

Kepuasan Masyarakat: Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Empathy

Suanah¹, Hary Sulaksono^{2*}, Hamzah Fansury³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Sains Mandala, Jember, Indonesia

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan tangible, reliability, responsiveness dan empathy terhadap kepuasan masyarakat lansia. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Poli lansia Puskemas Kalibaru Kulon pada bulan April 2024. Populasi pada penelitian ini sebanyak 600 jiwa, besar sampel sebanyak 90 responden dan penentuan sampling ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan ada pengaruh tangible, reliability, dan empathy terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia. Tidak ada pengaruh responsiveness terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia, namun sebagian besar lansia menyatakan tingkat kepuasan sebab dengan menjaga reliability, menunjukkan empathy dan memastikan tangible yang memadai merupakan kunci untuk kepuasan pasien yang tinggi. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia yaitu reliability.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the partial and simultaneous influence of tangible, reliability, responsiveness and empathy on the satisfaction of the elderly community. This type of research uses quantitative. This research was conducted at the Elderly Polyclinic of the Kalibaru Kulon Health Center in April 2024. The population in this study was 600 people, the sample size was 90 respondents and the sampling determination was determined using a purposive sampling technique. The results of the study partially showed that there was an influence of tangible, reliability, and empathy on the satisfaction of elderly community services. There was no influence of responsiveness on the satisfaction of elderly community services, but most elderly people stated their level of satisfaction because maintaining reliability, showing empathy and ensuring adequate tangibles were the keys to high patient satisfaction. The results of the study simultaneously showed that overall it had an effect on the satisfaction of elderly community services. The most dominant variable influencing the satisfaction of elderly community services was reliability.

Keywords: Community Satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelayanan kesehatan merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Salah satu pelayanan kesehatan yaitu pelayanan terhadap lansia. Pelayanan kesehatan bagi lansia sering kali menghadapi

*Korespondensi: Hary Sulaksono (hary@itsm.ac.id)

Sitasi: Suanah, S., Sulaksono, H., & Fansury, H. (2024). Kepuasan Masyarakat: Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Empathy. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 79-92. <https://doi.org/10.58431/jumpa.v17i2.253>

Submit: 29 Juli 2024, Revisi: 25 Agustus 2024, Diterima: 20 September 2024, Publish: 23 September 2024



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

tantangan yang mengarah pada tingkat kepuasan yang rendah. Salah satu masalah utama adalah kurangnya penyesuaian layanan kesehatan dengan kebutuhan spesifik lansia. Hal ini diperburuk dengan ketidakmampuan beberapa fasilitas kesehatan dalam menyediakan lingkungan yang ramah lansia. Akibatnya, banyak lansia merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima dan berdampak negatif pada kesehatan secara keseluruhan (Astuti dan Rahmawati, 2021).

Berdasarkan hasil kajian dari beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan penelitian yang dilakukan Moy *et al.* (2019) di Amerika Serikat sekitar 28% lansia melaporkan ketidakpuasan pelayanan yang diterima di pelayanan kesehatan primer (Moy *et al.*, 2019). Penelitian Greaves *et al.* (2020) di Inggris melaporkan sekitar 21% lansia merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan primer yang diterima (Greaves *et al.*, 2020). Penelitian Walker *et al.* (2021) di Australia melaporkan sekitar 23% lansia melaporkan ketidakpuasan dengan layanan kesehatan primer (Walker, Abbott dan Moore, 2021). Penelitian Patel *et al.* (2021) di India melaporkan sekitar 45% lansia merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan primer (Patel, Bhugra dan Trivedi, 2021). Beberapa penelitian sebelumnya yang melaporkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima disebabkan kurangnya akses dan kualitas interaksi antara lansia dengan petugas kesehatan yang tidak memadai.

Hasil kajian beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan di Indonesia menunjukkan Penelitian yang dilakukan Larasati dan Safitri (2023) di Puskesmas Ciputat Kota Tangerang menunjukkan sekitar 66% lansia merasakan kurang memuaskan (Larasati dan Safitri, 2023b). Penelitian lain yang dilakukan Waluya *et al.* (2022) di Puskesmas Cipanas Kabupaten Lebak menunjukkan sebesar 28% lansia merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatannya (Waluya, Amaliyah dan Mulyanasari, 2022). Penelitian lain yang dilakukan Toliasso *et al.* (2018) di Puskesmas Bahu Kota Manado menunjukkan sebesar 20,9% lansia merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di poli lansia (Toliasso, Mandagi dan Kolibu, 2018).

