

Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe, Pagerwojo, Tulungagung

Wiwid Yuliasuti^{1a*}, Suharyoto¹, Bima Cahyo Nugroho Setiawan¹

¹STIKES Utama Abdi Husada Tulungagung, Jawa Timur, Indonesia

^a wiwidyuliasuti1@gmail.com

*Corresponding Author

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Sejarah artikel: Tanggal diterima: 17 Juni 2025 Tanggal revisi: 01 Juli 2025 Diterima: 20 Juli 2025 Diterbitkan: 27 Juli 2025	Mutu pelayanan dipahami sebagai persepsi individu terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya. Sementara itu, kepuasan merupakan respons emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu layanan dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Mutu pelayanan dan tingkat kepuasan lansia di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe, Kecamatan Pagerwojo, Kabupaten Tulungagung, tahun 2024. Penelitian ini menggunakan desain analitik korelatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam studi ini adalah seluruh lansia yang terdaftar di Posyandu Lansia 2, sebanyak 87 orang. Sampel penelitian adalah lansia yang hadir saat kegiatan posyandu dilaksanakan. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner, dan data dianalisis melalui proses editing, coding, scoring, dan tabulating, kemudian diuji menggunakan uji statistik Spearman Rho. Hasil penelitian menunjukkan nilai $p = 0,002$ dengan $\alpha = 0,05$. Karena $p < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Mutu pelayanan dan tingkat kepuasan lansia. Kesimpulannya, semakin tinggi Mutu pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan lansia juga cenderung meningkat, yang mencerminkan pentingnya peran pelayanan dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan posyandu.
Kata Kunci : Mutu pelayanan Tingkat Kepuasan Posyandu Lansia	

Copyright (c) 2022 Care Journal

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

PENDAHULUAN

Program Posyandu Lansia merupakan pengembangan dari kebijakan pemerintah melalui pelayanan kesehatan bagi lansia yang penyelenggaraannya melalui program Puskesmas dengan melibatkan peran serta para lansia, keluarga, tokoh masyarakat dan organisasi sosial dalam penyelenggaraannya (Afiffuddin, Nurul, 2021). Kualitas pelayanan kesehatan mencakup seluruh elemen sistem, seperti tenaga medis, administrasi, sarana, dan informasi, serta melibatkan peran aktif dari semua pemangku kepentingan—termasuk pemerintah dan pasien. Pelayanan yang efektif diharapkan mampu menjangkau seluruh masyarakat secara adil, meningkatkan derajat kesehatan, dan menciptakan kepuasan lansia di posyandu (Auliani, F., & Hermartin, 2021). Oleh karena itu, kader posyandu perlu menjalankan pelayanan secara optimal agar lansia merasa dilayani dengan baik.

Namun dalam praktiknya, masih banyak lansia yang belum menerima layanan sesuai harapan, sehingga tingkat kepuasan mereka masih di bawah standar. Kondisi ini menuntut perbaikan berkelanjutan agar pelayanan posyandu lebih memuaskan dan mendorong partisipasi lansia yang lebih aktif dalam kegiatan kesehatan.

Provinsi Jawa Timur tercatat sebagai wilayah dengan jumlah posyandu lansia terbanyak di Indonesia, yakni mencapai 54.522 unit (Kementrian Kesehatan RI, 2018). Di

Kabupaten Tulungagung terdapat 408 posyandu lansia, dengan cakupan pelayanan terhadap 181.000 lansia (48%) pada tahun 2023, mengalami penurunan dari tahun sebelumnya (183.000 lansia). Di Desa Segawe sendiri terdapat empat posyandu lansia. Salah satunya, Posyandu Lansia 2, memiliki 87 lansia sebagai sasaran pada tahun 2023, namun hanya sekitar 49 orang (36%) yang aktif berkunjung.

Hasil studi pendahuluan pada April 2024 mengungkapkan adanya penurunan partisipasi lansia dalam kegiatan posyandu. Hal ini menunjukkan rendahnya keaktifan lansia dan belum tercapainya target kunjungan. Kurangnya keterlibatan lansia berdampak serius, karena kondisi kesehatan mereka tidak dapat terpantau secara rutin, dan masalah kesehatan yang muncul berisiko tidak terdeteksi sejak dini (Susilowati, 2017).

