

## TINGKAT KEPUASAN LANSIA TERHADAP PELAYANAN DI UPTD RUMOH SEUJAHTERA GEUNASEH SAYANG BANDA ACEH

### *Satisfaction Level of Elderly on Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang UPTD of Banda Aceh*

Ibrahim<sup>1</sup>, Hafizah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Bagian Keilmuan Keperawatan Jiwa dan Komunitas PSIK-FK Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

*Mental Health and Community Health Nursing Department, School of Nursing*

*Faculty of Medicine, Syiah Kuala University, Banda Aceh*

*Email:*

#### ABSTRAK

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang adalah salah satu dari Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di lingkungan Dinas Sosial Pemerintah Aceh yang mengurus secara khusus para lansia yang terlantar atau yang mempunyai permasalahan sosial. Kepuasan lansia merupakan indikator utama dari standar suatu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang dan dapat dijadikan ukuran mutu pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh. Desain penelitian ini adalah *deskriptif eksploratif*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 lansia. Pengumpulan data dilaksanakan dari tanggal 4 maret sampai dengan 6 maret 2013. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dalam skala *likert* berbentuk *check list* terdiri atas 22 item pernyataan. Cara pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terpimpin. Hasil penelitian yang di dapat variabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang didapatkan bahwa sebanyak 43 lansia berada dalam kategori puas (71,7%) dan 17 lansia (28,3%) berada dalam kategori tidak puas. Diharapkan kepada pihak pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang agar dapat mempertahankan pelayanan kepada lansia dengan cara membantu lansia dalam memenuhi keinginannya serta menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh lansia sehingga kualitas mutu pelayanan dapat terjaga selalu.

Kata kunci: Lansia, kepuasan lansia, pelayanan.

#### ABSTRACT

*Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Technical Implementation Unit Office (UPTD) is Technical Implementation Unit Office in Social Agency under Aceh Government in particular that take care of abandoned elderly or who have social problems. Elderly satisfaction is the main standard indicator of a Technical Implementation Unit Office and it can be used as a measurement of quality provided. Assessment of service quality based on five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this study was to obtain the description about the satisfaction level of elderly toward the service in Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang UPTD of Banda Aceh. This study employed descriptive eksplorative. Samples were collected by using purposive sampling technique, amounting to 60 elderly. Data collection was conducted on March 4-6 in 2013. Instrument used were questionnaires in the form of likert scale in checklist form comprising of 22 statement items. Data were collected by using guided interview technique. The result showed that 43 elderly (71.7%) were satisfied with the services provided by Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang UPTD meanwhile 17 elderly (28.3%) were unsatisfied with the services. It is expected that the Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang UPTD improve the service for the elderly by helping the elderly in fulfilling individual needs and provide them facilities needed by them elderly so that the quality of service can be always maintained.*

Keywords: Elderly, elderly satisfaction, services.

#### PENDAHULUAN

Isu penduduk lansia terutama di negara-negara berkembang telah mendunia. Penduduk lansia merupakan bagian dari anggota keluarga dan masyarakat yang

semakin bertambah jumlahnya sejalan dengan peningkatan usia harapan hidup. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorang tetapi juga oleh keluarga,

kelompok dan juga oleh masyarakat untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Konsekuensi logis meningkatnya jumlah lansia adalah tuntutan makin besarnya sumber-sumber yang harus disediakan bersama oleh pemerintah, masyarakat dan keluarga, khususnya dalam mengembangkan pelayanan kesejahteraan sosial lansia serta terselenggaranya panti rehabilitasi sosial bagi lansia (Stanley, 2006).

Panti Sosial yang dalam UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, disebut sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) yaitu organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dibentuk oleh masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum. Tenaga pelayanan di Balai Perlindungan Sosial Tresna Werdha (BPSTW) merupakan sumber daya manusia kesehatan yang pada satu sisi adalah unsur penunjang utama dalam pelayanan, pada sisi lain ternyata kondisi kualitas saat ini masih kurang. Kepuasan lansia merupakan indikator utama dari standar suatu unit pelayanan di Balai Perlindungan Sosial Tresna Werdha (BPSTW) dan dapat dijadikan ukuran mutu pelayanan yang diberikan. Sikap para petugas pelayanan juga akan berdampak terhadap kepuasan lansia dimana kebutuhan lansia dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan. Kepuasan lansia memang merupakan nilai *subyektif* (persepsi) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan lansia terhadap pelayanan telah menjadi konsep sentral dalam wacana manajemen pelayanan panti asuhan. Lansia umumnya mengharapkan pelayanan yang diberikan dapat diterima dan dinikmatinya dengan memuaskan (Hutapea, 2005).

Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang adalah salah satu dari Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) di lingkungan Dinas Sosial Pemerintah Aceh yang mengurus secara khusus para lanjut usia terlantar atau yang mempunyai permasalahan sosial. Para lanjut

usia tersebut diterima untuk disantuni dan di asramakan di wisma agar dapat hidup layak dengan terpenuhinya kebutuhan hidup, pembinaan fisik, psikologis, mental, sosial, kesehatan, keagamaan dan pengetahuan serta bimbingan keterampilan dalam mengisi kehidupan yang bermakna untuk menikmati hari tuanya dengan bahagia (Profil UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang, 2012).

Menurut Undang-undang Nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia, yang dimaksud dengan lanjut usia adalah penduduk yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Jumlah lansia meningkat di seluruh Indonesia menjadi 15,1 juta jiwa pada tahun 2000 atau 7,2 % dari seluruh penduduk. Dan diperkirakan pada tahun 2020 akan menjadi 29 juta orang atau 11,4 %. Hal ini menunjukkan bahwa penduduk lanjut usia meningkat secara konsisten dari waktu ke waktu (Potter & Perry, 2005). Angka harapan hidup penduduk Indonesia berdasarkan data Biro Pusat Statistik diseluruh dunia penduduk lansia usia (60 tahun) tumbuh dengan sangat cepat. Persentase penduduk lanjut usia mencapai 9,77 persen dari total penduduk pada tahun 2010 dan menjadi 11,34 persen pada tahun 2020 (BPS, 2010).

Berdasarkan data awal diperoleh peneliti dari Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh pada tanggal 08 November 2012, maka tercatat jumlah lansia 69 jiwa. Dengan kelengkapan fasilitas serta adanya petugas yang bekerja di panti, dan sarana komunikasi, sudah seharusnya Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) menjaga mutu khususnya mutu dalam bidang pelayanan. Berbicara dengan mutu pelayanan, tentu saja berhubungan dengan kepuasan pelanggan atau lansia.

Hasil wawancara dengan 4 dari 7 lansia di wisma Seulanga yang mengatakan bahwa ada beberapa petugas yang bekerja di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh kurang baik dalam memberikan pelayanan ditinjau dari sikap yang kurang ramah terhadap lansia dan tidak sabar dalam melayani lansia. Berdasarkan tinjauan fenomena diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian "Gambaran Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh tahun 2013

## METODE

### 1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif eksploratif*. Jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan *survey deskriptif* yaitu jenis penelitian yang diarahkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan didalam suatu komunitas atau masyarakat (Notoatmodjo, 2005).

Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan subjek penelitian artinya semua lansia yang berada di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh yang diambil pada tanggal 8 November 2012 yaitu sebanyak 69 jiwa. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang di buat oleh peneliti sendiri, berdasarkan pada suatu ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Adapun kriteria sampel yang akan di teliti adalah: a) Lansia yang pendengaran masih bagus, b) Lansia yang tidak mengalami gangguan kesadaran, c) Lansia yang tidak mengalami kesulitan berbicara, d) Lansia yang sudah menghuni panti minimal 6 bulan.

Dari hasil pengumpulan data penelitian tanggal 4-6 Maret 2013 di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang dengan jumlah sampel yang memenuhi kriteria tersebut sebanyak 60 lansia. Sedangkan yang tidak memenuhi kriteria sebanyak 9 lansia dimana 3 lansia mengalami kesulitan berbicara dan 6 lansia menghuni panti < 6 bulan.

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang. Pengumpulan data dilaksanakan dari tanggal 4-6 Maret 2013.

