

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap produk tersebut. tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen (*perceived performance atau perceived outcome*) dan harapan yang ada (*expectation*) (Suryantoro, 2007). Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga macam keadaan berikut :

- a. Kalau kinerja di bawah harapan pelanggan maka pelanggan tidak puas.
- b. Kalau kinerja sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan memperoleh kepuasan.
- c. Kalau kinerja melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan sangat puas dan gembira (*delighted*).

Harapan pelanggan dibentuk dan tumbuh dari pengalaman masa lampau, komentar teman dekat atau kerabat, penjelasan dan janji pemasar/pemberi pelayanan kesehatan, serta janji-janji dan informasi kompetitor. Jika perusahaan/pemberi pelayanan kesehatan menaikkan harapan penggunaan biaya terlalu tinggi, penerima fasilitas kesehatan mungkin akan kecewa atau tidak puas. Di sisi lain jika pemberi pelayanan kesehatan memberikan biaya/harga yang rendah, akan menaikkan jumlah penerima fasilitas kesehatan dan biasa dikatakan berhasil memuaskan penerima fasilitas kesehatan jika dapat memenuhi harapan-harapan yang ada. Dan dalam kata lain perusahaan yang melakukan hal ini dapat dikatakan menuju pada total *customer satisfaction*, perusahaan sudah semestinya memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pada pelanggan,

sebab pelanggan yang mendapatkan kepuasan yang cukup hanya akan bertahan untuk sementara waktu dan dengan mudah beralih pada perusahaan/produsen yang mendapatkan tingkat kepuasan tinggi akan memiliki ikatan pada merek produk, bukan hanya pada preferensi rasional dan akhirnya semua ini akan membangun loyalitas pelanggan (Sigit suyantoro, 2007).

Ada 4 cara atau aturan sederhana untuk membantu praktik manajer yang berorientasi pada pelanggan (Golivart dan Sturdivan dalam Sigit Suyantoro, 2007).

- a. Mengakui bahwa pelanggan bukan suatu tujuan akhir dalam rantai distribusi dan jangan sekali-sekali berfikir bahwa perusahaan hanya sekedar menawarkan produk pada pelanggan.
- b. Memperlakukan pelanggan sebagai sumber informasi yang dapat menggambarkan pengalaman mereka. Manajemen dituntut untuk dapat menginprestasikan informasi dan data pasar, serta membantu pelanggan dalam memecahkan masalah. Manajer yang kreatif harus dapat memberikan wawasan pengetahuan dan keahliannya dalam memecahkan masalah pelanggan.
- c. Jangan mengharapkan pandangan-pandangan brilian dalam mempelajari perilaku pelanggan. Manajer perlu memperhatikan perubahan-perubahan pelanggan, sehingga pada gilirannya dapat menghasilkan perbaikan-perbaikan yang nyata.
- d. Manajer perlu melibatkan seluruh level organisasi dalam menggerakkan perusahaan ke arah kostumer fokus/sasaran pelanggan yang dicapai.

Perhatian besar pada pelanggan. Pelayanan istimewa pada pelanggan dapat dilakukan dengan dasar :

- a. Komitmen terhadap pelanggan.
- b. Perbaikan pelayanan yang terus-menerus (*continuous improvenment*)
- c. Mendengarankan suara pelanggan.

- d. Memberikan otonomi pada pelanggan.
- e. Menuntut tanggung jawab semua pihak.

Untuk bisa mempertahankan pelanggan, perusahaan harus memberikan tanggapan sepenuhnya pada keluhan-keluhan pelanggan. Perilaku dan tanggapan perusahaan pada pelanggan sudah semestinya dilakukan dengan sungguh-sungguh dengan memperhatikan hal-hal tersembunyi yang berada di balik perilaku konsumen (Michael Le Bouf, Handito 1995 dalam Sigit Suyantoro, 2007).