Pelayanan yang diberikan di Puskesmas sejauh ini dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat umum atau lansia tidak ada perbedaan, tentunya hal ini menjadi masalah, sebab lansia biasanya menginginkan pelayanan yang lebih memadai dari segi jumlah maupun kualitas seperti waktu tunggu dan akses obat - obatan sesuai dengan keluhan. layanan yang diberikan kadang kadang tidak sesuai dengan kebutuhan spesifik lansia. Beberapa lansia mengeluhkan bahwa staf kesehatan tidak cukup sensitif atau terlatih untuk menangani masalah kesehatan. serta sering kali lansia tidak mendapatkan informasi yang cukup jelas tentang kondisi kesehatan atau rencana perawatan. Hal ini mempengaruhi ketidakpuasan, terutama jika komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien tidak efektif. Serta keterbatasan program khusus untuk lansia meskipun ada program kesehatan untuk lansia, banyak puskesmas yang belum maksimal dalam pelaksanaannya. Program yang ada sering kali kurang terintegrasi dan tidak mampu menjawab kebutuhan yang spesifik bagi lansia (Khozin dan Mutmainah, 2018).

Dampaknya jika kepuasan layanan masyarakat tidak ditingkatkan maka akan memberikan dampak negatif pada lansia, keluarga dan sistem kesehatan di puskesmas tersebut. Dampaknya meliputi penurunan kesehatan lansia karena ketidakpuasan terhadap pelayanan di puskesmas sehingga enggan untuk memanfaatkan layanan kesehatan. meningkatnya angka komplikasi pada lansia yang disebabkan karena ketidakpuasan dengan pelayanan sehingga tidak kembali untuk pemeriksaan lanjutan dan menyebabkan peningkatan komplikasi medis (Purnamasari, Yuniarti dan Suryani, 2019; Sukmawati dan Suwandi, 2019). Menurunnya kepercayaan terhadap layanan kesehatan akibat ketidakpuasan yang berkelanjutan dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas. Peningkatan biaya kesehatan jika masalah

kesehatan lansia tidak ditangani secara efektif pada tahap awal, kondisi tersebut dapat memperburuk dan memerlukan perawatan yang lebih kompleks dan mahal, baik bagi pasien maupun sistem kesehatan (Setyowati dan Sari, 2020).

Upaya untuk meningkatkan kepuasan lansia terhadap pelayanan kesehatan sangat berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* yang holistik dan terfokus pada kebutuhan spesifik lansia. Salah satu langkah penting meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan dalam memahami dan menangani masalah kesehatan yang kompleks pada lansia, serta memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan pasien lansia secara efektif dan empati. Selain itu, peningkatan fasilitas fisik di poli lansia. Program - program yang bertujuan untuk mempercepat waktu layanan dan menyediakan akses yang lebih mudah ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan seperti dokter spesialis dan rumah sakit rujukan juga dapat membantu meningkatkan kepuasan lansia (Setyowati dan Sari, 2020). Pelibatan lansia dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan juga merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan perasaan diharga dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang telah diberikan (Sukmawati dan Suwandi, 2019).

Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan Poli Lansia yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai Puskesmas Kalibaru sebagai pelayan lanjut usia semakin terprioritas, hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah sehingga mengakibatkan pelayanan yg lamban. Poli lanjut usia merupakan pecahan dari poli pengobatan umum dan akhirnya di pisah untuk lebih memaksimalkan pelayanan terutama bagi masyarakat lansia, supaya lebih terprioritas untuk pelayanannya (Khozin dan Mutmainah, 2018; Larasati dan Safitri, 2023a).

Reformasi dalam pelayanan lansia saat ini diperlukan dengan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat lansia, namun terkadang sebaliknya pelayanan masyarakat lansia terhadap masyarakat umum, karena pada hakikatnya Puskesmas ini berdiri untuk kepentingan masyarakat umum. Artinya birokrat seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat lanjut usia, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh para birokrat adalah tidak memandang siapa yang dilayaninya apakah itu masyarakat biasa atau dari kalangan masyarakat birokrat itu sendiri agar tidak ada sikap diskriminasi, dan melayani dengan sepenuh hati ,tepat waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat lansia tidak menunggu lama atas pelayanan yang diinginkan. Itu semua tergantung dengan kepemimpinan disuatu instansi (Maria, 2017).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari jasa yang diberikan (Sulistyan et al., 2017). Kualitas pelayanan dibangun atas adanya dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*), untuk mengukur kualitas jasa adalah mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standart yang telah ditetapkan terlebih dahulu, maka penulis mengadakan penelitian yang ada kaitanya dengan kualitas layanan Poli Lansia (Sayekti et al., 2022).

Suatu kepuasan masyarakat dapat diukur dengan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan yaitu ada empat dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* (dari keempat dimensi di sini yg di maksud adalah terbukti nyata baik dari fasilitasnya maupun petugas yg melayani pasien lansia, terpercaya atau handal dlm melayani pasien,

cepat tanggap, peduli atau perhatian terhadap pasien tersebut). Untuk mengukur kualitas jasa adalah mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standart yang telah ditetapkan terlebih dahulu, maka penulis mengadakan penelitian yang ada kaitanya dengan kualitas layanan masyarakat lansia di poli lansia Puskesmas Kalibaru kulon Kabupaten Banyuwangi yang tugasnya melayani masyarakat lansia.