Alat pengumpul data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disusun peneliti atas dua bagian, terdiri dari: Bagian A merupakan data

demografi responden berupa data identitas responden meliputi: umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama tinggal di panti. Bagian B merupakan sub variabel yang menggunakan kuisoner berbentuk *skala likert* untuk sub variabel yang berisi 22 item pernyataan dengan menggunakan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu: Selalu, Sering, Kadang-kadang, Jarang, Tidak Pernah. Untuk jawaban "Selalu" diberi skor 5. "Sering" diberi skor 4. "Kadang-Kadang" diberi skor 3. "Jarang" diberi skor 2. "Tidak Pernah" diberi skor 1. Sebelum digunakan, kuesioner telah diuji validitas dan reabilitas dengan angka kritis adalah 0,632 pada 10 responden dan taraf signifikansi 5%.

## HASIL PENELITIAN

Data demografi dalam penelitian ini meliputi: umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama tinggal di panti. Data demografi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Data Demografi Responden di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 (n = 60)**

No	Data Demografi	F	P
1	Umur (WHO):		
	a. 60-74 tahun	44	73,3
	b. 90 tahun	16	26,7
2	Jenis kelamin:		
	a. Laki-laki	20	33,3
	b. Perempuan	40	66,7
3	Status Perkawinan:		
	a. Menikah	8	13,3
	b. Duda	13	21,7
	c. Janda	39	65
4	Pendidikan Terakhir:		
	a. SD/Sederajat	58	96,6
	b. SMP/Sederajat	1	1,7
	c. SMA/Sederajat	1	1,7
5	Pekerjaan:		
	a. Bekerja	9	15
	b. Tidak Bekerja	51	85
6	Lama tinggal menetap di panti:		
	a. 6-12 Bulan	14	23,3
	b. > 12 Bulan	46	76,7

Berdasarkan tabel 5.1 di atas dapat disimpulkan bahwa distribusi data demografi responden menurut umur dijumpai sebanyak 44 responden (73,3%) berada dalam kategori umur 60-74 tahun. Dilihat dari jenis kelamin lansia sebanyak 40 responden (66,7%) berjenis kelamin perempuan. Dilihat dari status perkawinan lansia sebanyak 39 responden (65%) lansia perempuan berada dalam kategori status janda. Berdasarkan pendidikan terakhir sebanyak 58 responden (96,6%) berada dalam kategori pendidikan terakhir SD/Sederajat. Berdasarkan pekerjaan sebanyak 51 responden (85%) berada dalam kategori tidak berkerja dan 9 lansia lainnya ada yang bekerja sebagai industri rumah tangga seperti membuat kerajinan dan menjahit di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang. Dilihat dari data menghuni panti lamanya lansia tinggal menetap di panti sebanyak 46 responden (76,7%) berada dalam kategori > 12 Bulan menetap di panti.

Berdasarkan hasil analisa data variabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang, diperoleh nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) = 104,9. Dari hasil analisa data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan lansia dikategorikan puas jika nilai  $\bar{x} \geq 104,9$  dan tidak puas jika nilai  $\bar{x} < 104,9$ . Hasil pengkategorian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 (n = 60)**

No	Tingkat Kepuasan Lansia	F	P
1	Puas	43	71,7
2	Tidak puas	17	28,3

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh berada pada kategori puas yaitu sebanyak 43 responden (71,7%).

Berdasarkan hasil analisa data subvariabel tingkat kepuasan lansia terhadap

pelayanan berdasarkan *tangible* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang, diperoleh nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) = 19,7. Dari hasil analisa data tersebut makadiperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan lansia dikategorikan puas jika nilai  $\bar{x} \geq 19,7$  dan tidak puas jika nilai  $\bar{x} < 19,7$ . Hasil pengkategorian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Berdasarkan *Tangible* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 (n = 60)**

No	Tingkat Kepuasan Lansia Berdasarkan <i>Tangible</i>	F	P
1	Puas	48	80
2	Tidak puas	12	20

Berdasarkan tabel 5.3 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *tangible* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang berada pada kategori puas yaitu sebanyak 48 responden (80%).