Kepuasan menurut Boediono 2003, adalah efektivitas dari system organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan selain berbentuk orang pribadi juga berbentuk badan, baik dari lingkungan internal maupun eksternal yang memiliki keinginan-keinginan dan harapan tertentu. Selain pada dirinya melekat seperti raja dan tidak pernah salah, maka sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dasar yaitu :

- a. Pelanggan memiliki keinginan untuk mendapat kebebasan dalam membuat keputusan menentukan pilihan sesuai dengan keinginannya.
- b. Keinginan pelanggan, apa yang diputuskan dan ditentukan selalu mendapatkan manfaat sesuai dengan keinginannya.
- c. Keinginan pelanggan, apa yang diinginkan harus mendapatkan respon atau mendapatkan perhatian, karena pelanggan menginginkan perhatian atas harga diri.
- d. Pelanggan menginginkan diperlakukan dengan jujur, artinya adanya kepedulian yang ikhlas, tetapi mempertahankan standart professional yang tinggi, dan makna dari apa yang dikatakan pemberi jasa.
- e. Pelanggan menginginkan disambut dengan ramah tamah, penuh senyum, penuh kasih sayang, (bukan membagi rasa hangat dengan pelanggan).

- f. Keinginan pelanggan untuk diberitahu tentang kejadian sebelumnya, sehingga mereka merasa di akrahi dalam hubungan dengan pelanggan.
- g. Pelanggan menginginkan adanya rasa aman dan dilindungi haknya, aman daam arti terhindar dari keputusan yang salah, sehingga diperlukan adanya kepastian dalam penetapan harga.
- h. Pelanggan berkeinginan untuk dianggap orang penting.

Dalam hubungan dengan keinginan pelanggan tersebut, dikatakan terjadi pelayanan kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*) manakala terjadi pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Tetapi antara upaya pemenuhan kebutuhan (pelayanan) dengan keinginan pelanggan tidak lepas dari organisasi yang efektif. Artinya, tanpa di dukung dengan system organisasi yang efektif, tidak mungkin terjadi pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Bagi pemimpin, untuk mendapatkan kebebasan pribadi dalam membuat keputusan di atas harus dilakukan secara hati-hati, jika tidak menurunkan nilai dari reputasi organisasi dalam jangka waktu panjang (Lisa A. Persion, 1988 dalam Boediono, 2003)

Walaupun kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai ukuran, namun untuk mengetahui apakah pelanggan tersebut menjadi puas atau belum, inilah yang menjadi masalah. Untuk itulah diperlukan standart pelayanan. Standart pelayanan adalah mengetahui mutu pelayanan, sementara ada orang yang menyebutnya dengan mutu pelayanan. Sasaran ukuranya adalah untuk mengetahui apakah pelayanan sudah prima dan belum prima. Standart pelayanan bagi biokrasi pada umumnya di tentukan dalam undang-undang atau perundang-undangan lainnya. Dalam hal tidak ditentukan dalam perundang-undangan, bisa dilakukan mengumpulkan pendapat dari para ahli untuk dianalisis menghasilkan standar pelayanan. Dalam menentukan standart pelayanan, lebih baik melalui penelitian termasuk penelitian lapangan, atau mendengarkan pendapat pelanggan.

Menentukan standart pelayanan dapat juga dilakukan dengan lembaga lain untuk melakukan riset atau melakukan kerja sama dengan lembaga lain untuk melakukan riset, baik tentang kebutuhan dasar pelanggan maupun kemampuan birokrasi dalam pelayanan pelanggan dengan memperhatikan sarana dan prasarana yang mendukungnya, sehingga standar pelayanan yang diterapkan dapat dilaksanakan oleh birokrasi dengan tepat waktu, tepat saji, dan tepat isi. Untuk mengetahui tingkat kemampuan birokrasi memenuhi kebutuhan pelanggan itulah maka perlu riset instansi yang sama yang telah berhasil melakukan pelayanan kepada pelanggan. Bahkan penampang irisan gaya pengelolaan, pola pertumbuhan, dan budaya dalam birokrasi yang berhasil perlu difokuskan dalam riset.

Pendapat senada dikemukakan oleh Muninjaya (2011) bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektrasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan mereka terima. tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah added value bagi dokter, paramedic, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. Value berasal dari jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, atau system manajemen institusi tersebut, atau sesuatu yang bersifat emosional.

