

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Lansia
(Studi Kasus di Desa Gledug Kabupaten Blitar)**

*The Effect of Posyandu Cadre Service Quality on Elderly Satisfaction
(The Case Study in Gledug Village, Blitar Regency)*

Fandi Sudiasmo, S.Sos., M.Si¹, Novi Dwi Rengganis²

1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univ. Islam Balitar
Jl. Majapahit No. 2 - 4, Blitar, Indonesia

2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univ. Islam Balitar
Jl. Majapahit No. 2 - 4, Blitar, Indonesia
Email: Fandysudiasmo@gmail.com

ABSTRAK

Seiring pergantian waktu, secara kronologis usia manusia akan terus bertambah. Dengan bertambahnya usia terjadi penurunan terhadap beberapa fungsi vital pada tubuh manusia. Contohnya seperti, menurunnya fungsi pendengaran, kaburnya penglihatan, serta melemahnya kekuatan fisik. Ini merupakan fakta yang dialami oleh orang lanjut usia atau biasanya disebut dengan lansia. Pada saat ini lansia sudah diberikan fasilitas pelayanan posyandu lansia yang membantu lansia dalam menangani masalah kesehatannya. Dari pemikiran tersebut penelitian ini akan menggali pengaruh kualitas layanan kader posyandu terhadap kepuasan lansia serta kendala dan hambatan guna mencapai kepuasan tersebut. Berdasarkan penelitian yang diperoleh dari hasil SPSS uji pengaruh simultan (ujiF) menghasilkan bahwa nilai uji T adalah $T_{hitung} (3,220) > T_{tabel} (2,007)$ dan signifikasinya $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari nilai tersebut ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Hal ini memperlihatkan bahwa terdapat hubungan secara signifikan antara kualitas pelayanan kader dengan kepuasan lansia. Pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lansia dalam menerima pelayanan yang diberikan kader sudah baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh sikap ramah tamah kader, rasa kesopanan yang di lihat lansia dan tanggung jawab kader dalam memberikan pelayanan yang diterima dengan baik oleh lansia. Dari hasil pembahasan terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi kepuasan. Sehingga pelayanan perlu ditingkatkan lagi guna mencapai kepuasan lansia.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan lansia

ABSTRACT

Over time, the human age will continue to increase chronologically. With increasing age there is a decrease in several vital functions in the human body. For example, such as decreased hearing function, blurred vision, and weakened physical strength. This is a fact experienced by the elderly or commonly referred to as the elderly. At this time the elderly have been provided with elderly

posyandu service facilities that help the elderly in dealing with their health problems. From these thoughts, this research will explore the influence of posyandu cadre service quality on elderly satisfaction and the obstacles and barriers to achieving that satisfaction. Based on the research obtained from the results of the SPSS simultaneous effect test (F-test), it shows that the T-test value is T-count (3,220) > T-table (2,007) and the significance is 0.002 < 0.05, so H₀ is rejected and H₁ is accepted. From this value, it is concluded that service quality has an influence on satisfaction. This shows that there is a significant relationship between the service quality of cadres and the satisfaction of the elderly. The approach used is quantitative descriptive method. The outcomes acquired show that the degree of satisfaction of the elderly in receiving services provided by cadres is good. This is influenced by the cadres' friendliness, the sense of politeness seen by the elderly and the responsibility of cadres in providing services that are well received by the elderly. From the results of the discussion, there are several obstacles that affect satisfaction. So that services should be improved again to accomplish to achieve elderly satisfaction.

Keyword: *Service quality, Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Badan Pusat Statistik Nasional (BPPS) memprediksi terdapat peningkatan jumlah penduduk lanjut usia atau lansia pada tahun 2010 mencapai 9,77% dari total penduduk, menjadi 11,34% pada tahun 2020. Sedangkan, *World Health Organization* (WHO) menyatakan jumlah lansia di Indonesia di tahun 2020 mengalami pertumbuhan hingga angka 11,34 atau 28,8 juta orang. Menurut WHO rasio penduduk lansia pada populasi menunjukkan pertumbuhan sangat cepat terlebih pada wilayah Asia Tenggara (Bappenas, 2011). Indonesia merupakan negara pada kawasan Asia Tenggara yang memiliki riwayat angka kenaikan secara signifikan pada jumlah lansia, sehingga kualitas kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan angka harapan hidup di Indonesia.

