

Gambaran Kepuasan Layanan Rawat Jalan Pada Pasien Lansia Di Poli Penyakit Dalam

Ahmad Jailani, Hammad, Syamsul Firdaus, Bahrul Ilmi, Muhammad Rasyid

Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

E-mail: amatjailaniamat@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Pada kelompok lanjut usia (lansia), tingkat kepuasan dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang diterima, termasuk sikap petugas, kenyamanan fasilitas, serta kejelasan informasi medis. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan layanan rawat jalan pada pasien lansia di Poli Penyakit Dalam RSUD Permata Husada Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan desain observasional deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 50 pasien lansia yang dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*. Data kepuasan layanan dikumpulkan menggunakan kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017) versi 10 item. Analisis data dilakukan secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien lansia berada pada kategori puas terhadap pelayanan rawat jalan, yaitu sebesar 80%, sedangkan 20% lainnya berada pada kategori kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD Permata Husada Banjarbaru telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien lansia, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: kepuasan layanan; pasien lansia; pelayanan rawat jalan

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator for assessing the quality of healthcare services, particularly in outpatient care. Among elderly patients, satisfaction is influenced by service experiences, including staff attitudes, facility comfort, and clarity of medical information. This study aimed to describe the level of outpatient service satisfaction among elderly patients at the Internal Medicine Polyclinic of RSUD Permata Husada Banjarbaru. A descriptive observational study with a cross-sectional approach was conducted. The sample consisted of 50 elderly patients selected using consecutive sampling. Service satisfaction data were collected using the 10-item Patient Satisfaction Questionnaire 2017 (KKP-2017). Data were analyzed using univariate analysis. The results showed that 80% of elderly patients were satisfied with the outpatient services, while 20% reported lower satisfaction levels. These findings indicate that outpatient services have largely met elderly patients' expectations, although continuous quality improvement remains necessary.

Keywords: service satisfaction; elderly patients; outpatient services

A. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan kesehatan yang mencerminkan keberhasilan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.¹ Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan, mulai dari sikap dan perilaku tenaga kesehatan hingga kenyamanan fasilitas dan sistem pelayanan yang diterapkan oleh rumah sakit.²

¹ Lalu Putrama Doni and Muhammad Alwi Andi, *Manajemen Pelayanan Yang Baik Dengan Kepuasan Pasien Yang Tinggi, Nuansa Fajar Cemerlang* (Nuansa Fajar Cemerlang, 2025).

² F A Rosida, "Analisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya" (STIKES Hang Tuah Surabaya, 2024), <https://repository.stikeshangtuah-sby.ac.id/id/eprint/XXXX>.

Pelayanan rawat jalan menjadi bentuk pelayanan yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat, termasuk kelompok lanjut usia (lansia). Lansia memiliki karakteristik khusus, seperti penurunan fungsi fisik, keterbatasan mobilitas, serta kebutuhan akan perhatian dan komunikasi yang lebih intensif dibandingkan kelompok usia lainnya.³ Kondisi tersebut menjadikan kepuasan layanan pada pasien lansia sebagai aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima, termasuk keramahan petugas, kejelasan informasi, dan rasa aman selama proses pelayanan. Pelayanan yang ramah dan komunikatif cenderung meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan, sementara pelayanan yang kurang empatik dapat menurunkan tingkat kepuasan meskipun tindakan medis telah diberikan sesuai standar.⁴

RSU Permata Husada Banjarbaru merupakan salah satu rumah sakit yang melayani pasien lansia di Poli Penyakit Dalam. Berdasarkan skripsi sumber, jumlah kunjungan pasien lansia di poli ini cukup tinggi, sehingga evaluasi terhadap kepuasan layanan menjadi penting sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan. Namun, data deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan layanan pada pasien lansia masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan layanan rawat jalan pada pasien lansia di Poli Penyakit Dalam RSU Permata Husada Banjarbaru.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan desain *cross sectional* sebagaimana dijelaskan dalam skripsi sumber. Penelitian dilaksanakan di Poli Penyakit Dalam RSU Permata Husada Banjarbaru. Populasi penelitian adalah seluruh pasien lansia (usia ≥ 60 tahun) yang berkunjung ke poli penyakit dalam selama periode penelitian. Sampel penelitian berjumlah 50 pasien lansia yang dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*. Variabel penelitian adalah kepuasan layanan rawat jalan. Data kepuasan layanan dikumpulkan menggunakan kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017) versi 10 item yang telah digunakan dan diuji dalam penelitian skripsi. Analisis data dilakukan secara univariat dan disajikan

³ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit" (Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138624/permenkes-no-30-tahun-2019>.

⁴ S Notoatmodjo, *Konsep Perilaku Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2022).

dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (Nursalam, 2017).