Berdasarkan latar belakang di atas kami sebagai peneliti ingin merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah ada pengaruh secara parsial tangibles terhadap kepuasan Pelayanan masyarakat lansia?, 2) Apakah ada pengaruh secara parsial reliability terhadap kepuasan Pelayanan masyarakat lansia?, 3) Apakah ada pengaruh secara parsial responsiveness terhadap kepuasan Pelayanan masyarakat lansia?, 4) Apakah ada pengaruh secara parsial empathy terhadap kepuasan Pelayanan masyarakat lansia? 5) Apakah ada pengaruh secara simultan tangible, reliability, responsiveness dan empathy terhadap kepuasan pelayanan masyarakat lansia?. Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial tangibles terhadap kepuasan masyarakat lansia. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial reliability terhadap kepuasan masyarakat lansia. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial responsiveness terhadap kepuasan masyarakat lansia. 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial empathy terhadap kepuasan lansia. 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat lansia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan selama bulan April 2024 di Poli Lansia Puskesmas Kalibaru Kulon Jln. Jember no. 39 Desa Kalibaru Kulon Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi. Sampel yang digunakan sebanyak 90 orang lansia. Data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Berikut ini indikator yang digunakan untuk mengukur tangible berupa kenyamanan ruangan, kebersihan ruangan, keramahan pegawai dan fasilitas yang memadai (Tjiptono, 2011). Indikator reliability berupa ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, ketepatan pemeriksaan dan pengobatan, dan kesiapan petugas (Tjiptono, 2011). Indikator responsiveness berupa daya tanggap, kecepatan, kesediaan, dan ketepatan (Tjiptono, 2011). Indikator empathy berupa kesabaran, kesediaan, keramahan, dan kesiagaan (Tjiptono, 2011). Indikator dijabarkan dalam bentuk item pernyataan kuesioner yang disebarkan kepada responden. Kuesioner diuji dulu tingkat validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi, dan uji hipotesis. Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

H1: Diduga ada pengaruh secara parsial tangible terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia

H2: Diduga ada pengaruh secara parsial reliability terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia

H3: Diduga ada pengaruh secara parsial responsiveness terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia

H4: Diduga ada pengaruh secara parsial empathy terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia

H5: Diduga ada berpengaruh secara simultan kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Berikut akan disajikan hasil analisis penelitian terkait distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Hasil penelitian akan disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	50	55,6
Perempuan	40	44,4
Usia		
60-65 Tahun	42	46,7
66-70 Tahun	37	41,1
>70 Tahun	11	12,2
Pendidikan		
SD	36	40
SMP	25	27,8
SMA	18	20
PT	11	12,2
Pekerjaan		
Tidak bekerja	33	36,7
Buruh	42	46,7
Petani	6	6,7
Pedagang/ wiraswasta	6	6,7
Guru	3	3,7

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel 1 menyajikan distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin terhadap 90 responden, 55,6% laki-laki dan 44,4% perempuan. Distribusi responden berdasarkan usia terhadap 90 responden, 46,7% usia 60-65 tahun, 41,1% usia 66-70 tahun, 12,2% usia >70 tahun. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir terhadap 90 responden, 40% tamat SD, 27,8% tamat SMP, 20% tamat SMA dan 12,2% tamat PT. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan terhadap 90 responden, 46,7% bekerja sebagai buruh, 36,7% tidak bekerja, 6,7% masing-masing bekerja sebagai petani dan pedagang/ wiraswasta dan 3,7% bekerja sebagai guru.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi memiliki distribusi normal atau tidak normal menggunakan *kolmogorov-smirnov* sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Uji Normalitas

N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.32824688
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.124
	Negative	-.078
Test Statistic		.124
Exact Sig. (2-tailed)		.118

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel 2 menyajikan hasil uji normalitas menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* menunjukkan nilai *p-value* $0,118 > \alpha = 0,05$, artinya data berdistribusi normal.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Multikolinieritas terjadi jika nilai *tolerance* mendekati 1 sedangkan nilai VIF disekitar angka 1 dan tidak melebihi 10.