Pelanggan mengatakan value mereka adalah pelayanan kesehatan yang bermutu, kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan kesehatan. Kalau pelanggan mengatakan value mereka adalah kesembuhan dari serangan penyakit atau gangguan kesehatan yang mereka derita, kepuasan pelanggan kesehatan adalah pelayanan yang memberikan kesembuhan pada mereka. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga, dan tetangga. Ini akan menjadi referensi yang baik kepada institusi penyedia pelayanan kesehatan.

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). dari penjelasan ini, kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*) dapat dibuat rumus sebagai berikut:

$$Satisfaction = f(performance - expectation)$$

Dari rumus ini dihasilkan 3 kemungkinan

a. *Performance < Expectation*

Jika kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih jelek dari apa yang diharapkan para penggunanya (pasien dan keluarganya), kinerja pelayanan kesehatan akan dipandang jelek oleh pengguna, karena tidak sesuai dengan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan kesehatan. Hasilnya pengguna pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan.

b. *Performance = Expectation*

Jika kinerja institusi penyedia pelayanan kesehatan sama dengan harapan para penggunanya, pengguna jasa pelayanan kesehatan akan menerima kinerja pelayanan jasa dengan baik. Pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan para penggunanya. Hasilnya, para pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

c. *Performance > Expectation*

Bila kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih tinggi dari harapan para penggunanya, pengguna pelayanan kesehatan akan menerima pelayanan kesehatan melebihi harapannya. Hasilnya, para pelanggan mereka sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Kepuasan pelanggan juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja yang nyata-nyata dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan. Dalam hal ini, salah satu factor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Kualitas jasa

dapat digambarkan lewat lima dimensi penentu kualitas jasa seperti yang telah dijelaskan diatas.

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses, serta membantu keperluan orang lain. Pelayanan kesehatan adalah Setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat. (Mubarak 2009).

3. Indikator penilaian pelayanan

Kepuasan pelanggan/pasien adalah keluaran suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan nya dengan apa yang diharapkan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain. Kemauan/keinginan pasien dan/atau masyarakat dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien/pelanggan. Pengalaman membuktikan bahwa transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Ada beberapa faktor sebagai indikator untuk menilai kepuasan pelanggan atau pasien, antara lain : (Parasurahman dalam Suswardji, 2012)

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Yaitu kemampuan suatu produk perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuana serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bentuk *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangibles* dalam dalam pelayanan posbindu ditentukan dalam bentuk sarana fasilitas fisik yang dimiliki

posbindu seperti meja, KMS, tensimeter dan sebagainya serta seragam yang dikenakan oleh kader posbindu.

b. Keandalan (*reliability*),

Yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. *Reliability* dalam pelayanan posyandu ditentukan melalui sikap simpatik yang ditunjukkan kader, ketepatan waktu kader dan keakuratan pemeriksaan kesehatan di posbindu.

c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Responsiveness* dalam posbindu ditunjukkan dengan kemampuan kader dalam memberikan penjelasan dan informasi yang jelas kepada lansia, serta pemberian pelayanan yang cepat dan tepat kepada lansia.

d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Assurance* dalam posbindu ditunjukkan dengan kesopanan para kader, pelayanan kesehatan yang tepat dan pencatatan KMS yang akurat.

e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi. Empati dalam posbindu ditunjukkan dengan jalinan komunikasi yang baik antara kader dengan lansia, serta kemampuan kader untuk mendengarkan dan mengerti keluhan yang dirasakan oleh lansia.

4. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap suatu produk di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produk yang ditawarkan sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

Pelanggan membentuk suatu harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal itu. Tingkat persepsi tentang kualitas layanan (nilai) yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan oleh pelanggan maka semakin besar kemungkinan terjadinya hubungan (transaksi). Harapan pelanggan ini dapat dikelompokkan kedalam dua tingkatan yang berbeda yaitu tingkat harapan yang lebih rendah yang dianggap cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar (harapan *adequate*), dan tingkat harapan yang tinggi yang

dianggap sebagai tingkat harapan *desired* atau *superior* yang diinginkan. Tingkat harapan yang sesuai ini akan membentuk perilaku loyal atau adanya keinginan untuk menggunakan atau melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk.

Kepuasan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut (Imbalo S Pohan, 2006) :

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
- b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.
- c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.
- d. Kepuasan terhadap system layanan kesehatan.