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil analisis deskriptif penelitian mengenai Karakteristik responden, data kepuasan layanan pada pasien lansia.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Umur	60-69 Tahun	35	70
	>69 Tahun	15	30
	Total	50	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	19	38
	Perempuan	31	62
	Total	50	100
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	6	12
	SD/MI/ sederajat	20	40
	SLTP/ sederajat	10	20
	SLTA/ sederajat	7	14
	Perguruan Tinggi	7	14
	Total	44	100
Status Kunjungan	Pertama	14	28
	Berulang	36	72
	Total	44	100

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden pada penelitian ini didominasi oleh lansia usia 60–69 tahun (70%), sedangkan usia >69 tahun sebanyak 30%. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (62%), sementara laki-laki 38%. Tingkat pendidikan terbanyak adalah SD/MI/ sederajat (40%), diikuti SLTP/ sederajat (20%), SLTA/ sederajat dan perguruan tinggi masing-masing 14%, serta tidak sekolah 12%. Untuk status kunjungan, sebagian besar responden merupakan kunjungan berulang (72%), sedangkan 28% merupakan kunjungan pertama. Pada bagian ini akan memberikan gambaran kepuasan layanan pada pasien lansia di poli penyakit dalam RSUD Permata Husada Banjarbaru dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Layanan Pada Pasien Lansia di Poli Penyakit Dalam RSUD Permata Husada Banjarbaru

Variabel	Keterangan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Kepuasan Layanan	Puas	40	80
	Tidak Puas	10	20
	Total	50	100

Tabel 2 di atas menunjukkan tingkat kepuasan pasien lansia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori puas sebanyak 40 orang (80%), sedangkan responden berada pada kategori tidak puas sebanyak 10 orang (20%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 80% pasien lansia di Poli Penyakit Dalam RSUD Permata Husada Banjarbaru berada pada kategori puas terhadap pelayanan rawat jalan, sedangkan 20% responden berada pada kategori tidak puas. Tingginya proporsi pasien yang merasa puas menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan mayoritas pasien lansia. Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan kesehatan yang mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima.⁵

Pengukuran kepuasan dalam penelitian ini menggunakan instrumen Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017) yang dimodifikasi dari Patient Satisfaction Questionnaire-18 (PSQ-18). Instrumen PSQ-18 telah terbukti valid dan reliabel untuk mengukur kepuasan pasien melalui berbagai dimensi, seperti aksesibilitas, komunikasi, empati, aspek finansial, dan lingkungan fisik.⁶ Dengan nilai reliabilitas yang memadai, instrumen ini relevan digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelayanan pada kelompok lansia yang memiliki kebutuhan khusus dalam pelayanan kesehatan.

Tingginya tingkat kepuasan pasien lansia juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, di mana sebagian besar merupakan pasien dengan kunjungan berulang (72%). Pasien dengan pengalaman kunjungan sebelumnya cenderung lebih familiar dengan alur pelayanan dan memiliki ekspektasi yang lebih realistis terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi ini sejalan dengan teori *expectancy disconfirmation* yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang telah terbentuk dari pengalaman sebelumnya.⁷

Dari sisi kualitas pelayanan, pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien lansia. Nursalam dan Ramadhani (2020) menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan dinilai dari kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara konsisten. Dalam penelitian ini, dominasi responden usia 60–69 tahun (70%) yang masih relatif aktif memungkinkan mereka untuk beradaptasi dengan sistem pelayanan, sehingga berkontribusi pada persepsi kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini selaras dengan penelitian Rohmana et al. (2025) bahwa lansia lebih sensitif terhadap

⁵ Notoatmodjo.

⁶ Vella Imaninda and Saifuddin Azwar, "Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) Ke Dalam Bahasa Indonesia," *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 2 (January 2, 2018): 8, <https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>.

⁷ Richard L Oliver, "Theoretical Bases of Consumer Satisfaction Research: Review, Critique, and Future Direction," *Theoretical Developments in Marketing* 2, no. 1 (1980): 206–10.

kualitas pelayanan.⁸ Selain itu, dominasi responden perempuan (62%) juga dapat memengaruhi kepuasan, mengingat perempuan cenderung lebih peka terhadap aspek empati dan perhatian dalam pelayanan kesehatan.⁹

Aspek emosional dan kualitas interaksi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien turut memengaruhi kepuasan layanan. Interaksi yang ramah, sikap menghargai, serta komunikasi yang jelas membuat pasien lansia merasa diperhatikan dan dihargai. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan jasa yang menekankan dimensi empati dan daya tanggap sebagai penentu utama kepuasan pasien.¹⁰ Penelitian Aribowo et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit.

Aspek pendidikan menjadi faktor penting lainnya, terutama bagi pasien lansia dengan tingkat pendidikan rendah, di mana 40% responden memiliki pendidikan SD/ sederajat. Lansia dengan latar belakang pendidikan rendah cenderung bergantung pada jaminan kesehatan seperti BPJS, sehingga kejelasan informasi biaya dan kemudahan administrasi keuangan menjadi penentu kepuasan. Teori *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) menjelaskan bahwa persepsi terhadap nilai dan biaya pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.¹¹ Hal ini diperkuat oleh penelitian Doni dan Andi (2025) yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan yang baik, termasuk aspek keuangan, berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

Lingkungan fisik dan kenyamanan fasilitas pelayanan juga berperan dalam membentuk kepuasan pasien lansia. Lansia merupakan kelompok yang rentan terhadap kelelahan fisik, sehingga kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta kejelasan petunjuk arah menjadi aspek penting dalam pelayanan. Imaninda dan Azwar (2018) menyebutkan bahwa dimensi lingkungan fisik dalam PSQ-18 berkontribusi terhadap persepsi kepuasan pasien. Penelitian Sepriano et al. (2025) menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang nyaman dan ramah lansia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien.