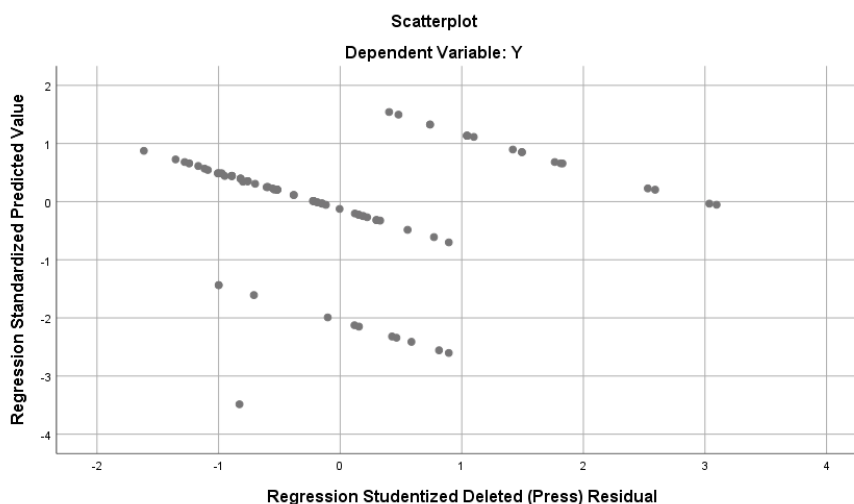
Tabel 3. Hasil Pengujian Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	.267	3.752
X2	.570	1.755
X3	.323	3.092
X4	.547	1.828

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasil *perhitungan* pada tabel 3 menunjukkan nilai *Tolerance* mendekati 1 sedangkan nilai VIF disekitar angka 1 dan tidak melebihi 10, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model regresi penelitian ini adalah terbebas dari multikolinieritas.

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Metode yang digunakan untuk menenrukan ada tidaknya gejala heterokedastisitas adalah melalui grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualya (SRESID).



Gambar 1. Scatterplot Uji Heterokedastisitas
Sumber: Data Diolah (2024)

Gambar 1 menyajikan hasil pengujian heterokedastissitas menunjukkan abhwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya heterkedastisitas pada model.

Uji hipotesis memiliki 2 uji, sebagai berikut:

1) Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Analisis Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	24.011	4	6.003	53.207	.000 ^b
Residual	9.589	85	.113		
Total	33.600	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 53,207, sedangkan nilai F_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ sebesar 2,47. Maka $F_{hitung} = 53,207 \geq F_{tabel}$ sebesar 2,47 atau nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ yang artinya secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independen *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *emphaty* (X_4) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat lansia di poli lansia Puskesmas Kalibaru Kulon.

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *emphaty* (X_4)) berpengaruh secara parsial (sendiri - sendiri) terhadap variabel dependen (kepuasan).

Tabel 5. Hasil Analisis Uji t

Variabel	T hitung	T tabel	Signifikansi	Alpha
Tangible	2,501	1,988	0,014	0,05
Reliability	4,641	1,988	0,000	0,05
Responsiveness	0,658	1,988	0,495	0,05
Empathy	3,688	1,988	0,000	0,05

Sumber: Data Diolah (2024)

a. Variabel *tangible*

Hasil analisis regresi linier berganda uji t, menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 2,501 > t_{tabel} = 1,988$ atau nilai signifikansi $0,014 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak, berarti variabel *tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia di poli lansia Puskesmas Kalibaru Kulon.

b. Variabel *reliability*

Hasil analisis regresi linier berganda uji t, menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 4,641 > t_{tabel} = 1,988$ atau nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak, berarti variabel *reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia di poli lansia Puskesmas Kalibaru Kulon.

c. Variabel *responsiveness*

Hasil analisis regresi linier berganda uji t, menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 0,658 < t_{tabel} = 1,988$ atau nilai signifikansi $0,495 > \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima, berarti variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia di poli lansia Puskesmas Kalibaru Kulon.

d. Variabel *emphaty*

Hasil analisis regresi linier berganda uji t, menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 3,688 > t_{tabel} = 1,988$ atau nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak, berarti variabel *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia di poli lansia Puskesmas Kalibaru Kulon.

3.2. Pembahasan

Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat Lansia Dengan Pelayanan Yang Telah Diberikan Poli Lansia di Puskesmas Kalibaru Kulon

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *tangible* (X1) menghasilkan $t_{hitung} = 2,501 > t_{tabel} = 1,988$ atau signifikansi $0,014 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh secara parsial *tangible* terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia di poli lansia Puskesmas Kalibaru Kulon. Hasil penelitian ini didukung hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan sebagian besar responden merasa setuju dan sangat setuju dengan fasilitas fisik yang memadai yang ada di Puskesmas Kalibaru Kulon.

Fakta lainnya yang mendukung hasil penelitian ini yaitu bukti fisik yang ada di Puskesmas meliputi kenyamanan ruang tunggu sebagian besar responden setuju sebanyak 54 orang, kebersihan ruang pelayanan sebagian besar responden setuju sebanyak 67 orang, keramahan pegawai sebagian besar responden setuju sebanyak 61 orang dan fasilitas yang memadai sebagian besar responden setuju sebanyak 60 orang.

