

**HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
SANTUN PADA LANSIA DI PUSKESMAS KENDALKEREP KECAMATAN
BLIMBING
KOTA MALANG**

SKRIPSI



Oleh :

STEPANUS DAMA LERO

2017610098

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2021**

RINGKASAN

Lero.D.S 2021. Hubungan Pengetahuan Dengan Kepuasan Lansia Tentang Pelayanan Santun Lansia Di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang. Tugas Akhir, Program Studi Keperawatan, Fakultas Kesehatan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang: (1) Ronasari Mahaji Putri, S.KM., M.Kes (2) Hilda Mazarina Devi, S.Kep.,Ns., M.Sc.

Kurangnya pengetahuan pada lansia tentang pelayanan santun lansia berdampak pada pengetahuan dan kepuasan lansia. Tujuan penelitian yaitu mengetahui hubungan pengetahuan dengan kepuasan lansia tentang pelayanan santun lansia di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang. Desain penelitian menggunakan *cross sectional*. Populasi penelitian sebanyak 65 lansia dengan jumlah sampel sebanyak 56 lansia . Sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*. Variabel *independen* adalah pengetahuan, variabel *dependen* adalah kepuasan lansia. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner pengetahuan pelayanan santun lansia dan kuesioner untuk kepuasan lansia tentang pelayanan santun lansia yang sudah di uji validitas. Analisis data menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar lansia memiliki pengetahuan yang kurang mengenai pelayanan santun lansia. Dan sebagian besar lansia memiliki kepuasan pelayanan santun pada kategori kurang. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan pengetahuan dengan kepuasan lansia tentang pelayanan santun lansia di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang dengan nilai $p = (0,021) < (0,05)$ dengan nilai OR= 2,3. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya agar meneliti dukungan keluarga yang dikaitkan dengan tingkat kepuasan lansia.

Kata Kunci : Kepuasan; Pengetahuan; Pelayanan Santun Lansia

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lansia adalah umur seseorang yang semakin menua dengan umur melampaui 60 tahun ke atas. Menurut Kemenkes RI (2016) menjelaskan bahwa seorang manusia yang sudah melampaui batas umur 60 tahun keatas akan kehilangan kemampuan seseorang dalam merawat diri seperti umur sebelumnya dan rentan terserang penyakit ataupun kesehatan selalu terganggu di usia lanjut. Menurut Darmojo (2015) membuktikan bahwa usia lanjut akan sulit memperbaiki diri sendiri dan tidak normal dalam mempertahankan fungsi tubuh maka dari itu itu mudah terserang oleh berbagai penyakit.

Dari setiap tahun angka lansia selalu meningkat karena setiap orang pastinya umurnya selalu bertambah. Menurut Pusdatin Kemenkes RI (2018) menjelaskan bahwa bertambahnya angka lansia yang selalu meningkat masuk dalam kategori tua, karena dalam angka persentase penduduk usia lanjut sudah mencapai 7,6% angka ini dari jumlah penduduk yang ada dan yang pastinya selalu meningkat chat-an yang dilihat dari data tahun 2020 sampai 2035. Diprediksi Indonesia setiap tahun selalu meningkat yang terbukti dari tahun 2010 yakni 69,8% menjadi naik ke angka 72,4% tepat di tahun 2035. Untuk provinsi Jawa Timur di tahun 2014 mencapai persentase 10,8% dan selalu meningkat (BPS, 2014). Masyarakat yang berusia lanjut di kota Malang yang merupakan salah satu Yan populasi tua tertinggi. Menurut data yang dilansir kan pada tahun 2015 tetap di kota Malang masyarakat yang berusia lanjut menginjak angka 8,57% . (Badan Pusat Statistik, 2015). Semakin meningkatnya umur seseorang maka ka akan cepat mengalami atau terserang penyakit akibat dari organ tubuh manusia yang lamban, yang dilihat dari segi psikolog, sosial maupun ekonomi masyarakat tersebut. (Kemenkes RI, 2016).

Lansia adalah semakin bertambahnya umur seseorang yang semakin tua sehingga membuat banyak perubahan yang terjadi pada diri seseorang. Menurut Nugroho (2011) mengungkapkan seorang lansia akan alami banyak perubahan yakni kulit yang semakin kusam dan keriput, gigi yang mulai terlepas, rambut mengalami kerontokan dan putih, alat pendengaran fungsinya mulai berkurang, penglihatan yang semakin ramai bahkan tidak bisa melihat sesuatu dan pergerakan tubuh yang semakin lambat perubahan fisik sentimental juga ingatan yang semakin lamban (Azizah, 2011). Yang paling mendasar yang selalu dialami seorang manusia adalah rendahnya cara berpikir dan semakin sulit memahami pengetahuan.

