



KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT LANJUT USIA DI PUSKESMAS KABANJAHE KECAMATAN KABANJAHE KABUPATEN KARO

Ade Aulia Siahaan¹, Linda Purwanti²

^{1,2} Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe
adeauliasiahaan33@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Semua data yang telah disajikan sesuai dengan data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan indikator yaitu ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan saat memberikan pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan konsumen. Namun yang terjadi di Puskesmas Kabanjahe sampai saat ini kualitas pelayanan berjalan dengan baik, hal ini ditandai dengan sudah memenuhi sarana dan prasarana yang diberikan sehingga sesuai dengan jumlah kunjungan, selain itu masih terdapat sarana dan prasarana yang sangat terawat sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat/pasien lanjut usia di Puskesmas Kabanjahe, masih terdapat petugas pelayanan yang memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Jumlah tenaga medis di Puskesmas Kabanjahe dalam hal ini Dokter, Bidan, dan Perawat sudah cukup dan seimbang. Sudah memenuhi SOP pegawai atau tenaga medis yang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan, ramah dalam memberikan pelayanan dan memberikan rasa nyaman dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kesehatan masyarakat lanjut usia harus lebih ditingkatkan lagi agar Mutu Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Puskesmas Kabanjahe semakin efektif.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Masyarakat Lanjut Usia*

Abstract

This study aims to determine the Quality of Elderly Community Health Services at the Kabanjahe Health Center, Kabanjahe District, Karo Regency. This type of research uses qualitative descriptive. All data that has been presented is in accordance with primary and secondary data. Based on the results of the study in accordance with the indicators, namely timeliness of service, politeness and friendliness when providing services, ease of obtaining services, and consumer comfort. However, what has happened at the Kabanjahe Health Center until now is that the quality of service is running well, this is indicated by the fulfillment of the facilities and infrastructure provided so that it is in accordance with the number of visits, in addition there are still facilities and infrastructure that are very well maintained so as to provide comfort for the elderly community/patients at the Kabanjahe Health Center, there are still service officers who provide services according to the schedule that has been set. The number of medical personnel at the Kabanjahe Health Center in this case Doctors, Midwives, and Nurses is sufficient and balanced. It has met the SOP for employees or medical personnel who are on time in providing health services, friendly in providing services and providing a sense of comfort in providing services. Elderly community health services must be further improved so that the Quality of Elderly Community Health Services at the Kabanjahe Health Center is more effective.

Keywords: *Quality, Health Services, Elderly Community*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : Jl. Jamin Ginting No. 27, Kabanjahe, Sumatera Utara

Email : adeauliasiahaan33@gmail.com

Phone : 081261527357

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak dasar bagi setiap warga negara, termasuk kelompok lanjut usia (lansia). Seiring dengan peningkatan usia harapan hidup, jumlah lansia di Indonesia terus bertambah, membawa konsekuensi pada meningkatnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan sesuai dengan karakteristik usia. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa proyeksi penduduk lansia di Indonesia akan terus meningkat signifikan dalam beberapa dekade mendatang, yang menekankan urgensi penyediaan fasilitas dan layanan kesehatan yang memadai bagi kelompok ini.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi dan setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Bangsa Indonesia menyadari arti penting kesehatan yaitu sebagai modal dasar (asset) dalam melakukan segala sesuatu. Pelayanan merupakan tugas utama bagi Aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

Pembangunan Kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum.