Tangible atau bukti fisik adalah salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang berperan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan lansia terhadap pelayanan kesehatan. Fasilitas fisik yang nyaman seperti ruanga tunggu, aksesibilitas yang mudah dengan mobilitas terbatas, dan kebersihan lingkungan langsung meningkatkan kepuasan lansia. Fasilitas yang mudah diakses sangat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Yang diterima (Nugroho dan Sari, 2020).

Dimensi *tangible* tidak selalu menjadi faktor penentu utama kepuasan pasien secara parsial, namun keberadaannya tetap penting dalam memastikan bahwa lingkungan layanan kesehatan mendukung penyediaan layanan yang efektif. Hasil evaluasi yang lebih holistik, *tangible* dapat meningkatkan persepsi pasien tentang kualitas layanan secara keseluruhan, oleh karena itu, Puskesmas harus tetap memperhatikan aspek *tangible* sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan yang komprehensif, serta menjaga keseimbangan antara peningkatan fasilitas fisik dan peningkatan kualitas interaksi layanan akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pasien, hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Hermansyah *et al.* (2019), Shabri *et al.* (2013), Engkus *et al.*, (2019), Enas (2020) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Engkus, 2019; Hermansyah, Darmana dan Nur'aini, 2019; Shabri, 2019).

Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat Lansia Dengan Pelayanan Yang Telah Diberikan Poli Lansia di Puskesmas Kalibaru Kulon

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 4,641 > t_{tabel} = 0,67723$, maka H_0 ditolak, berarti variabel *reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia di poli lansia Puskesmas Kalibaru Kulon. Hasil penelitian ini didukung hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan sebagian besar responden merasa setuju dengan kehandalan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Kalibaru Kulon.

Faktanya berdasarkan hasil wawancara penelitian menunjukkan terkait ketepatan waktu pelayanan responden menyatakan setuju (55 responden), kejelasan informasi menyatakan setuju (56 responden), ketepatan pemeriksaan dan pengobatan menyatakan setuju (50 responden), kesiapan petugas menyatakan setuju (69 responden).

Reliability atau keandalan adalah salah stau dimensi kunci dalam kualitas pelayanan yang sangat berperan dalam menentukan kepuasan lanssia terhadap

layanan kesehatan. *Reliability* mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu dan dapat diandalkan. Bagi lansia, keandalan pelayanan menjadi sangat penting karena mereka sering membutuhkan layanan kesehatan yang berkelanjutan dan bebas dari kesalahan (Utami dan Sari, 2021).

Reliability merupakan salah satu dimensi kualitas layanan yang paling krusial dalam sektor kesehatan, setiap pasien akan mencari jaminan bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang konsisten dan dapat diandalkan, oleh sebab itu meningkatkan keandalan layanan harus menjadi prioritas utama bagi Puskesmas. Meningkatkan keandalan layanan akan memperkuat pengaruh positif dari dimensi kualitas layanan lainnya, sehingga menciptakan pengalaman pasien yang lebih menyeluruh dan memuaskan (Putra dan Dewi, 2022).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Putri dan Sari (2019), Lahaji *et al.* (2020), Walukow *et al.* (2019), dan Ali *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien (Putri dan Sari, 2019; Walukow, Rumayar dan Kandou, 2019; Lahaji, Wowor dan Korompis, 2020; Ali *et al.*, 2021).

Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Pelayanan Yang Telah Diberikan Poli Lansia di Puskesmas Kalibaru

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 0,658 > t_{tabel} = 0,67723$, maka H_0 diterima berarti variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di poli lansia Puskesmas Kalibaru. Namun secara simultan, *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di poli lansia Puskesmas Kalibaru. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tentang *responsiveness*.

Faktanya berdasarkan hasil wawancara menunjukkan berdasarkan daya tanggap petugas dalam menindak lanjuti keluhan sebagian besar setuju (46 responden), kecepatan petugas dalam menyampaikan informasi sebagian besar setuju (51 responden), ketersediaan petugas dalam merespon kritik dan saran sebagian besar setuju (58 responden), ketepatan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan sebagian besar setuju (57 responden).

Responsiveness atau daya tanggap adalah salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan yang mencerminkan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Meskipun *responsiveness* sering dianggap penting dalam berbagai konteks pelayanan, ada beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan kepada lansia *responsiveness* tidak selalu menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan lansia.

Lansia dengan keterbatasan fisik atau kognitif tidak selalu menyadari atau mengharapkan responsivitas yang tinggi. Hal ini ini lansia lebih menghargai kesabaran dan perhatian yang lebih mendetail daripada kecepatan dalam pelayannya, sehingga aspek responsivitas tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan lansia (Hadi dan Wijayanto, 2021). Beberapa konteks budaya, lansia lebih menghargai pelayanan yang diberikan dengan penuh hormat dan kesopanan dibandingkan responsivitas. Faktor kebiasaan sosial, norma budaya, dan ekspektasi terhadap peran lansia dalam masyarakat dapat mengurangi pentingnya responsivitas dalam mempengaruhi kepuasan lansia (Putri dan Anwar, 2022).