Proses pelayanan untuk orang yang berusia lanjut harus lebih diprioritaskan karena merupakan domain yang paling penting bagi seorang lansia. Menurut Setyarini (2017) adapun program yang disediakan oleh pemerintah agar bisa lebih memperhatikan kesehatan kaum lansia karena dapat dilakukan secara mandiri tanpa merepotkan orang lain, kelainan ini sangat berkualitas karena tanpa adanya ketersediaan pelayanan maka semakin banyak umur lansia yang tidak merasakan kesejahteraan dan kesehatan semua ini ini tidak terlepas dari kebutuhan yang selalu terpenuhi. Layanan dari pemerintah yakni salah satunya selalu mendukung siapapun yang menginjak usia lanjut agar bisa paham dalam menerapkan hidup sehat tanpa ada keraguan ataupun tekanan dalam kehidupan (Notoatmodjo, 2014). Penelitian syamsi (2019) masyarakat memperoleh sosialisasi tentang pengetahuan bagi seorang lansia di puskesmas kampala yakni sebanyak 25 orang yang mendapatkan wawasan yang baik hanya 2 orang apabila di persentasekan sebesar 8%, Dari sekian banyaknya orang 21 orang atau 48% yang tidak memiliki pengetahuan yang baik yang mengakibatkan rendahnya kesehatan seorang lansia. Dari hasil penelitian membuktikan bahwa tingkat pengetahuan seorang lansia sangat rendah yang terdapat

di wilayah kerja puskesmas kampala yang mengakibatkan pada usia lanjut tidak merasa puas dengan pelayanan dari pemerintah.

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan yakni perasaan bahagia seseorang karena telah mendapat pelayanan khususnya kesehatan yang bisa dibandingkan dengan efektivitas kinerja yang diperoleh dengan harapannya. Menurut Nursalam (2011) merasa puas oleh seorang pasien yaitu senang yang dirasakan oleh masyarakat dan akan dibandingkan antara pelayanan dan kinerja serta produk yang diharapkan masyarakat. Semua orang yang pastinya akan memiliki cara agar bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Untuk mendapatkan kesehatan yang baik tentunya harus membutuhkan bantuan dari orang lain selain keluarga Puskesmas juga tempat yang paling tepat untuk pertolongan dalam hal kesehatan. Sekarang ini Puskesmas menjadi tempat ataupun wadah yang paling dibutuhkan oleh siapapun ataupun masyarakat karena kesehatan merupakan permasalahan yang paling penting untuk ditangani. (Supriyanto, 2010). Penelitian Kusumahati (2012) mengungkapkan an-naba saat ini pelayanan di tempat posyandu masih mengalami kesulitan yang mengakibatkan kepuasan yaitu 10 responden atau dalam persentase 16,9%.

Permasalahan yang terjadi harus dibahas mengenai usia lanjut karena ada hubungan yang sangat erat yakni pengetahuan serta kepuasan seorang lansia yang dilihat apakah seorang lansia memiliki pengetahuan yang baik atau tidak karena menjadi tolok ukur kesehatan seorang lansia serta kepuasan yang dirasakan. Menurut penelitian Maabuat (2013) dengan judul hubungan antara pengetahuan dan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado Tahun 2013 Hasil penelitian membuktikan secara jelas jumlah pengetahuan pada lansia sangat kurang yakni 70,6% yang memiliki pendidikan sampai dengan SD dengan persentase 77,9% serta tingkat kepuasan pasien

54, 5%. Hasil analisis data menunjukkan terdapat hubungan antara pengetahuan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil kota Manado.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Kendalkerap Kecamatan Blimbing Kota Malang pada tanggal 22 Desember 2020 didapatkan dari 10 lansia terdapat 7 lansia mengatakan kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Kendalkerap. Hasil wawancara dengan lansia di sampaikan bahwa kurang puas karena terlalu lama menunggu atau mengatri pendaftaran. Sedangkan 3 lansia sudah puas dengan pelayanan kesehatan dan sudah sesuai dengan harapan yang di inginkan serta lansia bisa memahami alur mulai dari proses pendaptaran hingga penerimaan obat sehingga tidak ada kesulitan dalam melakukan pemeriksaan kesehatan. Terbatasnya penelitian mengenai pelayanan santun lansia menyebabkan penulis tertarik melakukan penelitian tentang hubungan pengetahuan dengan kepuasan pelayanan santun pada lansia di Puskesmas Kendalkerap Kecamatan Blimbing Kota Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan pengetahuan dengan tingkat kepuasan pelayanan santun pada lansia di Puskesmas Kendalkerap Kecamatan Blimbing Kota Malang ?