Yang dijelaskan secara arti luas :

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :
 - 1) Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan saat dibutuhkan.
 - 2) Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat.
 - 3) Sejauh mana pasien mengerti bagaimana system layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedia layanan kesehatan.
- b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan
Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap :
 - 1) Kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
 - 2) Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
- c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.

Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia akan ditentukan dengan melakukan pengukuran.

- 1) Sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas dan atau rumah sakit menurut penilai pasien.
- 2) Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
- 3) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
- 4) Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
- 5) Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan/atau rencana pengorbanan.

d. Kepuasan terhadap system layanan kesehatan.

Kepuasan terhadap system layanan kesehatan ditentukan oleh sikap terhadap :

- 1) Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
- 2) System perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan, waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
- 3) Lingkup dan sifat keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan.

Hal tersebut dinyatakan melalui pengamatan :

- a) Luasnya layanan medic yang digunakan di luar system layanan kesehatan.
- b) Proporsi pasien yang meninggalkan program dan memilih program kesehatan lain.
- c) Jumlah dan jenis keluhan yang diterima system layanan kesehatan.
- d) Perjanjian yang batal dan angka pembatalan.
- e) Angka ketersediaan obat dari resep obat yang diberikan.
- f) Proporsi pasien yang mengganti dokter (jika dimungkinkan oleh system).

C. Posbindu

1. Pengertian

Menurut (Kartika, 2010) Posbindu atau posyandu kelompok usia lanjut adalah suatu bentuk usaha pelayanan pemantauan kesehatan khusus untuk lansia yang bersumber daya dari masyarakat (UKBM) yang dibentuk oleh masyarakat berdasarkan inisiatif dan kebutuhan itu sendiri khususnya pada penduduk usia lanjut di suatu wilayah tertentu yang sudah disepakati. Posbindu dipandu oleh kader terpilih yang telah diberikan pendidikan dan pelatihan di tingkat dusun sampai kelurahan. Posbindu 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.

Menurut (Subijanto dan TIM, 2011) Pada saat pelaksanaan kegiatan posbindu, sering digunakan system 5 meja :

a. Meja 1 : Pendaftaran

Mendaftarkan lansia, kader mencatat lansia tersebut, kemudian peserta yang sudah terdaftar di buku register langsung menuju meja selanjutnya.

b. Meja 2 : Pengukuran tinggi, berat dan tekanan darah

Kader melakukan pengukuran tinggi badan, berat badan, dan tekanan darah.

c. Meja 3 : Pencatatan

Kader melakukan pencatatan di KMS lansia meliputi: Indek massa tubuh, tekanan darah, berat badan, tinggi badan.

d. Meja 4 : Penyuluhan

Penyuluhan kesehatan perorangan berdasarkan KMS dan pemberian makanan tambahan.

e. Meja 5 : Pelayanan medis

Pelayanan oleh tenaga professional yaitu petugas dari puskesmas/kesehatan meliputi kegiatan: pemeriksaan dan pengobatan ringan.

2. Tujuan Posbindu

Menurut Erfandi 2008 dalam Siti Kadijah 2010, Tujuan Posbindu secara garis besar adalah

- a. Meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan lansia dimasyarakat, sehingga terbentuk pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan lansia.
- b. Mendekatkan pelayanan dan meningkatkan peran serta masyarakat dan swasta dalam pelayanan kesehatan, disamping meningkatkan komunikasi antara masyarakat usia lanjut.

3. Manfaat Posbindu

Manfaat dari posyandu lansia adalah pengetahuan lansia menjadi meningkat, yang menjadi dasar pembentukan sikap dan dapat mendorong minat atau motivasi mereka untuk selalu mengikuti kegiatan posyandu lansia sehingga lebih percaya diri dihari tuanya

4. Kegiatan Posbindu

Bentuk pelayanan pada posbindu meliputi pemeriksaan kesehatan fisik dan mental emosional, yang dicatat dan dipantau dengan Kartu Menuju Sehat (KMS) untuk mengetahui lebih awal penyakit yang diderita atau ancaman masalah kesehatan yang dialami. Beberapa kegiatan pada posyandu lansia menurut Siti Kodijah, 2010 :