Meskipun sebagian besar pasien lansia merasa puas, masih terdapat 20% responden yang berada pada kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan adanya

⁸ O Rohmana, A S Rochayati, and D P Parendrawati, *Mengatasi Stress di Usia Tua: Aplikasi Teori Stress Adaptasi Stuart pada Perawatan Lansia* (Penerbit Widina, 2025).

⁹ Melva Epy Mardiana Manurung et al., *Ilmu Dasar Keperawatan Gerontik* (Yayasan Kita Menulis, 2023).

¹⁰ ABLL Parasuraman, Valarie A Zeithaml, and Leonard Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 1988 64, no. 1 (1988): 12–40.

¹¹ Forrest V 3rd Morgeson et al., "The American Customer Satisfaction Index (ACSI): A Sample Dataset and Description.," *Data in Brief* 48 (June 2023): 109123, <https://doi.org/10.1016/j.dib.2023.109123>.

aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh pasien lansia. Lansia memiliki toleransi yang lebih rendah terhadap ketidaknyamanan akibat penurunan fungsi fisiologis dan kondisi kesehatan yang menyertai proses penuaan.¹² Oleh karena itu, ketidakpuasan yang muncul perlu menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Penerapan pendekatan *patient-centered care* (PCC) menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan layanan pada pasien lansia. Pendekatan ini menekankan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan, nilai, dan preferensi pasien.¹³ Dengan memperkuat komunikasi terapeutik, empati, serta pemberian edukasi yang sesuai dengan kemampuan pasien lansia, diharapkan proporsi ketidakpuasan dapat diminimalkan dan mutu pelayanan rawat jalan dapat terus ditingkatkan.

D. SIMPULAN

Sebagian besar pasien lansia di Poli Penyakit Dalam RSUD Permata Husada Banjarbaru merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diterima, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan dengan cukup baik. Namun, masih adanya pasien lansia yang belum puas menandakan perlunya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, terutama dalam memperkuat komunikasi, empati tenaga kesehatan, serta penyediaan pelayanan yang lebih ramah dan sesuai dengan kebutuhan pasien lansia.

¹² G R Boss and J E Seegmiller, "Age-Related Physiological Changes and Their Clinical Significance.," *The Western Journal of Medicine* 135, no. 6 (December 2021): 434–40.

¹³ C Rahmi et al., *Patient Centered Care (PCC) dan Penerapannya di Rumah Sakit* (Penerbit NEM, 2023).

DAFTAR PUSTAKA

- Boss, G R, and J E Seegmiller. "Age-Related Physiological Changes and Their Clinical Significance." *The Western Journal of Medicine* 135, no. 6 (December 2021): 434–40.
- Doni, Lalu Putrama, and Muhammad Alwi Andi. *Manajemen Pelayanan Yang Baik Dengan Kepuasan Pasien Yang Tinggi. Nuansa Fajar Cemerlang*. Nuansa Fajar Cemerlang, 2025.
- Imaninda, Vella, and Saifuddin Azwar. "Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) Ke Dalam Bahasa Indonesia." *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 2 (January 2, 2018): 8. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit." Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138624/permenkes-no-30-tahun-2019>.
- Manurung, Melva Epy Mardiana, Ressa Andriyani Utami, Abigail Asfas Tandilangi, Dely Maria, Indriati Kusumaningsih, Nova Sontry Node Siregar, Dameria Saragih, Neneng Kurwiyah, and Ellen Padaunan. *Ilmu Dasar Keperawatan Gerontik*. Yayasan Kita Menulis, 2023.
- Morgeson, Forrest V 3rd, G Tomas M Hult, Udit Sharma, and Claes Fornell. "The American Customer Satisfaction Index (ACSI): A Sample Dataset and Description." *Data in Brief* 48 (June 2023): 109123. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2023.109123>.
- Notoatmodjo, S. *Konsep Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2022.
- Oliver, Richard L. "Theoretical Bases of Consumer Satisfaction Research: Review, Critique, and Future Direction." *Theoretical Developments in Marketing* 2, no. 1 (1980): 206–10.
- Parasuraman, ABL, Valarie A Zeithaml, and Leonard Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." 1988 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Rahmi, C, H Yasni, S Irwan, and T C Lizam. *Patient Centered Care (PCC) dan Penerapannya di Rumah Sakit*. Penerbit NEM, 2023.
- Rohmana, O, A S Rochayati, and D P Parendrawati. *Mengatasi Stress di Usia Tua: Aplikasi Teori Stress Adaptasi Stuart pada Perawatan Lansia*. Penerbit Widina, 2025.
- Rosida, F A. "Analisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya." STIKES Hang Tuah Surabaya, 2024. <https://repository.stikeshangtuah-sby.ac.id/id/eprint/XXXX>.