Ditingkat masyarakat, pelayanan kesehatan untuk lansia yaitu Posyandu Lansia. Sedangkan pelayanan kesehatan lansia pada tingkat dasar yaitu Puskesmas dan pada tingkat lanjut yaitu rumah sakit. Posyandu lansia adalah pos layanan terpadu yang diperuntukan bagi lansia pada suatu wilayah yang telah disepakati, dengan penggerak masyarakat untuk tujuan mendapatkan layanan kesehatan. Posyandu lansia bagian dari perkembangan kebijakan pemerintah dalam melayani kesehatan untuk masyarakat lanjut usia yang diselenggarakan dengan program

puskesmas yang pada pelaksanaanya melibatkan peran dari lansia, keluarga, tokoh masyarakat serta organisasi.

Menurut (Parasuraman *at al.*, 1998) pengukuran kualitas pelayanan didasarkan pada 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibles*, artinya fakta aktual dari kepedulian serta perhatian yang telah diterima konsumen dari penyedia jasa.
2. *Realibility*, yaitu handal yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam melakukan pelayanan jasa yang sesuai terhadap apa yang dijanjikan dengan ketepatan waktu.
3. *Responsiveness*, yaitu daya tanggap atau sebuah kapasitas perusahaan yang dilaksanakan oleh karyawan langsung didalam pemberian layanan secara cepat dan tanggap.
4. *Assurance*, yaitu keahlian dan tindakan *employee* dalam membentuk kepercayaan dan keyakinan untuk menggunakan jasa yang diberikan pada konsumen.
5. *Empathy*, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian terhadap pengguna jasa secara individu, termasuk pada kepekaan terhadap kebutuhan pengguna jasa.

Menuru Kotler dalam Husaein (2005:286) terdapat berbagai teknik dalam pengukuran terhadap kepuasan pelanggan, diantaranya :

1. *Complain and suggestion system* (sistem keluhan dan saran).
2. *Customer satisfaction surveys* (survei kepuasan pelanggan)
3. *Ghost shopping* (pembeli bayangan)
4. *Lost customer analysis* (analisa pelanggan yang pergi)

Berdasarkan Gambar 1 kerangka berfikir penelitian yang menunjukkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam kasus ini adalah pengaruh kualitas pelayanan lansia terhadap kepuasan.



Gambar 1. Bagan Kerangka Berfikir

Dari teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan hipotesis dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Ho1 : Diduga tidak ada pengaruh pelayanan kader posyandu terhadap Kepuasan lansia.

Ha1 : Diduga ada pengaruh pelayanan kader posyandu terhadap kepuasan lansia.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada kasus ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat *positivism*, yang dipergunakan dalam meneliti dengan sampel atau populasi tertentu (Sugiyono, 2012). Metode kuantitatif adalah metode ilmiah karena telah sesuai dengan kaidah ilmiah diantaranya, empiris atau konkret, objektif, rasional, terukur, serta tersistematis. Alat bantu yang biasanya digunakan adalah program SPSS.

Metode survei digunakan pada penelitian ini untuk memberikan suatu batas yang jelas mengenai data untuk mengetahui hubungan atau pengaruh. Pengaruh yang dimaksud yaitu sebuah daya yang muncul dari berbagai hal yang mengakibatkan terbentuknya kepercayaan, watak, ataupun perbuatan seseorang (Sukmadinata, 2008).

