



**MUTU PELAYANAN KESEHATAN POS PELAYANAN TERPADU
(POSYANDU) LANJUT USIA (LANSIA) DI KELURAHAN TAMMUA
KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR**

***QUALITY OF HEALTH CARE AT INTEGRATED SERVICES POINT
(POSYANDU) FOR ELDERLY IN TAMMUA VILLAGES TALLO DISTRICT
OF MAKASSAR CITY***

Muhammad Yamin Ali¹, Muttaqin² dan Alam Tauhid Syukur³

¹Dinas Kesehatan Kota Makassar
e-mail: yaminlanmks@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara, Makassar
e-mail: muttaqin_lan@yahoo.com

³Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara, Makassar
e-mail: alamtauhidisyukur@yahoo.com

Abstrak

Permasalahan yang dianalisis dalam penelitian ini adalah bagaimana mutu pelayanan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) lanjut usia (lansia). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan Posyandu lansia di Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan dianalisis menggunakan program SPSS versi 23. Survei dilakukan di Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar yang termasuk dalam wilayah kerja Puskesmas Rappokalling. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.662 lansia yang telah mendapat pelayanan kesehatan di Posyandu lansia. Penetapan sampel dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, diperoleh 94 lansia yang terpilih untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek struktur (*input*) yang mencakup: kemampuan petugas, ketersediaan peralatan kesehatan, ketersediaan obat-obatan, kelengkapan sarana penunjang, akses posyandu lansia, dan kenyamanan posyandu lansia dengan nilai rata-rata 4,68 (kategori bermutu). Aspek proses yang mencakup: hubungan interpersonal, kecepatan pelayanan, pemeriksaan kesehatan, penjelasan petugas, dan pencatatan dengan nilai rata-rata 4,69 (kategori bermutu). Sedangkan aspek outcome yang mencakup kepuasan lansia dengan nilai rata-rata 4,83 (kategori puas) dan jumlah kunjungan sebanyak 107 (Mei 2015) meningkat menjadi 115 (Mei 2016). Namun, ketersediaan peralatan pemeriksaan gula darah dan hubungan interpersonal harus ditingkatkan. Secara keseluruhan, pelayanan kesehatan Posyandu lansia dapat memenuhi harapan lansia.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Lanjut Usia (Lansia), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu).

Abstract

The problem analysed in the study was about service quality integrated services point (Posyandu) for elderly. The objective of the study was to understand the quality of health care at Posyandu for elderly in Tammua village Tallo district of Makassar city. The study applied a survey method with a quantitative approach and analyzed using

SPSS version 23. The survey was undertaken in Tammua village of Tallo sub-district of Makassar city, which was service area of Rappokalling public health centre (Puskesmas). Population of the study was 1.662 elderly had received health care in elderly Posyandu. Using non-probably sampling with a purposive sampling technique, 94 elderly were selected to participate as respondents in the study. The results of the study showed that the structure aspect (inputs) consisting of staff ability, availability of health facilities, availability of medicines, availability of supporting facilities, access to the elderly Posyandu, and the comfort of the Posyandu scored 4.68 (categorised as qualify). The process aspect consisting of interpersonal relation, speed of service, medical check, explanations officers, and documentation scored 4,69 (categorised as quality). While the outcome aspect consisting of elderly satisfaction scored 4.83 (categorised as satisfied). The number of elderly visit was 107 (May 2015) increased to 115 (May 2016). However, the availability of facility for blood sugar and interpersonal capability of staff should be improved. In overall, the health care at elderly Posyandu could meet the elderly expectation.

Keywords: Quality of Health Care, Elderly, Integrated Services Point (Posyandu).

PENDAHULUAN

Keberhasilan pembangunan kesehatan salah satunya ditandai dengan meningkatnya usia harapan hidup. Namun hal ini berdampak pula terhadap peningkatan populasi lansia dengan berbagai permasalahan kesehatan lansia. Dalam Rencana Strategis Kementerian Kesehatan (Renstra) tahun 2015-2019 disebutkan bahwa akibat langsung dari peningkatan penduduk lansia terhadap sistem kesehatan adalah meningkatnya kebutuhan pelayanan sekunder dan tersier, meningkatnya kebutuhan pelayanan *home care*, dan meningkatnya biaya kesehatan.