Perkembangan pelayanan Lanjut Usia belum mencapai hasil yang memuaskan. Perkembangan yang diberikan tidak maksimal sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tempat fasilitas kesehatan yang sering dikunjungi oleh Pasien Lanjut Usia adalah Puskesmas. Dari hasil survey penelitian di Puskesmas mengungkapkan bahwa pelayanan yang diterima tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Seperti habisnya stok obat yang tersedia, sehingga pasien harus membeli obat di luar atau apotek, dokter yang datang terlambat dan tenaga kesehatan yang kurang ramah, dengan fakta yang ada membuat pasien lanjut usia merasa tidak puas dan tidak ingin untuk kembali berobat ke fasilitas kesehatan salah satunya Puskesmas. Fenomena ini bisa dijelaskan oleh hasil penelitian Addo dan Gyamfuah (2014), yang menemukan bahwa pelayanan yang buruk dari petugas kesehatan dan lamanya waktu antrian menyebabkan lansia tidak bersemangat untuk kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan Kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau pada petugas kesehatan lainnya. Kondisi ini didasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas. Puskesmas dapat mengetahui kinerja

pelayanan dari pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan. Sehingga banyak sekali pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu tidak sesuai dengan standar operating procedure (SOP) yang telah ditetapkan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2000) adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan atau upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Fandy Tjiptono mengemukakan kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu Pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Sopan Santun dan Keramahan ketika memberikan pelayanan.
3. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen serta fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

Kenyamanan Konsumen, yaitu seperti lokasi tempat parkir ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, disebutkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Norman dalam Saladin (2004:54) menyampaikan karakteristik tentang pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan

terjadi ditempat yang sama.

Definisi Pelayanan Publik Dalam UU No 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Tujuan Pelayanan Publik pada dasarnya adalah memuaskan Masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Kesehatan Masyarakat yang dijabarkan oleh CEA Winslow dalam Darmawan Surya Ede (2013) sebagai seorang tokoh yang berperan penting dalam sejarah kesehatan masyarakat di dunia. Winslow memetakan karakteristik kesehatan masyarakat sebagai ilmu dan seni dalam mencegah penyakit, memperpanjang usia hidup, dan promosi kesehatan melalui pengorganisasian masyarakat untuk menciptakan perbaikan sanitasi lingkungan, mencegah penyakit menular, pengorganisasian layanan medis dan perawatan dalam upaya deteksi penyakit secara dini, memberikan pendidikan mengenai kebersihan perorangan, serta pengembangan rekayasa sosial untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan hidup yang layak dalam memelihara kesehatan sehingga memungkinkan setiap orang mendapatkan hak dasar kesehatan dan berumur panjang.

Lanjut Usia adalah kelompok manusia yang berusia 60 tahun keatas. Herman dalam Tamimi (2016) menyatakan bahwa proses penuaan pada Lanjut Usia merupakan akumulasi dari perubahan yang progresif seiring dengan proses berjalannya waktu yang terus meningkat dan bertanggung jawab terhadap suatu kelemahan/kerentanan yang biasanya disertai dengan penyakit dan kematian.

Kualitas Pelayanan Kesehatan biasanya terkait dengan pelayanan rumah sakit atau puskesmas. setiap orang menilai kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kriteria yang berbeda-beda, tergantung dari standar kepuasan yang digunakan (Rendy Tumiwa, 2018). Setiap pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit atau Puskesmas selayaknya memahami keinginan dan harapan pasien sebagai pelanggan. Bagi pasien Rumah Sakit atau Puskesmas, kualitas pelayanan yang baik terkait dengan kesembuhannya dari penyakit, meningkatkan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, kepuasannya terhadap

lingkungan fisik, sarana kesehatan dan tarif yang dianggapnya memadai (Herlambang, 2016).

Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara, merupakan salah satu wilayah yang juga menghadapi tantangan dalam penyediaan pelayanan kesehatan bagi lansia. Puskesmas Kabanjahe sebagai fasilitas kesehatan utama di wilayah tersebut, diharapkan mampu menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat lanjut usia. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada lansia di Puskesmas Kabanjahe. Aspek-aspek seperti aksesibilitas, efektivitas, efisiensi, keamanan, keberlanjutan, dan orientasi pada pasien perlu ditinjau untuk memahami sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar dan harapan lansia.