Untuk mengatasi hal ini, diperlukan berbagai inovasi dalam pelayanan, seperti pemberian makanan tambahan, senam lansia, kunjungan rumah bagi lansia sakit, peningkatan kapasitas kader, serta kolaborasi lintas sektor. Pelayanan yang baik dan berkualitas menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan dan keaktifan lansia mengikuti kegiatan posyandu (Tuwu, D., & La Tarifu, 2021).

Posyandu lansia berperan penting dalam mendukung kualitas hidup lansia agar tetap sehat dan produktif di lingkungan keluarga maupun masyarakat. Keluarga juga diharapkan berperan sebagai pendukung utama, terutama dalam mendorong lansia untuk memanfaatkan pelayanan posyandu secara rutin.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik meneliti Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelatif dengan pendekatan cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan lansia.

Populasi dalam penelitian adalah seluruh lansia yang terdaftar di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe, Kecamatan Pagerwojo, Kabupaten Tulungagung, sebanyak 87 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling, dengan kriteria inklusi yaitu lansia yang hadir dan bersedia menjadi responden saat pelaksanaan posyandu.

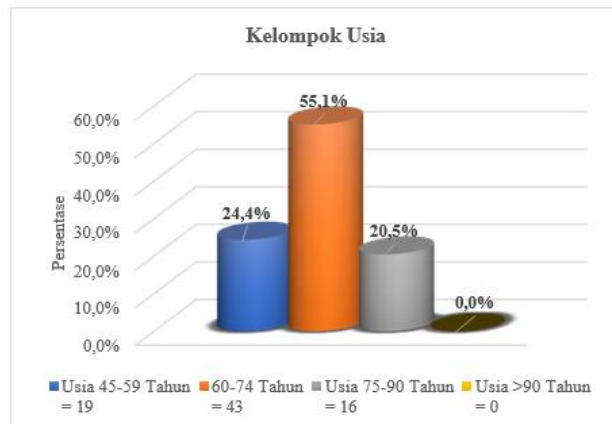
Instrumen penelitian berupa kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan lansia. Instrumen telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan sebagian item tidak valid dan telah dieliminasi, sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha > 0,5, menandakan instrumen cukup reliabel.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Untuk menguji hubungan antar variabel, digunakan uji Spearman Rho, dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Penelitian dilaksanakan di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe pada bulan desember 2024.

HASIL DAN DISKUSI

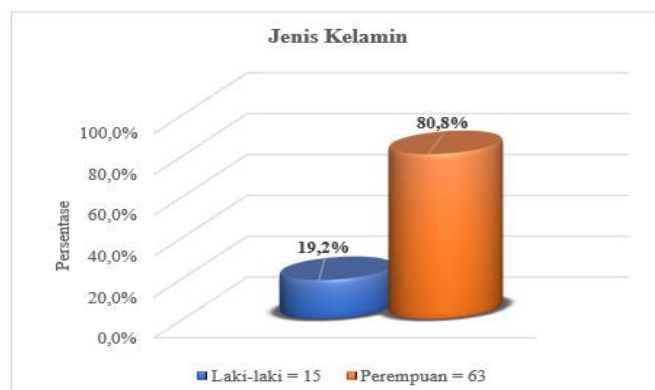
Data Umum

Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia



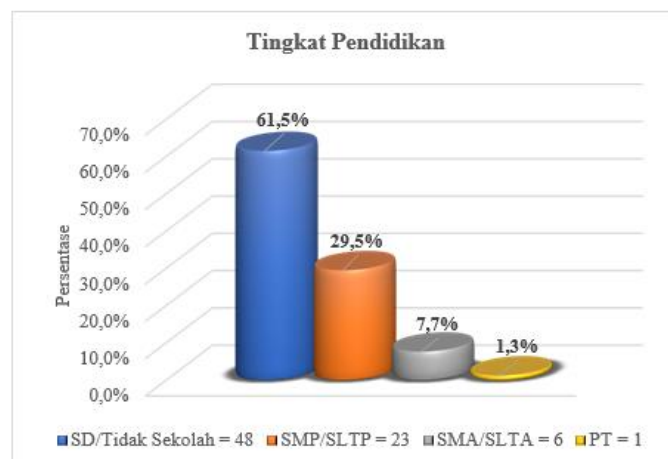
Berdasarkan diagram 4.1 di atas menunjukkan bahwa sebaran lansia yang ada di posyandu lansia adalah sebagian besar didominasi oleh kelompok usia lansia yang berusia antara 60-74 tahun sebanyak 43 responden (55,1%).

Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



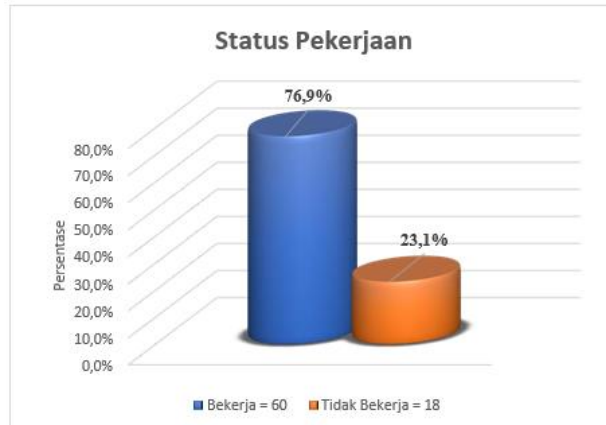
Berdasarkan diagram 4.2 di atas menunjukkan bahwa sebaran lansia yang ada di posyandu lansia adalah hampir seluruhnya responden didominasi oleh kelompok yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 responden (80,8%).

Diagram 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan diagram 4.3 di atas menunjukkan bahwa sebaran lansia yang ada di posyandu lansia adalah sebagian besar responden didominasi oleh kelompok dengan tingkat pendidikan SD atau Tidak Sekolah sebanyak 48 responden (61,5%).

Diagram 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan



Berdasarkan diagram 4.4 di atas menunjukkan bahwa sebaran lansia yang ada di posyandu lansia adalah hampir seluruhnya responden didominasi oleh kelompok dengan status pekerjaan bekerja sebanyak 60 responden (76,9%).

Data Khusus

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung

No	Mutu Pelayanan Posyandu Lansia	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang	9	11,5
2	Cukup	21	26,9
3	Baik	48	61,5
	Total	78	100

Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden menunjukkan mutu pelayanan di posyandu lansia baik yaitu dengan sebaran data sebanyak 48 responden (61,5%)

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Lansia Di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung

No	Tingkat Kepuasan Lansia	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	1	1,3
2	Tidak Puas	9	11,5
3	Puas	28	35,9
4	Sangat Puas	40	51,3
	Total	78	100

Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden menunjukkan tingkat kepuasan lansia di posyandu lansia yaitu sangat puas dengan sebaran data sebanyak 40 responden (51,3%).

Tabel 4.3 Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung

No	Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan Lansia				Total
		STP	TP	P	SP	
1	Kurang (%)	1 (11,1%)	8 (88,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	9 (100%)
2	Cukup (%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (38,1%)	13 (61,9%)	21 (100%)
3	Baik (%)	0 (0,0%)	1 (2,1%)	20 (41,7%)	27 (56,3%)	48 (100%)
Total (%)		1 (1,3%)	9 (11,5%)	28 (35,9%)	40 (51,3%)	78 (100%)

Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa dari 48 responden dengan mutu pelayanan baik sebagian besar dari responden merasakan sangat puas yaitu sebanyak 27 responden (56,3%).

Hasil Uji Statistik

Uji Statistik	P	A
Uji Kolmogorov Smirnov	0,000	
Spearman Rho	0,002	0,05

Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa hasil analisa data yang telah dilakukan dengan uji Spearman Rho didapatkan hasil p value = 0,002 < α = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Maka hasil penelitian ini adalah ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan lansia di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung Tahun 2024.

Mutu Pelayanan Posyandu Lansia

Berdasarkan data, sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan posyandu lansia dalam kategori baik (61,5%), diikuti cukup (26,9%), dan kurang (11,5%). Penilaian kualitas pelayanan muncul dari perbandingan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila mampu memenuhi harapan lansia, sehingga menimbulkan rasa puas.

Posyandu lansia dituntut menyediakan pelayanan yang merata, terjangkau, dan bermutu. Untuk itu, pengembangan pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan, sesuai dengan kebutuhan dan harapan lansia sebagai penerima manfaat. Salah satu faktor yang memengaruhi persepsi lansia terhadap pelayanan adalah usia. Lansia usia 60–74 tahun mendominasi responden, dengan penilaian “baik” sebesar 65,1%. Sementara itu, lansia pra-usia lanjut (45–59 tahun) cenderung lebih kritis, memiliki harapan tinggi, dan menyumbang persentase tertinggi dalam penilaian “kurang” (21,1%).