1.3.Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan pengetahuan dengan kepuasan pelayanan santun pada lansia di Puskesmas Kendalkerap Kecamatan Blimbing Kota Malang.

1.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pengetahuan mengenai pelayanan santun pada lansia di Puskesmas Kendakerap Kecamatan Blimbing Kota Malang
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelayanan santun pada lansia di Puskesmas Kendakerap Kecamatan Blimbing Kota Malang.
3. Menganalisis hubungan pengetahuan dengan tingkat kepuasan pelayanan santun pada lansia di Puskesmas Kendakerap Kecamatan Blimbing Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang hubungan pengetahuan dengan kepuasan pelayanan santun pada lansia di puskesmas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini diperuntukkan bagi:

1. Puskesmas

Untuk mendapatkan informasi tentang pengetahuan dengan kepuasan pelayanan santun pada lansia sehingga pihak Puskesmas dapat melakukan pelayanan profesional dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan terutama kepada lansia.

2. Peneliti

Sebagai kesempatan yang paling berharga agar peneliti bisa menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa pendidikan serta mendapatkan pengetahuan terbaru khusus mengenai kepuasan pelayanan kepada para lansia.

3. Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dengan ilmu yang terbaru dengan harapan peneliti selanjutnya bisa melakukan kajian dengan permasalahan yang sama namun objek penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Akerkar, R., & Sajja, P. (2015). *Knowledge-Based Systems*.
- Ardiansyah, M. 2012. *Medikal Bedah*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnilawary. 2007. *Keperawatan kardiovaskuler faktor pemicu stroke dan jantung*. Jakarta : Salemba Medika.
- Arnot. 2009. *Pustaka kesehatan Populer Pengobatan Praktis: Perawatan Alternatif dan Tradisional*. Volume 7. Jakarta: PT Bhuana Ilmu.
- Arum, Reno Tyas Sedyo., dan Mulyaningsih. 2017. *Tingkat Depresi Mempengaruhi Kemandirian Activity Daily Living (ADL) Lansia*. Gaster, Vol.XV, No.2. <http://www.jurnal.stikes-aisyiyah.ac.id/index.php/gaster/article/view/198>. Online, Akses Tanggal 15 Mei 2019, Pk.11:20.
- Azizah, Lilik Ma'rifatul (2011). *Keperawatan Lanjut Usia*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Azizah. Lilik Ma'rifatul. 2011. *Keperawatan Lanjut Usia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Balitbangkes Kemenkes RI. 2018. *Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar Indonesia (Riskesdas) 2018*. Jakarta: Kementerian Kesehatan, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan RI..
- Budikasi, F. I. E., Mulyadi, & Malara. (2015). Hubungan pemberian informed consent dengan tingkat kecemasan pasien preoperasi kategori status fisik I-II Emergency American Society of Anesthesiologist (ASA) di instalasi gawat darurat RSUP. Prof.Dr. R. D. Kandou Manado. *Ejournal keperawatan (e-Kp)*, vol.3 (2).
- Budiman. (2010). *Jumlah Gangguan Jiwa*. <http://www.suarabandung.com>. diakses pada tanggal 9 Agustus 2016.
- Darmojo, H. Martono. (2015). *Geriatik (Ilmu Kesehatan Usia lanjut) edisi 3*. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.
- Dasmiwarita, (2012) *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Padang Pariaman*. Skripsi. FKM UI Depok
- Dayasaki, Tri dan Hunainah, 2003, *Psikologi Sosial*, UMM Press, Malang.
- Edberg, M. (2009). *Buku Ajar Kesehatan Masyarakat, Teori Sosial dan Perilaku (alih bahasa Anwar H dkk)*, Jakarta : EGC.