METODE

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Padang Bolak, dengan unsur-unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan butir-butir rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, maka digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data sesuai indikator-indikator yang telah di kemukakan oleh (Fandy Tjiptono, 2000) yaitu Ketepatan Waktu Pelayanan, Sopan Santun dan Keramahan ketika memberikan pelayanan, Kemudahan Mendapatkan Pelayanan dan Kenyamanan Konsumen yang akan dibahas satu persatu berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo.

a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan Waktu Pelayanan dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan dan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabanjahe sudah tepat waktu dalam melayani masyarakat/pasien akan tetapi masih perlu banyak yang harus dibenahi karena hasil dari pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabanjahe sudah berjalan dengan baik. Pelayanan kesehatan sangat memerlukan perhatian penuh dari petugas Puskesmas karena sangat berdampak buruk bagi masyarakat oleh karena itu tepat waktu dalam menerima pelayanan untuk kinerja dari pada pegawai Puskesmas dalam pelayanan kesehatan tersebut haruslah efektif.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam pelayanan dari Puskesmas Kabanjahe masyarakat/pasien menerima pelayanan dengan baik dari pegawai Puskesmas, pegawai Puskesmas

tepat waktu sehingga menyebabkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabanjahe sudah efektif. Kualitas pelayanan yang baik juga ditandai dengan pemenuhan sarana dan prasarana yang sesuai dengan jumlah kunjungan, serta fasilitas yang terawat yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat/pasien lanjut usia di Puskesmas Kabanjahe. Selain itu, petugas pelayanan juga menyelenggarakan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Disiplin pegawai, kecepatan, dan kesegeraan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien lanjut usia juga berkontribusi pada proses pelayanan yang terkesan cepat

a. Sopan Santun dan Keramahan

Dalam pelayanan sangatlah penting yang namanya Etika atau Sopan Santun dan Keramahan ketika memberikan pelayanan terlebih khusus dalam pelayanan kesehatan masyarakat, karena dalam pelayanan kesehatan pegawai Puskesmas diuntut untuk dapat bersikap ramah kepada masyarakat/pasien, karena jika ada pegawai Puskesmas yang kasar dan memiliki emosi tinggi akan berdampak buruk kepada masyarakat/pasien.

Dalam penelitian di Puskesmas Kabanjahe Etika dalam pelayanan sangat di butuhkan untuk mencapai tujuan. Dari hasil penelitian mengenai sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien bahwa pegawai Puskesmas yang memberikan sopan santun dan keramahan sedangkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu itu juga dilihat dari etika pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan, jika pegawai Puskesmas memberikan etika yang baik kepada masyarakat/pasien maka akan berkesan yang baik.

Menurut Kumorotomo (1992) mendefinisikan Etika Pelayanan sebagai suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Sikap ramah dan sopan dari tenaga kesehatan dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Ini sangat krusial, terutama bagi masyarakat lanjut usia yang mungkin lebih sensitif terhadap perlakuan dan membutuhkan pendekatan yang penuh empati. Pelayanan yang didasari etika yang baik tidak hanya memenuhi standar prosedural, tetapi juga membangun hubungan positif antara penyedia layanan dan penerima layanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

b. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Dari hasil penelitian bahwa dalam pencapaian suatu tujuan harus melibatkan semua yang terkait dalam pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Kabanjahe baik dari pegawai

Puskesmas Kabanjahe maupun masyarakat Kecamatan Padang Bolak, dalam pelayanan kesehatan untuk kemudahan mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kabanjahe sangatlah baik karena dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memadai adapun juga yang dalam memberikan pelayanan suka memilih-milih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka dari itu mudah mendapatkan pelayanan kesehatan dari Puskesmas Kabanjahe. Hal ini harus diperhatikan oleh pegawai/tenaga medis agar pelayanan kesehatan tidak terhambat.