Beberapa kasus, keteraturan dan konsistensi layanan yang diterima oleh lansia dapat menutupi kurangnya responsivitas. Jika layanan yang diterima lansia selalu teratur dan sesuai dengan harapan, maka lansia akan merasa puas meskipun

responsivitas dari penyedia layanan tidak terlalu tinggi (Susanti dan Yuliana, 2023). Kepuasan layanan di Puskesmas, fokus utama harus tetap pada peningkatan semua dimensi kualitas layanan secara bersamaan. Menjaga *reliability*, menunjukkan *emphaty* dan memastikan *tangible* yang memadai merupakan kunci untuk kepuasan pasien yang tinggi, meskipun *responsiveness* mungkin tidak selalu muncul sebagai faktor penentu utama secara parsial, memastikan respons yang cepat dan tepat tetap merupakan bagian penting dari pelayanan yang berkualitas, hal ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Meutia dan Andiny (2019), Hasibuan, Sireger dan Sugianto (2018) dan Hastuti *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa ada pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Hastuti *et al.*, 2017; Hasibuan, Siregar dan Sugianto, 2018; Meutia dan Andiny, 2019).

Pengaruh *empathy* Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan pelayanan Yang Telah Diberikan Poli Lansia di Puskesmas Kalibaru Kulon

Hasil analisis yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 3,688 > t_{tabel} = 0,67723$, maka H_0 ditolak, berarti variabel *empathy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di poli lansia Puskesmas Kalibaru Kulon. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan peneliti.

Faktanya berdasarkan hasil wawancara menunjukkan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan sebagian besar menyatakan setuju (59 orang), kesediaan petugas menerima keluhan sebagian besar menyatakan setuju (51 orang), keramahan petugas sebagian besar menyatakan setuju (75 orang), kesiagaan petugas dalam menyelesaikan masalah sebagian besar setuju (71 orang).

Empathy atau empati adalah salah satu dimensi kritis dalam kualitas pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan lansia terhadap layanan kesehatan. Empati mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami oleh pasien, serta memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan emosional dan psikologis lansia. Pelayanan lansia, empati menjadi semakin penting mengingat kebutuhan khusus dan kerentanan yang sering dihadapi oleh kelompok usia ini (Utami & Sari, 2021).

Empati memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Empati membantu membangun hubungan yang lebih baik antara pasien dan penyedia layanan, mengurangi stres dan kecemasan, dan meningkatkan kepuasan emosional pasien. Pelayanan di lingkungan puskesmas, hubungan personal dan kepercayaan sangat penting, memastikan bahwa tenaga kesehatan menunjukkan empati yang tulus dapat memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien (Rahmawati & Nugraha, 2021).

Oleh karena itu, meskipun penting untuk meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan secara bersamaan, puskesmas harus memberikan perhatian khusus pada pengembangan keterampilan empati pada tenaga kesehatan. Pelatihan komunikasi yang empatik dan perhatian personal dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih mendukung dan memuaskan bagi pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan keseluruhan terhadap layanan yang diberikan, hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Usmiar dan Wahyuni (2023), Dewi (2020), Anjayati (2021), Taekab *et al.* (2019) dan Patria *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa *empathy* secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelayanan Poli Lansia Puskesmas Kalibaru Kulon

Hasil analisis menunjukkan nilai $F_{hitung} = 53,207 \geq F_{tabel}$ sebesar 2,47 atau nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ yang artinya secara statistik dapat dibuktikan bahwa

semua variabel independen *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *emphaty* (X_4) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat lansia di poli lansia Puskesmas Kalibaru Kulon. Hasil penelitian ini didukung hasil wawancara yang menunjukkan berdasarkan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan kepuasan layanan masyarakat lansia menunjukkan sebagian besar menyatakan setuju.

Kualitas pelayanan kesehatan mencakup berbagai dimensi yang berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, termasuk pasien lansia. Dimensi - dimensi ketika bekerja secara simultan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap bagaimana lansia menilai dan merasakan layanan kesehatan yang diterima. Ketika dimensi *tangible* dikombinasikan dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* maka akan puas terhadap layanan yang diberikan (Putri dan Setiawan, 2021).

Berdasarkan hasil analisis dari beberapa variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa variabel *reliability* (X_2) merupakan variabel yang memiliki koefisien beta yang paling besar. Artinya kepuasan masyarakat lebih banyak dipengaruhi oleh variabel *reliability* (X_2) dibandingkan variabel lainnya. Koefisien yang dimiliki variabel *reliability* (X_2) bertanda positif, hal ini yang berarti bahwa semakin baik keandalan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan poli lansia di Puskesmas Kalibaru Kulon.