Jenis kelamin juga memengaruhi persepsi terhadap pelayanan. Responden perempuan (63 orang) lebih banyak memperhatikan detail layanan yang diterima dibanding laki-laki. Hal ini tercermin dari persentase penilaian “kurang” yang lebih tinggi pada perempuan (12,7%).

Tingkat pendidikan menjadi faktor lain yang relevan. Lansia dengan pendidikan dasar atau tidak sekolah sebagian besar menilai pelayanan sebagai “baik” (63,5%). Sebaliknya, lansia dengan pendidikan tinggi seperti SMA cenderung lebih kritis, dengan 66,7% di antaranya menilai pelayanan sebagai “kurang”.

Status pekerjaan juga berperan dalam penilaian. Lansia yang bekerja (60 responden) memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap layanan, terutama bila mereka harus mengeluarkan biaya. Sebanyak 63,3% lansia bekerja menilai pelayanan “baik”, namun juga terdapat 11,7% yang menilai “kurang”, menunjukkan adanya ketidakpuasan jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan atau biaya yang dikeluarkan.

Tingkat Kepuasan Lansia Di Posyandu Lansia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar lansia merasa sangat puas terhadap pelayanan posyandu lansia, yaitu sebesar 51,3%, diikuti oleh kategori puas 35,9%, tidak puas 11,5%, dan sangat tidak puas 1,3%. Temuan ini memperkuat teori bahwa kepuasan merupakan indikator utama dari kualitas pelayanan dan menjadi modal penting dalam membangun loyalitas lansia terhadap layanan yang diberikan. Lansia yang merasa puas cenderung akan terus memanfaatkan layanan tersebut, bahkan mendorong lansia lain untuk ikut menggunakan layanan yang sama. Hal ini dapat meningkatkan cakupan pelayanan serta memudahkan pemantauan kondisi kesehatan lansia secara berkelanjutan. Sebaliknya, ketidakpuasan lansia dapat muncul akibat faktor eksternal, seperti kompetensi kader, sarana prasarana, dan kenyamanan tempat layanan, maupun faktor internal seperti usia, pendidikan, jenis kelamin, dan status pekerjaan (Dinata, A. S., & Agustina, 2023).

Faktor usia menunjukkan pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan lansia. Lansia dalam rentang usia 60–74 tahun cenderung lebih puas dibandingkan dengan kelompok usia pra-lansia (45–59 tahun) yang lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan. Hal ini tercermin dari tingginya persentase ketidakpuasan pada kelompok usia yang lebih muda. Jenis kelamin juga berkontribusi terhadap persepsi kepuasan. Responden perempuan, yang jumlahnya lebih banyak dari laki-laki, memiliki tingkat kepuasan sangat puas sebesar 50,8%, namun juga menunjukkan angka ketidakpuasan yang lebih tinggi. Hal ini dapat terjadi karena perempuan umumnya lebih teliti dan sensitif terhadap detail pelayanan yang mereka terima (Kurniasih, U., Wahyuni, N. T., Aeni, H. F., Giri, S. I., & Fuadah, 2021).

Tingkat pendidikan turut memengaruhi cara lansia menilai kualitas pelayanan. Responden dengan pendidikan dasar atau tidak sekolah cenderung lebih puas, sedangkan lansia dengan pendidikan yang lebih tinggi, seperti SMA, menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang lebih besar. Pola pikir yang lebih luas dan ekspektasi yang tinggi menyebabkan mereka lebih kritis terhadap pelayanan yang tidak sesuai harapan. Demikian pula dengan status pekerjaan, lansia yang bekerja cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan, terutama jika layanan tersebut berhubungan dengan biaya yang mereka keluarkan. Meskipun tingkat kepuasan kelompok ini cukup tinggi, mereka juga lebih cepat menyatakan ketidakpuasan jika pelayanan dianggap kurang memadai.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan posyandu dipengaruhi oleh berbagai faktor karakteristik individu. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara layanan untuk memahami kebutuhan dan harapan lansia secara menyeluruh, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong keterlibatan lansia secara aktif dalam setiap kegiatan posyandu.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe Kesamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung

Hasil analisis menggunakan uji statistik Spearman Rho pada SPSS versi 23 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002, yang jauh lebih rendah dari batas $\alpha = 0,05$. Karena nilai $p < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan lansia di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan lansia. Evaluasi pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna

menjadi aspek esensial dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Kepuasan lansia tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga mencerminkan efektivitas kerja tenaga kesehatan dalam memenuhi ekspektasi pengguna layanan (Istiqamah, N. F., Slasabila, N. G., & Andira, 2023).