- a. Pemeriksaan aktivitas kegiatan sehari-hari meliputi kegiatan dasar dalam kehidupan, seperti makan/minum, berjalan, mandi, berpakaian, naik turun tempat tidur, buang air besar/kecil dan sebagainya.
- b. Pemeriksaan status mental. Pemeriksaan ini berhubungan dengan mental emosional dengan menggunakan pedoman metode 2 (dua) menit

- c. Pemeriksaan status gizi melalui penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan dan dicatat pada grafik indeks masa tubuh (IMT).
- d. Pengukuran tekanan darah menggunakan tensimeter dan stetoskop serta penghitungan denyut nadi selama satu menit.
- e. Pemeriksaan hemoglobin menggunakan talquist, sahli atau cuprisulfat
- f. Pemeriksaan adanya gula dalam air seni sebagai deteksi awal adanya penyakit gula (diabetes mellitus)
- g. Pemeriksaan adanya zat putih telur (protein) dalam air seni sebagai deteksi awal adanya penyakit ginjal.
- h. Pelaksanaan rujukan ke Puskesmas bilamana ada keluhan dan atau ditemukan kelainan pada pemeriksaan butir-butir diatas.
- i. Penyuluhan Kesehatan, biasa dilakukan didalam atau diluar kelompok dalam rangka kunjungan rumah dan konseling kesehatan dan gizi sesuai dengan masalah kesehatan yang dihadapi oleh individu dan kelompok usia lanjut.
- j. Kunjungan rumah oleh kader disertai petugas bagi kelompok usia lanjut yang tidak dating, dalam rangka kegiatan perawatan kesehatan masyarakat.

D. Lansia

1. Pengertian Lansia

Usia lanjut dapat dikatakan usia emas ,karena tidak semua orang dapat mencapai usia tersebut, makan orang yang berusia lanjut memerlukan tindakan keperawatan, baik bersifat preventif maupun promotif, agar ia dapat menikmati masa usia emas serta menjadi usia lanjut yang berguna dan bahagia. (R.sitti maryam,2008). Menjadi tua ditandai dengan adanya kemunduran biologis yang terlihat sebagai gejala-gejala kemunduran fisik, antara lain kulit mulai mengendur, timbul keriput, rambut beruban, gigi mulai ompong, pendengaran dan penglihatan

berkurang, mudah lelah, gerakan menjadi lamban dan kurang lincah, serta terjadi penimbunan lemak terutama di perut dan pinggul. Kemunduran lain yang terjadi adalah kemampuan kognitif seperti suka lupa, kemunduran orientasi terhadap waktu, ruang, tempat, serta tidak mudah menerima hal/ide baru.(Maryam, 2008).

Usia lanjut dikatakan sebagai tahap akhir perkembangan pada daur kehidupan manusia (Budi anna keliat,1998 dalam Maryam 2008). Sedangkan menurut pasal 1 ayat (2), (3), (4) UU No.13 Tahun 1998 tentang kesehatan dikatakan bahwa usia lanjut adalah seseorang yang telah mencapai usia lebih dari 60 Tahun. Ada beberapa pendapat lain mengenai batasan usia lanjut, yakni :
(Depkes, dalam Soekidjo Notoatmojo, 2007)