Reliability dalam layanan kesehatan merupakan faktor yang sangat penting dan sering kali dianggap sebagai yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Keandalan seringkali menjadi dasar bagi efektivitas dimensi kualitas layanan lainnya, misalnya, *tangible* dan *emphaty* dari segi lebih berarti ketika layanan yang diberikan dapat diandalkan. Pasien akan lebih menghargai fasilitas yang baik dan perhatian personal jika mereka tahu bahwa layanan medis yang mereka terima juga konsisten dan dapat diandalkan, selain itu *reliability* merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas. Meskipun aspek lain seperti *emphaty*, *responsiveness* dan *tangible* juga penting, *reliability* dalam memberikan layanan adalah yang paling mendasar. Kendala menciptakan kepercayaan, mengurangi kecemasan dan memastikan bahwa pasien selalu menerima layanan yang dibutuhkan secara tepat waktu dan konsisten. Oleh karena itu, Puskesmas harus fokus pada peningkatan *reliability* layanan untuk memastikan kepuasan pasien yang tinggi, hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Adhytyo dan Mulyaningsih (2013) dan Bu'ulolo *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa *reliability* merupakan faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pasien (Adhytyo dan Mulyaningsih, 2013; Bu'ulolo *et al.*, 2019).

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dijelaskan sebagai berikut 1) Ada pengaruh secara parsial tangibles terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia. 2) Ada pengaruh secara parsial reliability terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia. 3) Tidak ada pengaruh secara parsial responsiveness terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia. 4) Ada pengaruh secara parsial empathy terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia. 5) Ada pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty*) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat Lansia yaitu *reliability*. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi pelayanan di Poli Lansia terutama berkaitan dengan variabel *responsiveness* seperti daya tanggap petugas dalam menindak lanjuti keluhan lansia, kecepatan petugas dalam menyampaikan informasi, ketersediaan petugas dalam merespon kritik dan saran serta ketepatan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan layanan lansia.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D.R. dan Mulyaningsih (2013) "Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi," *Gaster*, 10(2), hal. 22-32. Tersedia pada: <https://journal.aiska-university.ac.id/index.php/gaster/article/view/52/49>.
- Ali, B.J. *et al.* (2021) "Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality," *International journal of Engineering, Business and Management (IJEBM)*, 5(3), hal. 14-28. Tersedia pada: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3839031, Diakses pada: 05 Februari 2024.
- Astuti, D.A. dan Rahmawati, E. (2021) "Tantangan dalam pelayanan kesehatan terhadap lansia dan dampaknya terhadap kepuasan pasien," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), hal. 101-110.
- Azwar, S. (2012) *Penyusunan skala psikologi / penulis, Prof. Dr. Saifuddin Azwar, M.A.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bu'ulolo, C.S. *et al.* (2019) "Pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan," *Jurnal Prima Medika Sains (JPMS)*, 1(1), hal. 18-22. Tersedia pada: <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JPMS/article/view/734>, Diakses tanggal: 10 Februari 2024.
- Engkus (2019) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi," *Jurnal GOVERNANSI*, 5(2), hal. 99-109. Tersedia pada: <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/1956>, Diakses pada: 05.
- Greaves, F. *et al.* (2020) "Performance of primary care in the UK: Review of the 2020 NHS England primary care satisfaction survey," *BMJ Open*, 10(8), hal. e034299.
- Hadi, A. dan Wijayanto, B. (2021) "Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien lansia di puskesmas," *Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, 15(1), hal. 78-86.
- Hasibuan, F.Z., Siregar, S. dan Sugianto (2018) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu," *Kitabah: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah*, 2(2). Tersedia pada: <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/JAKS/article/view/4146>, Diakses pada: 05 Februari 2024.
- Hastuti, S.K. *et al.* (2017) "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yogyakarta," *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2).
- Hermansyah, Darmana, A. dan Nur'aini (2019) "Analisis Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur," *Healthcare: Jurnal Kesehatan*, 8(1), hal. 58-69. Tersedia pada: <https://www.jurnal.jurnalpn.com/index.php/healthcare/article/view/32>, Diakses pada: 15- Maret 2024.
- Khozin, M. dan Mutmainah, N.F. (2018) "Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Lansia di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), hal. 143-155. Tersedia pada: https://www.researchgate.net/publication/330323590_Kualitas_Pelayanan_Kesehatan_Lansia_di_Kota_Yogyakarta_Studi_kasus_pelayanan_kesehatan_pada_Puskesmas_Mantrijeron, Diakses pada: 15-Maret-2024.