Berdasarkan hasil analisa data subvariabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *reliability* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang, diperoleh nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) = 24. Dari hasil analisa data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan lansia dikategorikan puas jika nilai  $\bar{x} \geq 24$  dan tidak puas jika nilai  $\bar{x} < 24$ . Hasil pengkategorian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Berdasarkan *Reliability* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 (n = 60)**

No	Tingkat Kepuasan Lansia Berdasarkan <i>Reliability</i>	F	P
1	Puas	48	80
2	Tidak puas	12	20

Berdasarkan tabel 5.4 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *reliability* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang berada pada kategori puas yaitu sebanyak 48 responden (80%).

Berdasarkan hasil analisa data subvariabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *responsiviness* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang, diperoleh nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) = 19,8. Dari hasil analisa data tersebut makadiperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan lansia dikategorikan puas jika nilai  $\bar{x} \geq 19,8$  dan tidak puas jika nilai  $\bar{x} < 19,8$ . Hasil pengkategorian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Berdasarkan *Responsiviness* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 (n = 60)**

No	Tingkat Kepuasan Lansia Berdasarkan <i>Responsiviness</i>	F	P
1	Puas	51	85
2	Tidak puas	9	15

Berdasarkan tabel 5.5 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *responsiviness* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang berada pada kategori puas yaitu sebanyak 51 responden (85%).

Berdasarkan hasil analisa data subvariabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *assurance* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang, diperoleh nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) = 19. Dari hasil analisa data tersebut makadiperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan lansia dikategorikan puas jika nilai  $\bar{x} \geq 19$  dan tidak puas jika nilai  $\bar{x} < 19$ . Hasil pengkategorian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Berdasarkan *Assurance* di Unit Pelaksana**

**Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 (n = 60)**

No	Tingkat Kepuasan Lansia Berdasarkan <i>Assurance</i>	F	P
1	Puas	48	80
2	Tidak puas	12	20

Berdasarkan tabel 5.6 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *assurance* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang berada pada kategori puas yaitu sebanyak 48 responden (80%).

Berdasarkan hasil analisa data subvariabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *empathy* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang, diperoleh nilai rata-rata ( $\bar{x}$ ) = 22,3. Dari hasil analisa data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan lansia dikategorikan puas jika nilai  $\bar{x} \geq 22,3$  dan tidak puas jika nilai  $\bar{x} < 22,3$ . Hasil pengkategorian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Berdasarkan *Empathy* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 (n = 60)**

No	Tingkat Kepuasan Lansia Berdasarkan <i>Empathy</i>	F	P
1	Puas	33	55
2	Tidak puas	27	45

Berdasarkan tabel 5.7 dapat disimpulkan bahwa kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *empathy* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang berada pada kategori puas yaitu sebanyak 33 responden (55%).

## DISKUSI

Berdasarkan hasil analisis data variabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang didapatkan bahwa sebanyak 43 lansia berada

dalam kategori puas (71,7%) dan 17 lansia (28,3%) berada dalam kategori tidak puas terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang.

Menurut Purwanto (2007) mengemukakan bahwa memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini adalah lansia merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai nilai kepuasan atas pemberian jasa yang diberikan oleh pihak panti. Lansia yang merasa puas akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya seperti jasa yang diberikan oleh pihak panti, tetapi bila lansia merasa tidak puas, lansia akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Dalam hal ini pihak pelayanan panti harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nilai kepuasan terhadap lansia sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Dengan kualitas pelayanan yang memuaskan, akan mendorong lansia untuk tetap memilih bertempat tinggal dipanti karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan mereka. Lansia pun akan merasa nyaman jika berada dilingkungan panti karena pelayanan yang diperoleh sesuai dengan keinginan mereka.

Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahyuni (2011) tentang gambaran tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan kesehatan di Panti Abdi Dharma Asih Binjai diperoleh hasil bahwa dari 100 responden, 64 reponden (64%) puas dengan pelayanan yang disediakan dan 36 responden (36%) kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum penulis melihat tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh berada dalam kategori puas. Hal ini terlihat jelas dari hasil jawaban responden yang menjawab pernyataan terbanyak yaitu dari subvariabel *tangible* (kenyataan) terlihat sebanyak 60 lansia (100%) menjawab “Selalu” untuk item

pernyataan “Fasilitas pelayanan panti dijaga oleh petugas”. Dari subvariabel *reliability* (kepercayaan) terlihat sebanyak 60 lansia (100%) menjawab “Selalu” untuk item pernyataan “Petugas memberikan penjelasan tentang risiko atau bahaya suatu tindakan kepada saya sebelum melakukan tindakan”. Dari subvariabel *responsiviness* (tanggung jawab) terlihat sebanyak 60 lansia (100%) menjawab “Selalu” untuk item pernyataan “Petugas melakukan pencegahan terhadap saya atas risiko timbulnya penyakit seperti malaria dan demam berdarah”. Dari subvariabel *assurance* (jaminan) terlihat sebanyak 60 lansia (100%) menjawab “Selalu” untuk item pernyataan “Petugas menjawab pertanyaan dan keluhan yang saya sampaikan”. Dari subvariabel *emphaty* (empati) terlihat sebanyak 60 lansia (100%) menjawab “Selalu” untuk item pernyataan “Petugas tidak membedakan saya dengan lansia lainnya dalam memberikan pelayanan”.

Berdasarkan fenomena yang ada dilapangan peneliti berasumsi bahwa pelayanan yang diberikan oleh panti sudah cukup baik diantaranya pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh telah melaksanakan tugas dan kegiatan pelayanan seperti kegiatan penyantunan dan pelayanan lansia, kegiatan seksi pembinaan lansia dan Kegiatan Perawatan Kesehatan Lansia. Lansia juga mendapatkan bimbingan tentang cara membuat kerajinan tangan dari rotan, membuat alas meja. Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwa lansia merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh.

Berdasarkan hasil analisis data subvariabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang berdasarkan *tangible* (kenyataan) didapatkan bahwa sebanyak 48 lansia berada dalam kategori puas (80%) dan 12 lansia (20%) berada dalam kategori tidak puas terhadap pelayanan di

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang.

Kotler (2002) dengan ruang lingkup berbeda yang mengatakan bahwa *tangible* (kenyataan) adalah bukti langsung dari jasa yang ditawarkan perusahaan. Tercakup dalam dimensi kondisi gedung perusahaan, kondisi perlengkapan, kondisi sumberdaya manusia dan kondisi fasilitas fisik lainnya, sarana komunikasi, pola pengukurannya didasarkan pada kebersihan, kerapian, dan penataan ruangan atau fasilitas yang representatif termasuk sarana pendukung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penulis melihat tingkat kepuasan lansia berdasarkan *tangible* terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas. Hal ini terlihat jelas dari hasil jawaban responden yang menjawab pernyataan terbanyak yaitu dari subvariabel *tangible* (kenyataan) terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang terlihat sebanyak 60 lansia (100%) menjawab “Selalu” untuk item pernyataan “Fasilitas pelayanan panti dijaga oleh petugas”.

Berdasarkan fenomena yang ada di lapangan terlihat bahwa lansia merasa aman dan nyaman tinggal di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang. Lansia juga mengatakan tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang sangat baik dalam memberikan pelayanan seperti membersihkan wisma dan lingkungan sekitarnya di waktu pagi dan sore hari agar lansia merasa nyaman tinggal di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang, melaksanakan kegiatan pembinaan dan bimbingan mental spiritual dibidang agama dengan mendengarkan ceramah agama dan pembelajaran serta pembinaan kitab yang disampaikan oleh ustad/ustadzah yang dilaksanakan setiap jum'at pagi serta mengontrol kesehatan para lansia yang berada di wisma.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan lansia berdasarkan *tangible* terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data subvariabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang berdasarkan *reliability* didapatkan bahwa sebanyak 48 lansia berada dalam kategori puas (80%) dan 12 lansia (20%) berada dalam kategori tidak puas terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang.