Kemudahan akses pelayanan merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien, terutama bagi lansia yang mungkin memiliki keterbatasan mobilitas atau kondisi kesehatan tertentu. Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai untuk membantu melayani konsumen serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk juga menjadi indikator kemudahan pelayanan (Fandy Tjiptono, 2000). Meskipun demikian, upaya untuk memastikan bahwa semua petugas pelayanan memberikan layanan secara konsisten tanpa memilih-milih pasien akan lebih meningkatkan kualitas dan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti lansia.

c. Kenyamanan Konsumen

Menurut Kolcaba (2003)

Kenyamanan terkait dengan sensasi tubuh yang dirasakan oleh individu itu sendiri serta kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan dan harus dipenuhi dalam pencapaian kenyamanan memberikan kekuatan bagi pasien dalam membentuk sikap terkait kesehatan dirinya.

Dalam hasil penelitian ini kenyamanan pada Puskesmas Kabanjahe sudah memadai karena banyak yang menerima pelayanan kesehatan berupa tepatnya mendapatkan pelayanan begitupun failitas sarana atau prasarana dari Puskesmas Kabanjahe yang sudah memadai membuat masyarakat atau pasien merasa puas dan nyaman akan pelayanan dari Puskesmas Kabanjahe. Kenyamanan ini diperkuat dengan terpenuhinya sarana dan prasarana yang sesuai dengan jumlah kunjungan, serta masih terdapatnya sarana dan prasarana yang sangat terawat. Lingkungan fisik yang bersih, ketersediaan informasi, dan area tunggu yang nyaman juga berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan pasien, sesuai dengan kriteria kualitas pelayanan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di jelaskan dan dikemukakan diatas yaitu Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Puskesmas Kabanjahe sudah optimal dan terlaksana dengan baik. Hal ini terindikasi dari sarana dan prasarana yang disediakan sehingga sesuai dengan jumlah kunjungan, selain itu masih terdapatnya sarana dan

prasarana yang terawat sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat/pasien lanjut usia yang ada di Puskesmas Kabanjahe, masih terdapatnya petugas layanan yang menyelenggarakan pelayanan sesuai jadwal yang sudah tertera. Tenaga medis yang ada di Puskesmas Kabanjahe dalam hal ini Dokter, Bidan dan Perawat yang berimbang jumlahnya. Selain itu masih terdapat pegawai yang disiplin, hal tersebut dilihat dari ketepatan membuka loket, selain itu kecepatan dan kesegeraan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien lanjut usia sehingga proses pelayanan yang diberikan terkesan cepat, sudah menyediakan Puskesmas yang menyediakan kotak saran, baik melalui SMS, Telephone ataupun kuisisioner, dan juga sosialisasi mengenai program-program di Puskesmas kepada masyarakat/pasien lanjut usia sekitar jangkauan kerjanya, serta sudah terdapat petugas yang sangat ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna masyarakat/pasien lanjut usia. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pihak Puskesmas terhadap pengguna layanan kesehatan dalam hal ini masyarakat/pasien lanjut usia yang ada di Puskesmas Kabanjahe.

Data IFLS4/SAKERTI 2007. (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Departemen Kesehatan RI. 2011.

DAFTAR PUSTAKA

- Addo, Isaac Y and Gyamfua, Irene A. 2014. Determinants of healthcare facilities and services utilisation among the aged: evidence from Yamoransa in Ghana. *American Scientific Research Journal For Engineering, Technology. And Sciences (ASRJETS)*. 2014.
- Darmawan Surya Ede, Sjaaf Chalik Amal. 2013. *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, *tentang Pelayanan*.
- Kolcaba, 2003. *Teori Kenyamanan dan Praktik*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Kumorotomo, 1992. *Etika Administrasi Negara. Ed 1 cet 2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rendy Tumiwa, 2018. *“Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas di Kecamatan Dumoga”*.
- Saladin D. 2004 *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung: CV Linda Karya.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tamimi, N. Haryanti, & Hasanbasri, M. 2016. *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Kelompok Lanjut Usia (Lansia) Analisis*