- Lahaji, L.C., Wowor, R.E. dan Korompis, G.E.C. (2020) "Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas," *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), hal. 1-5. Tersedia pada: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ijphcm/article/view/28660>, Diakses pada: 10 Maret 2024.
- Larasati, R.A. dan Safitri, D. (2023) "Gambaran Kepuasan Lansia Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan Tahun 2022," *Muhammadiyah Journal of Geriatric*, 4(1), hal. 90-98. Tersedia pada: <https://doi.org/10.24853/mujg.4.1>.
- Maria, D.O. (2017) *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat*. Universitas Medan Area Medan.
- Meutia, R. dan Andiny, P. (2019) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama," *NIAGAWAN*, 8(2), hal. 121-130. Tersedia pada: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/76939121/11754-libre.pdf?1640078713=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kualitas_Pelayanan_Dan_Lokasi_T.pdf&Expires=1720673686&Signature=EakuYXIpFpnNSfO5rqnn6WHnmG1Hw4V8n8sqpkHkJCFLkMENLbqzUa1X.
- Moy, E., Garcia, M.C. dan Bastian, B. (2019) "Disparities in healthcare quality among older adults: A comparison across healthcare settings in the United States," *Journal of General Internal Medicine*, 34(11), hal. 2436-2444.
- Nugroho, S. dan Sari, M. (2020) "Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien lansia di Puskesmas: Studi di Kabupaten Banyumas," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(4), hal. 233-240.
- Patel, V., Bhugra, D. dan Trivedi, J.K. (2021) "Aging and healthcare: Satisfaction with primary care services among the elderly in India," *Asian Journal of Psychiatry*, 58, hal. 102588.
- Purnamasari, D., Yuniarti, T. dan Suryani, S. (2019) "Kepuasan lansia terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas di Yogyakarta," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), hal. 89-97.
- Putra, W. dan Dewi, R. (2022) "Analisis keandalan dalam pelayanan kesehatan lansia di puskesmas kota," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), hal. 56-64.
- Putri, F. dan Anwar, D. (2022) "Responsiveness dalam pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien lansia," *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(2), hal. 45-55.
- Putri, M.M. dan Sari, C.K. (2019) "Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Piyungan Bantul Tahun 2018," *Jurnal Delima Harapan*, 6(2), hal. 112-117. Tersedia pada: <https://jurnal.akbidharapanmulya.com/index.php/delima/article/view/86>, Diakses pada: 05 April 2024.
- Sari, D. dan Leonard, D. (2018) "Pengaruh Aroma Terapi Lavender Terhadap Kualitas Tidur Lansia di Wisma Cinta Kasih," *Jurnal Endurance*, 3(1, Februari 2018), hal. 121-130. Tersedia pada: <http://publikasi.ildikti10.id/index.php/endurance/article/view/1190>, Diakses pada: 15 April 2024.
- Sayekti, F. et al. (2022) "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa," *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*, 9(1), hal. 16-27. Tersedia pada: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/92560931/483359543-libre.pdf?1665991983=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kualitas_Pelayanan_Terdapat_Kep.pdf&Expires=1720674367&Signature=K22lmsEIDTMtcjJFsUbmJ3As2XUEGTTw7ha7H1izz2botjZpcj7l.

- Setyowati, A. dan Sari, M.E. (2020) "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan lansia terhadap pelayanan kesehatan primer di Puskesmas Jakarta," *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 18(3), hal. 205-214.
- Shabri, I.Y. (2019) *Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan Tahun 2018*. Institut Kesehatan Helvetia Medan.
- Sukmawati, R. dan Suwandi, S. (2019) "Kepuasan lansia terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas di Bali: Studi kasus pada lansia di Denpasar," *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, 8(2), hal. 76-83.
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Lumajang). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7(2), 77-87.
- Susanti, R. dan Yuliana, A. (2023) "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien lansia di rumah sakit umum daerah," *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 18(3), hal. 102-110.
- Tjiptono, F. (2011) *Pemasaran Jasa. Cetakan Kedua*. 2 ed. malang: Bayumedia Publishing.
- Toliaso, C.S., Mandagi, C.K.F. dan Kolibu, F.K. (2018) "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado," *Jurnal KESMAS*, 7(4), hal. 1-10.
- Utami, P. dan Sari, M. (2021) "Hubungan antara keandalan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien lansia," *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 14(3), hal. 120-130.
- Walker, B., Abbott, P. dan Moore, K. (2021) "Older adults' satisfaction with primary healthcare services in Australia: A cross-sectional study," *Australian Journal of Primary Health*, 27(5), hal. 421-428.
- Walukow, D.N., Rumayar, A.A. dan Kandou, G.D. (2019) "Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa," *Jurnal KESMAS*, 8(4), hal. 62-66.
- Waluya, J.G., Amaliyah, E. dan Mulyanasari, F. (2022) "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dan Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipanas Kabupaten Lebak," *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3(1).