Hal ini sesuai dengan pendapat Buttle (2004) yang berpendapat bahwa kepuasan lansia berhubungan dengan mutu pelayanan panti adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan lansia, manajemen pelayanan panti agar dapat meningkatkan mutu pelayanan. Kepuasan lansia terhadap pelayanan panti merupakan hasil yang dicapai pemberian pelayanan dan memperoleh respon terhadap kebutuhan lansia. Menurut Kotler (2005) kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya. Kehandalan tersebut meliputi kecepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dan penjelasan petugas penerima dalam memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penulis melihat tingkat kepuasan lansia berdasarkan *reliability* (kepercayaan) terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas. Hal ini terlihat jelas dari hasil dari jawaban responden yang menjawab pernyataan terbanyak yaitu dari subvariabel *reliability* (kepercayaan) terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang terlihat sebanyak 60 lansia (100%) menjawab “Selalu” untuk item pernyataan “Petugas memberikan penjelasan tentang risiko atau bahaya suatu tindakan kepada saya sebelum melakukan tindakan”. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan jasa pelayanannya

dengan kemampuan dan pengalaman yang baik.

Berdasarkan fenomena yang ada di lapangan terlihat bahwa pihak UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang menyediakan sarana kesehatan Poliklinik yang operasional perawatannya ditangani oleh tenaga medis yang tinggal di dalam panti dan petugas therapy yang berkerja menjaga dan merawat lansia sertamengontrol obat di poliklinik serta mengusulkan obat apabila telah habis melalui kepala seksi penyantunan dan pelayanan lansia. Peneliti berasumsi bahwa tenaga medis sudah bekerja maksimal dalam merawat dan mengontrol kesehatan lansia. Seperti halnya petugas datang dipagi hari melakukan pemeriksaan kesehatan pada lansia dan jika ada lansia yang sakit parah, petugas medis segera merujuk ke rumah sakit terdekat dengan menggunakan ambulance. Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan lansia berdasarkan *reliability* terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data subvariabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang berdasarkan *responsiveness* didapatkan bahwa sebanyak 51 lansia berada dalam kategori puas (85%) dan 9 lansia (15%) berada dalam kategori tidak puas terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang.

Menurut Parasuraman (1988) yang menyatakan *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat di pastikan akan berubah dengan kecendrungan naik dari waktu ke waktu. Tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan merupakan kemampuan staf dalam menanggapi keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penulis melihat tingkat kepuasan lansia berdasarkan *responsiveness* terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis

Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas. Hal ini terlihat jelas dari hasil jawaban reponden terlihat sebanyak 60 lansia (100%) menjawab “Selalu” untuk item pernyataan “Petugas melakukan pencegahan terhadap saya atas risiko timbulnya penyakit seperti malaria dan demam berdarah”.

Peneliti berasumsi bahwa pembinaan lansia sudah dilakukan secara baik kepada lansia seperti melarang merokok dan berjalan sendiri di tepi jalan raya. Dengan demikian kesehatan dan keselamatan lansia akan tetap terjaga. Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan lansia berdasarkan *responsiveness* terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data subvariabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang berdasarkan *assurance* (jaminan) didapatkan bahwa sebanyak 48 lansia berada dalam kategori puas (80%) dan 12 lansia (20%) berada dalam kategori tidak puas terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang.

Menurut Iqbal (2004) yang menyatakan bahwa kemampuan pemberi jasa layanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pada seorang staf yaitu bebas dari bahaya, risiko, keraguan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penulis melihat tingkat kepuasan lansia berdasarkan *assurance* (jaminan) terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas. Hal ini terlihat jelas dari hasil jawaban responden yang menjawab pernyataan terbanyak yaitu dari subvariabel *assurance* (jaminan) terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang terlihat sebanyak 60 lansia (100%) menjawab



“Selalu” untuk item pernyataan “Petugas menjawab pertanyaan dan keluhan yang saya sampaikan”.

Berdasarkan fenomena yang ada di lapangan terlihat bahwa pihak UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang menjawab pertanyaan dan keluhan yang disampaikan oleh lansia serta melaksanakan pembinaan permasalahan lansia terkait dengan masalah pribadi lansia seperti masalah utang piutang. Peneliti berasumsi bahwa segala permasalahan yang ada di lingkungan tempat tinggal lansia dapat teratasi dengan adanya kepedulian dan rasa tanggung jawab dari pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang dalam menjaga dan merawat lansia serta menyelesaikan segala permasalahan yang dialami oleh lansia. Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan lansia berdasarkan *assurance* terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data subvariabel tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang berdasarkan *emphaty* (empati) didapatkan bahwa sebanyak 33 lansia berada dalam kategori puas (55%) dan 27 lansia (45%) berada dalam kategori tidak puas terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang.

