

# 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 ( $H_a$ ) 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 ( $H_a$ ) 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.