Penelitian ini menggunakan populasi yang diambil dari masyarakat yang mengikuti posyandu lansia sebanyak 53 orang responden di Desa Gledug. Teknik digunakan untuk menentukan sampel yaitu dengan teknik sampel jenuh. Hal ini didasarkan pada jumlah populasi yang kurang dari 100 orang, sehingga digunakan sampel dari semua populasi yang ada (Arikunto, 2012).

Uji yang dipakai peneliti menggunakan berbagai macam uji. Uji yang pertama adalah Uji validitas yang dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan seberapa baik sebuah instrumen bisa dipergunakan dalam pengukuran konsep yang akan diukur. Pada uji ini jika hasil signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka *instrument* yang digunakan dinyatakan valid, tetapi apabila hasil dari signifikansi lebih besar dari 0,05 maka instrumen dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2012).

Selanjutnya Uji reabilitas yang merupakan lanjutan dari uji validitas, dimana unit yang termasuk pada uji ini yaitu item yang valid saja. Menurut Sekaran (dalam Rocmat Aldy Purnomo, 2017) dalam uji reabilitas apabila nilai

koefisien $\alpha \leq 0.6$ adalah kurang baik, sedangkan $\alpha \geq 0.6$ maka instrument yang digunakan tersebut dapat dikatakan reliabel.

Uji Tahap berikutnya adalah uji asumsi klasik, antara lain dengan Uji Normalitas. Untuk normalitas yang digunakan adalah Uji Skewness-Kurtosis. Uji ini digunakan agar dapat diketahui normalitas sebaran data penelitian, apabila taraf signifikan kurang dari -2 berarti data tersebut normal dan sebaliknya apabila taraf signifikan kurang +2 maka data terdistribusi tidak normal. Uji Normalitas dengan Skewness-Kurtosis mempunyai kelebihan diantaranya: pada uji ini dapat mengetahui grafik normalitas baik menceng ke kanan ataupun ke kiri, grafik dengan terlalu datar atau berkumpul ditengah atau disebut juga dengan ukuran kemencengan data.

Uji asumsi klasik yang lain yang digunakan adalah uji heteroskedastisitas. Uji Glejser adalah salah satu teknik dalam menguji heteroskedastisitas. Dalam uji Glejser yang digunakan melalui proses regresi variabel bebas pada nilai absolut residualnya. Untuk penarikan kesimpulan heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai F dengan probabilitas $sig > 0,05$ yang bermakna bahwa persamaan regresi tersebut tidak dapat terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila nilai F dengan probabilitas $sig < 0,05$ maka persamaan regresi tersebut terjadi heteroskedastisitas.

Tahap berikutnya adalah tahap uji hipotesis dengan menggunakan *T-Test* (Uji T). Sugiyono, (2008) menyebutkan uji T memiliki tujuan agar diketahui besarnya pengaruh setiap variabel independen yaitu kualitas produk dan promosi dengan individual atau parsial terhadap variabel dependen dalam memutuskan pembelian. Pada *T-Test* hasil *output*-nya dihasilkan melalui aplikasi SPSS berdasarkan pada tabel $sig < 0,05$ yang bermakna bahwa variabel memiliki pengaruh secara signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrument

Uji *instrument* yang pertama menggunakan uji validitas, yang bertujuan untuk memperlihatkan ketepatan serta kecermatan suatu alat ukur, yang biasanya menggunakan kuesioner. Uji ini digunakan dengan membandingkan nilai r_{hitung} yang didapatkan dari hasil luaran nilai r_{tabel} . Apabila hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka

dinyatakan valid, namun apabila hasil $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid. Untuk menentukan nilai r_{tabel} dapat menggunakan kriteria sebagai berikut (Ikhsan, 2017):

1. Tingkat signifikansi 5% (0,05)
2. Menentukan nilai df (*degree of freedom*), digunakan rumus ($df = n-2$)

Hasil statistik r_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% (0,05), dari jumlah responden (n)=53. Dengan persamaan $df = n-2$ sehingga dapat dihitung dengan $df = 53-2 = 51$, maka didapatkan nilai $r_{tabel} = 0,2241$.