- Ekotama, S., 2015, *Pedoman Mudah Menyusun SOP*, Yogyakarta: MedPress
- Hidayat, Aziz Alimun. 2012. *Metode Penelitian kebidanan dan Teknik Analisis Data* (Ed 1). Jakarta: Salemba Medika.
- Imbalo, S. P. (2007). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Infodatin Kemenkes RI 2016. *Situasi Lanjut Usia di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Jarusliamin Muh (2015) *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien umum di instalasi Rawat Inap RSUD Haji Kota Makasar*
- Kiky Miranty Sareong (2013). *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas*
- Lapian, W. P. S., Mulyadi, & Onibala, F. (2016). Hubungan pemberian informasi sebelum tindakan operasi dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-Journal Keperawatan (EKP)*, vol.4 (1).
- Mulyono, 2009. *Hubungan Tingkat Pengetahuan Keluarga Tentang Diare dengan Sikap dan Perilaku Dalam Pencegahan Diare di Dusun Ngumpul, Jogoroto, Jombang*. FKUI .Tidak di terbit
- Mundakir. (2006). *Komunikasi keperawatan aplikasi dalam pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muttaqin, A. & Sari, K. (2009). *Asuhan keperawatan perioperatif: konsep, proses dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nelson. 2011. *The Impact of Cigarette Smoke to Human Organs*. *American Health Organization*.
- Nofriadi. (2019). *Java Fundamental Dengan Netbeans 8.0.2*. Yogyakarta : DeePublish
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi kesehatan dan ilmu perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2011). *Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhasim. 2013. *Tingkat Pengetahuan Tentang Perawatan Gigi Siswa Kelas IV dan V SD Negeri Blengorwetan Kecamatan Ambal Kabupaten Kebumen Tahun Pelajaran 2012/2013*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Nursalam, (2014). *Ilmu Keperawatan usia lanjut*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, I. 2006. *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC

- Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Pratiwi. 2020. *Dampak Pencemaran Logam Berat (Timbal, Tembaga, Merkuri, Kadmium, Krom) Terhadap Organisme Perairan dan Kesehatan Manusia*. Jurnal Akuatek. Vol. 1, No. 1 :
- Primadi, Oscar. 2013. *Gambaran Kesehatan Lanjut usia di Indonesia*. Jakarta. Buletin Jendela.
- Pusat Data dan Informasi, 2018, *Situasi dan Analisis Lanjut Usia*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta Selatan.
- Puskesmas Bareng, 2017. Laporan triwulan indikator mutu tahun 2017. Jombang: Puskesmas Bareng.
- Rantepao Kabupaten Toraja Utara*. FKM UH Makassar Jurnal Hendri Noviana (2012) *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar, Karanganyar*
- Republik Indonesia, 1998, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*, Sekretariat Negara, Jakarta.
- Smeltzer, S. & Bare, B. (2009). *Buku ajar keperawatan medikal bedah, edisi 8*. Jakarta: EGC.
- Sulistiyawati, (2010). *Hubungan Antara Pekerjaan, Pendapatan, Pengetahuan, Sikap lansia dengan Kunjungan Posyandu Lansia*. Tidak diketahui. Jember. Akademi Kebidanan. (<http://jurnal.stikesstrada.ac.id/index.php/strada/article/download/11/15> diakses pada 6 Februari 2016).
- Sulistiyorini, I et al. (2010). *Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) dan Desa Siaga*. Yogyakarta. Nuha Medika.
- Tambunan, R. M. (2013). *Standard Operating Procedures (SOP) Edisi 2*. Jakarta: Maeistas Publishing.
- Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo, 2012. *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta. Total Media.
- Trivel, M. (2013). *Hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informed consent sebelum tindakan operasi di RSUD Dr. Moewardi*.
- Utami, H. N. (2017) 'Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Divisi Marketing PT. Victory International Futures Kota Malang)', *Administrasi Bisnis*, 50(6), pp. 58–67.
- Wahono, (2010). *Analisis Faktor yang mempengaruhi pemanfaatan posyandu lansia di Gantungan Makam haji*. Skripsi. Surakarta : FK. Ilmu Kesehatan UMS (<http://eprints.ums.ac.id/9520/1/J210080010.pdf> diakses pada 13 Februari 2016).

- Wahyuna, (2008). *Pengaruh Pendidikan Kesehatan tentang Posyandu Lansia terhadap Pengetahuan dan Sikap Kader dalam Pemberian Pelayanan di Posyandu lansia Wilayah Kerja Puskesmas Kauman Ngawi*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta (<http://eprints.ums.ac.id/2688/1/J210040010.pdf> diakses pada 5 Februari 2016).
- Wawan, A. (2010). *Teori dan pengukuran pengetahuan, sikap, dan perilaku manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Wilhamda. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan*. Skripsi (tidak di tampilkan). Medan. Program Dtudi Diploma III Keperawatan Haji Medan
- Zulfian, 2014, *Implementasi Kebijakan Program Pendataan Keluarga Sejahtera Dalam Pendistribusian Alat Kontrasepsi Di Kabupaten Sintang*. Vol I, No 2, hlm. 3-38.