Menurut Muninjaya (2004) yang menyatakan bahwa Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan di kejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi. Sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*kompliance*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penulis melihat tingkat kepuasan lansia berdasarkan *emphaty* (empati) terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas. Hal ini terlihat jelas dari hasil jawaban responden yang menjawab pernyataan

terbanyak yaitu dari subvariabel *emphaty* (empati) terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang terlihat sebanyak 60 lansia (100%) menjawab “Selalu” untuk item pernyataan “Petugas tidak membeda-bedakan saya dengan lansia lainnya dalam memberikan pelayanan”.

Berdasarkan fenomena yang ada di lapangan terlihat bahwa pihak UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang melaksanakan acara doa bersama, tahlilan, samadiah dan zikir bersama serta melaksanakan pembinaan lansia apabila berobat opname di Rumah Sakit dengan persetujuan dari wali atau anak. *Empathy* (empati) adalah memberikan perhatian penuh terhadap kepentingan lansia, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan keseharian lansia. Peneliti berasumsi bahwa pihak UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang sudah memberikan pelayanan yang baik pada lansia dengan menyediakan kegiatan keagamaan seperti acara doa bersama, tahlilan, samadiah dan zikir bersama. Dengan mengadakan kegiatan tersebut dapat meningkatkan konsep diri pada lansia hingga lansia merasa bahagia tinggal di lingkungan panti. Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan lansia berdasarkan *emphaty* (empati) terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Gambaran tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

Gambaran tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *tangible* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

Gambaran tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *reliability* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda

Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

Gambaran tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *responsiveness* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumah Sejahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

Gambaran tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *assurance* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumah Sejahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

Gambaran tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan berdasarkan *empathy* di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumah Sejahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh Tahun 2013 berada dalam kategori puas.

#### KEPUSTAKAAN

- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi VI. Jakarta : Rineka Cipta.
- Buttle, F. (2004). *Customer Relation Management*. Oxford : PT. Bayumedia Publishing.
- Badan Pusat Statistik. (2010). *Statiska Indonesia (Statistical Year Book of Indonesia)*, BPS : Jakarta.
- Darmojo, M. (2006). *Ilmu Kesehatan Usia Lanjut*. Edisi 3, Jakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Fahriadi. (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. Salemba Salemba Empat.
- Terry, G. (2008). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hutapea, R. (2005). *Sehat dan Ceria di Usia Senja*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Kotler, P. (2005). *Philip Manajemen Pemasaran Analisa, Perencanaan, Implimentasi dan Pengendalian*. Jilid II, Edisi 9. Jakarta : Prehalindo.
- Lupiyoadi, R & Hamdani A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Mubarak, W. (2006). *Buku Ajar Ilmu Keperawatan Komunitas 2 : Teori & Aplikasi Dalam Praktik Dengan Pendekatan Asuhan Keperawatan Komunitas, Gerontik dan Keluarga*. Jakarta : Sagung Seto.
- Muninjaya, A. A. G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta : EGC.
- Nursalam. (2003). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nugroho, W. (2000). *Keperawatan Gerontik*, Jakarta : EGC.
- Notoadmojo, S. (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Notoadmojo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Parasuraman. (1988), *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Costumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64. Spiring, pp. 12-40.
- Potter & Perry. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Volume 1. Jakarta : EGC.
- Potter dan Perry. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Volume 2. Jakarta : EGC.
- Profil UPTD RSGS. (2012). *Pelayanan dan Pembinaan Warga Binaan Lanjut Usia*. Ulee Kareng : Kabupaten Aceh Besar.
- Stanley, M. (2006). *Buku Ajar Keperawatan Gerontik*. Edisi 2. Jakarta : EGC.
- Tjptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : ANDI.
- Wahyuni, S. (2011). *Gambaran Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan di Panti Abdi Dharma Asih Binjai* : Universitas Sumatera Utara.