Tabel. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	keputusan
X1.1	0,681	0,2241	0,000	Valid
X1.2	0,681	0,2241	0,000	Valid
X1.3	0,703	0,2241	0,000	Valid
X1.4	0,751	0,2241	0,000	Valid
X1.5	0,326	0,2241	0,017	Valid

Dari hasil pengujian terhadap validitas kualitas pelayanan, terlihat di Tabel 1 tersebut menunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2241) serta hasil probabilitas untuk tiap item untuk variabel adalah 0,000 dan 0,017 < 0,05, hal ini menegaskan bahwa butir pertanyaan yang digunakan pada setiap variabel dapat dinyatakan valid.

Tabel 2. Uji Validitas Kepuasan Lansia

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	keputusan
Y1.1	0,559	0,2241	0,000	Valid
Y1.2	0,642	0,2241	0,000	Valid
Y1.3	0,792	0,2241	0,000	Valid
Y1.4	0,741	0,2241	0,000	Valid
Y1.5	0,424	0,2241	0,002	Valid

Untuk uji validitas kepuasan lansia yang terlihat dalam Tabel 2, terlihat bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2241) dan nilai serta hasil probabilitas untuk tiap item untuk variabel adalah 0,000 dan 0,002 < 0,05, hal ini menunjukkan semua bahwa butir pertanyaan yang digunakan pada setiap variabel dapat dinyatakan valid.

Uji *instrument* selanjutnya yaitu uji reliabilitas. Uji reliabilitas dapat dipergunakan untuk melihat sejauh mana nilai dari pengukuran menunjukkan hasil yang stabil atau relatif konsisten. Hasil uji reabilitas digunakan koefisien

Cronbach Alpha, yang melihat instrumen variabel dikatakan *reliable* apabila hasil nilai *Cronbach Alpha* sama dengan 0,06 atau lebih.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i> /Bukti fisik	0,625	Reliable
<i>Reliability</i> / Kehandalan	0,625	Reliable
<i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap	0,625	Reliable
<i>Assurance</i> / Keyakinan	0,625	Reliable
<i>Emphatic</i> / Empati	0,625	Reliable
Kepuasan Lansia	0,622	Reliable

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 3, menunjukkan bahwa hasil *Cronbach Alpha* dari seluruh variabel > 0,6, maka didapat kesimpulan bahwa seluruh instrumen setiap variabel dapat dikatakan *reliable*. Dengan kata lain, semua jawaban yang diberikan ke responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam mengukur semua variabel adalah konsisten dan dapat dipercaya (*reliable*).

Uji Asumsi Klasik

Pada uji klasik, digunakan pengujian normalitas dan uji heteroskedastisitas. Untuk uji normalitas terlihat di Tabel 4 nilai *Skewness* pada semua variabel yang diolah menghasilkan nilai 0,789, sedangkan nilai yang ada di *Kurtosis* pada semua variabel yang diolah sebesar 0,652. Nilai *Skewness* dan *Kurtosis* pada variabel *tangible* / bukti fisik (X₁), *reability* / kehandalan (X₂), *responsiveness* / daya tanggap (X₃), *assurance* / keyakinan (X₄), *emphaty* /empati (X₅), serta kepuasan wisatawan (Y) menunjukkan bahwa nilai tersebut berada pada nilai -2 sampai dengan +2, sehingga dari hasil uji tersebut maka kesimpulannya adalah data penelitian berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,27908826
Most Extreme Differences	Absolute	,090
	Positive	,083
	Negative	-,090
Kolmogorov-Smirnov Z		,652
Asymp. Sig. (2-tailed)		,789