Ketidakpuasan lansia muncul ketika terjadi ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kepuasan menjadi dimensi utama dalam menilai mutu pelayanan suatu fasilitas kesehatan, termasuk posyandu lansia. Sikap dan persepsi lansia sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima, sehingga peningkatan mutu menjadi faktor penting untuk mempertahankan kepuasan. Data tabulasi silang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menilai pelayanan sebagai “baik” juga merasa “sangat puas” (56,3%) dan “puas” (41,7%), dengan hanya 2,1% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan lansia.

Kepuasan lansia pada dasarnya merupakan hasil perbandingan antara harapan awal dengan pengalaman nyata saat menerima pelayanan. Jika pelayanan melebihi harapan, maka kepuasan tinggi tercipta. Sebaliknya, jika tidak sesuai, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Dengan demikian, pengalaman lansia terhadap petugas dan layanan posyandu menjadi indikator penting dalam menilai seberapa baik mutu pelayanan telah terpenuhi (Jahid, 2013).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan yang dilakukan di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung dengan hasil sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 48 responden (61,5%) didapatkan hasil pengukuran yaitu mutu pelayanan baik. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan yang dilakukan di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung dengan hasil sebagian besar responden yaitu sebanyak 40 responden (51,3%) dengan hasil pengukuran yang didapatkan hasil yaitu sangat puas. Dari hasil analisa yang dilakukan dengan uji statistik Spearman Rho didapatkan hasil yaitu dengan nilai p value = 0,002, yang artinya $p < \alpha$ (0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya ada Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Posyandu Lansia 2 Desa Segawe Kecamatan Pagerwojo Kabupaten Tulungagung dengan hasil analisa data yang telah dilakukan dan didapatkan hasil nilai p value = 0,002. Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan ada hubungan. Hubungan yang dimaksud yaitu semakin baik mutu pelayanan yang diberikan maka akan semakin sangat puas juga atas pelayanan yang mereka terima.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada berbagai pihak yang telah membantau dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan tanpa halangan yang berarti.

REFERENSI

- Afiffuddin, Nurul, K. (2021). *Peran Posyandu Lansia Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lansia (Kasus Pada Posyandu Lansia Sejahtera Keluhuran Pasirmuncang)*. 4(1).
- Auliani, F., & Hermartin, D. (2021). Tingkat Kepuasan Pada Pasien Lanjut Usia Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Idi Rayeuk. *Jurnal Sains Riset*, 11, 392–396.
- Dinata, A. S., & Agustina, D. (2023). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan Tambusai*.
- Istiqamah, N. F., Slasabila, N. G., & Andira, R. A. (2023). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Stikes Borromeus*, 11(1), 129–140.

- Jahid. (2013). *Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta jamkesmas pada ruang rawat inap di rumah sakit Elim Rantepao kabupaten Toraja Utara*. UNIVERSITAS HASANUDIN.
- Kementrian Kesehatan RI. (2018). *Hasil Utama RISKESDAS 2018 Provinsi Jawa Timur*. Kementrian Kesehatan RI. <https://dinkes.kedirikab.go.id/konten/uu/22033-hasil-riskesdas-jatim-2018.pdf>
- Kurniasih, U., Wahyuni, N. T., Aeni, H. F., Giri, S. I., & Fuadah, A. (2021). Hubungan dukungan keluarga dengan demensia pada lansia. *JURNAL KESEHATAN*, 12(2), 102–109. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.38165/jk.v12i2.253>
- Susilowati, L. (2017). *Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Berbasis Teori Juse Di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Tuwu, D., & La Tarifu, A. (2021). Implementasi Program Posyandu Lansia Untuk Menjaga Kesehatan Lanjut Usia. *Journal Publicuho*, 6(1), 20–29.