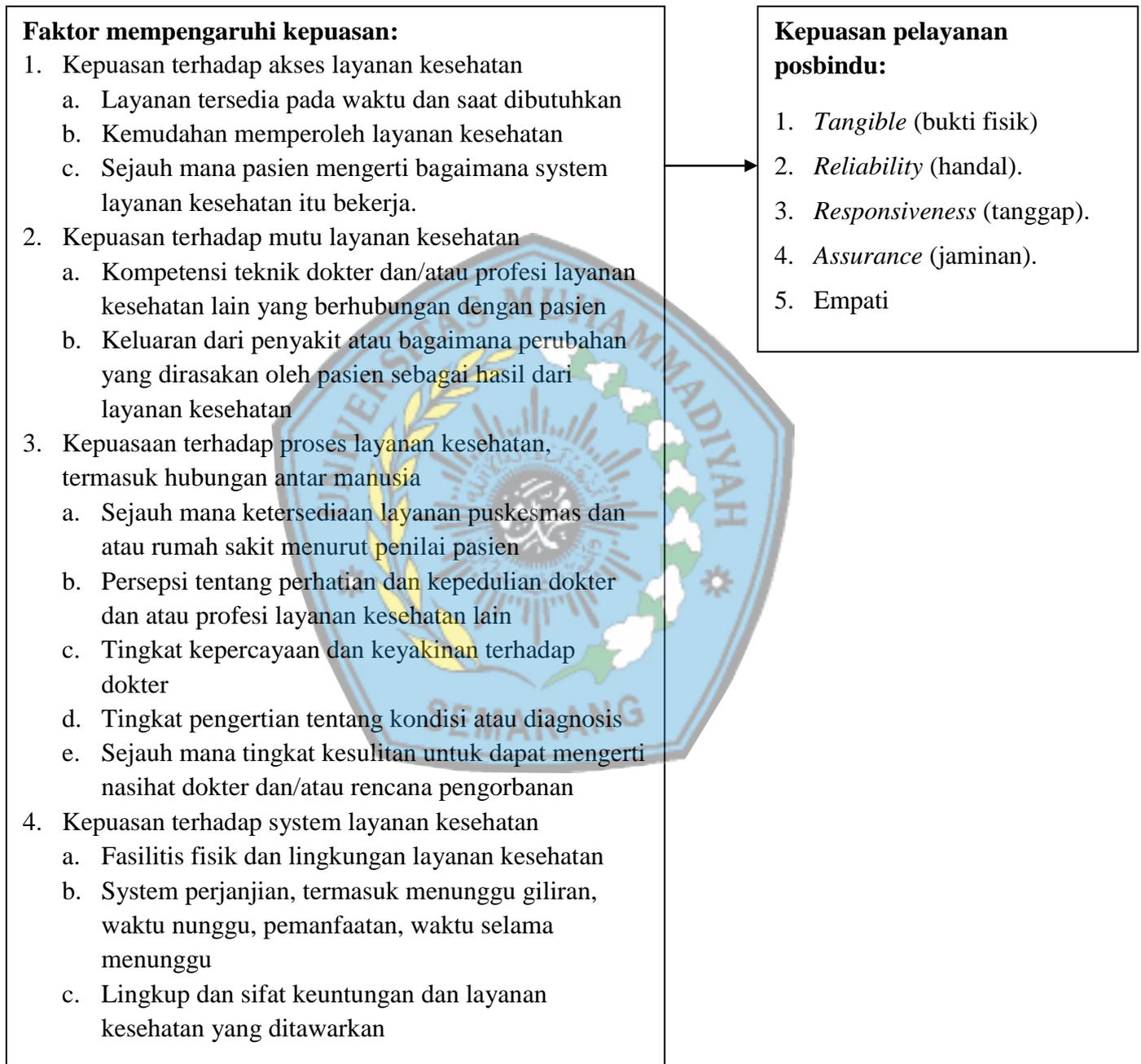
- a. Kelompok pertengahan umur
Kelompok usia dalam masa firilitas, yaitu masa persiapan usia lanjut yang menampakan keperkasaan fisik dan kematangan jiwa (45-54 tahun)
- b. Kelompok usia lanjut dini
Kelompok usia dalam masa prasenium, yaitu kelompok yang mulai memasuki usia lanjut (55-64 tahun)
- c. Kelompok usia lanjut
Kelompok dalam masa senium (65 tahun keatas)
- d. Kelompok usia lanjut dengan resiko tinggi
Kelompok yang berusia lebih dari 70 tahun atau kelompok usia lanjut yang hidup sendiri, terpencil, menderita penyakit berat atau cacat.

Sedangkan menurut organisasi kesehatan dunia (WHO) dalam Soekidjo Notoatmojo, 2007

- a. Usia pertengahan (*middle age*) adalah kelompok usia 45-59 tahun.
- b. Usia lanjut (*elderly*) adalah kelompok usia antara 60-70 tahun.
- c. Usia lanjut tua (*old*) adalah kelompok usia antara 75-90 tahun.

- d. Usia sangat tua (*very old*) adalah kelompok usia di atas 90 tahun

F. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber : (Imbalo S Pohan, 2006)

H. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan lansia pada pelayanan kesehatan Posbindu Lansia di Jatingaleh Semarang, dilihat berdasarkan *aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan empati.

