuk memberi pertolongan kepada pasien yang membutuhkan. Kecepatan petugas dalam melayani pasien juga dikeluhkan oleh sebagian responden, mereka mengharapkan pelayanan yang lebih tanggap terhadap keluhan yang mereka alami. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap.

4. Aspek *assurance*

Berdasarkan aspek *assurance* dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 56,4% dan yang tidak puas sebanyak 43,6%. Hal ini dibuktikan dari sebagian besar menyatakan petugas kesehatan sopan (51,3%), dan kartu KMS di bagikan secara merata (53,2%). Namun demikian masih banyak responden yang menyatakan tidak puas atas aspek *assurance*. Hal tersebut ditunjukkan berdasarkan pernyataan responden tentang tidak percaya dan yakin kepada petugas kesehatan (57,7%), semua petugas kesehatan tidak menampilkan senyum kepada pengunjung yang datang (59,0%)

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pemberi layanan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Menurut

Parasuraman, Zeithaml dan Barry (dalam Rangkuti, 2010), keyakinan (*assurance*) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya.

Kotler (2007) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan santunan karyawan dalam member pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberi keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2010) yang menemukan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

5. Aspek *empati*

Berdasarkan aspek *empati* diketahui bahwa sebagian besar responden dalam kategori puas yaitu sebanyak 56,4%) dan yang tidak puas sebanyak 43,6%. Hal ini dapat ditunjukkan dari pernyataan sebagian besar merasa kurang diperhatikan (60,3%), Bahasa dan ucapan petugas kesehatan kurang dapat dimengerti (61,5%). Petugas kesehatan kurang bisa mendengarkan keluhan responden (64,1%). Petugas kesehatan menanyakan kabar dan keadaan dari setiap pengunjung yang datang (64.1%), dan responden diberikan saran setelah berkunjung, untuk datang kembali (61.5%).

Menurut Parasuraman. Zeithaml, dan Berry (dalam Rangkuti, 2010), *empati* (*empathy*) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Empathy juga merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk di hubungi. Nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan pemberi layanan setelah pelanggan menggunakan jasa dari

pemberi layanan dan mendapati bahwa jasa tersebut memberi nilai tambah (Tjiptono, 2005).

Hasil penelitian Bata (2013) menemukan bahwa 90 responden (95,7%) menyatakan baik terhadap perhatian petugas rumah sakit dan 4 responden (4,3%) yang menyatakan buruk. Hal menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden telah mendapat perhatian yang tulus dari para petugas kesehatan. Sebagian kecil responden yang menyatakan buruk terhadap perhatian petugas rumah sakit memiliki harapan untuk mendapatkan perhatian lebih dari para petugas kesehatan, misalnya petugas harus mampu untuk menghibur para pasien jika mereka gelisah dan dapat menerima keluhan pasien dengan baik. Beberapa pasien juga mengeluhkan tentang pelayanan petugas yang membeda-bedakan status sosial di mana hanya sebagian orang saja yang mendapat perhatian khusus dan mendapat pelayanan ekstra saat dirawat di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian petugas rumah sakit mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna akses sosial pada pelayanan rawat inap

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa Kepuasan yang dirasakan responden sebagian besar kategori puas yaitu sebanyak 55,1% dan yang tidak puas 44,9%. Berdasarkan aspek *tangible* yaitu sebagian besar responden merasa tidak puas yaitu sebanyak 51,3% dan yang puas 48,7%. Berdasarkan aspek *reliability* ditemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 56,4% dan yang puas sebanyak 43,6%. Berdasarkan aspek *responsiveness* diketahui bahwa sebagian kategori puas yaitu sebanyak 64,1% dan yang tidak puas sebanyak 35,9%. Berdasarkan aspek *assurance* dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 56,4% dan yang tidak puas sebanyak 43,6%. Berdasarkan aspek empati diketahui bahwa sebagian besar responden dalam kategori puas yaitu sebanyak 56,4%) dan yang tidak puas sebanyak 43,6%.

Posbindu perlu meningkatkan kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi cepat terhadap kebutuhan pelayanan kepada lansia agar dapat secara aktif memanfaatkan posbindu. Lansia diharapkan dapat terus aktif untuk memanfaatkan posbindu agar dapat menjaga dan memantau kesehatannya dan tetap bugar dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

KEPUSTAKAAN

- Arikunto, S. (2009). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hawari. D. (2011). *Manajemen Stres, Cemas dan Depresi*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Khaerudin (2011). *Naskah Akademik dan Draf Rancangan Undang-undang Kesehatan Jiwa*. Program Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah tahun 2012. *Buku Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012*. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah
- Riskesdas (2013). *Riset Kesehatan Dasar*. Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI Tahun 2013
- Suliswati. (2007). *Konsep Dasar Keperawatan Jiwa*. Jakarta : EGC.
- Videbeck, S.L. (2008). *Buku ajar keperawatan jiwa*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Wylly (2016). Gambaran status kesehatan jiwa pada anak usia prasekolah di Semarang. *Artikel Skripsi*. Fakultas Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang.