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Asumsi klasik berikutnya adalah Uji heteroskedastisitas. Dari tabel 5 terlihat nilai signifikansi variabel *tangible* (X) terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,449, memperlihatkan bahawa hasil signifikan dari setiap variabel lebih besar dari 0,05, sehingga ditarik kesimpulan model regresi yang diajukan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastistitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,253	2,068		,123	,903
	Kualitas Pelayanan	,073	,096	,106	,762	,449

a. Dependent Variable: Abs_Res

Uji Hipotesis

Pada uji hipotesis menggunakan Uji T atau *T-Test*. Sugiyono (2008), menyebutkan *T-Test* memiliki tujuan agar diketahui besarnya pengaruh setiap variabel independen yaitu kualitas produk serta promosi dengan individual (parsial) terhadap variabel dependen keputusan untuk membeli. Hasil uji ini dapat dilihat menggunakan SPSS, apabila $\text{sig} < 0.05$ maka dinyatakan bahwa variabel memiliki pengaruh secara signifikan.

Tabel 6. Hasil pengujian Uji Pengaruh Parsial

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,118	3,528		2,584	,013
	Kualitas Pelayanan	,528	,164	,411	3,220	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Lansia

Dari tabel 6 dapat terlihat bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan lansia menunjukkan hasil signifikansi bernilai 0,002 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 dengan nilai T_{hitung} sebesar 3,220 lebih besar dari T_{tabel} sebesar 2,007.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kuesioner yang diisi oleh 53 responden lansia yang mengikuti kegiatan posyandu lansia. Dari hasil penelitian didapatkan pernyataan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan lansia. Hal ini menunjukkan persepsi kualitas pelayanan yang baik memiliki pengaruh terhadap kepuasan lansia. Maka, semakin baik kualitas layanan mengakibatkan para lansia merasa sangat puas terhadap pelayanan kadernya.

Hasil uji *instrument* variabel kepuasan pelayanan menunjukkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan lansia adalah indikator *assurance*/jaminan atau keyakinan, hal ini dikarenakan kader posyandu selalu ramah dalam memberikan pelayanan, mendengarkan lansia dalam menyampaikan keluhannya dan tanggung jawab atas apa yang sudah ditugaskan. Dengan ini para lansia tidak segan akan bercerita tentang keluhannya dan merasa nyaman. Para lansia juga merasa percaya akan pelayanan yang diberikan oleh kader.

Sedangkan untuk indikator kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling sedikit adalah adalah *reliability*/kehandalan, hal ini dikarenakan para lansia yang merasa menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan para kader merupakan faktor yang sangat berperan bagi lansia dalam memanfaatkan kegiatan posyandu. Pelayanan yang berkualitas merupakan bagian terpenting dalam memuhi kebutuhan orang yang sesuai dengan patokannya.

Seperti saat ini penampilan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati kader posyandu dalam memberikan pelayanan adalah faktor utama yang memberikan kesan sehingga akan dirasakan para lansia selama mendapatkan pelayanan yang diberikan kader posyandu. Maka dengan begitu akan timbul persepsi para lansia sebagai pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang didapatkan. Persepsi terkait kualitas layanan yang baik secara tidak langsung mengakibatkan timbulnya rasa puas yang didapatkan para lansia, rasa percaya bahkan loyalitas, sehingga dapat mendukung terwujudnya strategi posyandu dan ketercapaian tujuan posyandu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang diperoleh melalui menghasilkan bahwa taraf signifikasinya $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan kader posyandu terhadap kepuasan lansia.

Saran yang bisa diberikan untuk berbagai pihak terkait dengan kualitas pelayanan kader terhadap kepuasan lansia antara lain kader terus pertahankan kualitas pelayanan yang sudah bagus dan tingkatkan ketepatan waktu agar lansia tidak menunggu terlalu lama dalam memberikan pelayanan. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih meneliti lagi indikator variabel yang dapat menyebabkan lansia puas dengan pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldy Rochmat, Purnomo. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Fadilatama.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Husein Umar. (2005), *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Parasuraman , V. A. Zeithaml& L. L. Berry,1998, “The Behavioral Consequences of Service Quality”. *Journal of Marketing (EBSCO)* vol. 60 no. 2.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Ke-20.Penerbit Alfabeta. Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.