World Health Organization (WHO) dalam Notoatmodjo (2011) memperhitungkan pada tahun 2025, penduduk lansia di Indonesia sebesar 41,4% yang merupakan peningkatan tertinggi di dunia. Dalam Renstra tahun 2015-2019 diprediksi penduduk berusia di atas 60 tahun meningkat, pada tahun 2015 sebesar 21,6 juta dan naik menjadi 25,9 juta pada tahun 2019. Prediksi tersebut merupakan indikasi dimasa yang akan datang, Indonesia akan disibukkan dengan lonjakan populasi lansia. Upaya *promotif* dan *preventif* merupakan faktor penting yang harus dilakukan untuk mengurangi angka

kesakitan pada lansia. Konsekuensi logisnya adalah pemerintah harus menyediakan fasilitas yang ramah lansia.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasal 2 disebutkan bahwa pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu. Setiap pelayanan kesehatan di Indonesia perlu menerapkan program menjaga mutu yang ditinjau dari pendekatan sistem (Azwar, 2010). Posyandu lansia merupakan program dalam sistem pelayanan kesehatan di Puskesmas yang diharapkan memberikan pelayanan bermutu dalam peningkatan status kesehatan bagi para lansia. Menurut Erpandi (2015), Posyandu adalah pos pelayanan terpadu untuk masyarakat lansia di wilayah tertentu yang sudah disepakati, yang digerakkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam menjelaskan mutu pelayanan kesehatan, Donabedian (1980) memperkenalkan tiga ukuran mutunya yaitu struktur (*input*), proses, dan *outcome* (Assaf, 2009). Struktur yang baik meningkatkan

kemungkinan proses yang baik, sedangkan proses yang baik meningkatkan kemungkinan hasil yang baik, yaitu kepuasan dan peningkatan status kesehatan pasien sebagai ukuran mutu pelayanan kesehatan.

Menurut Donabedian (1980) bahwa struktur merupakan karakteristik yang relatif stabil dari penyedia layanan kesehatan yang berfungsi menghasilkan lingkungan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan, termasuk peralatan, sumber daya yang dimiliki, dan aturan organisasi. Proses mengacu pada kegiatan pelayanan yang berhubungan pada karakteristik pelayanan kesehatan dan konsekuensinya terhadap kesehatan dan kesejahteraan individu dan masyarakat berdasarkan ilmu kedokteran dan nilai-nilai etika masyarakat. *Outcome* pelayanan kesehatan adalah konsekuensi (dampak) kesehatan yang diperoleh setelah memperoleh pelayanan kesehatan.

Kelurahan Tammua termasuk dalam wilayah kerja Puskesmas Rappokalling yang memiliki jumlah penduduk lansia sebesar 689 jiwa (Biro Pusat Statistik, 2014). Sebagai upaya dalam menangani permasalahan kesehatan lansia, Puskesmas Rappokalling mendirikan Posyandu lansia. Terdapat enam Posyandu lansia, 18 orang kader kesehatan lansia, dengan jumlah kunjungan pada tahun 2015 sebanyak 1.662 orang lansia (rata-rata 139 per bulan). Berdasarkan data tersebut, sekitar 20,10% lansia yang memanfaatkan fasilitas Posyandu lansia yang belum sebanding dengan jumlah penduduk lansia. Untuk mencari penyebab permasalahan ini, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan Posyandu lansia di Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif untuk mendeskripsikan mutu pelayanan kesehatan Posyandu lansia di Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar yang terdiri atas indikator struktur (*input*), proses, dan *outcome*.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para lansia yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan Posyandu lansia pada tahun 2015 sebanyak 1.662 orang lansia. Penetapan sampel dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 94 orang lansia.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik dan instrumen pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang didukung dengan wawancara, observasi, dan telaah dokumen.

Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Teknik pengolahan data dilakukan dengan pemeriksaan data dan tabulasi data (*tabulating*). Teknik analisa data dilakukan dengan cara pembuatan tabel distribusi frekuensi yang ditetapkan berdasarkan skala Likert kemudian dianalisis dengan menggunakan program SPSS versi 23. Deskripsi data didasarkan pada perhitungan rata-rata (\bar{x}) untuk menentukan nilai mutu pelayanan dengan rentang penafsiran sebagai berikut: sangat bermutu/sangat puas (nilai $\bar{x} = 5$), bermutu/puas (nilai = 4 - <5), cukup bermutu/cukup puas (nilai = 3 - <4), kurang bermutu/tidak puas (nilai = 2 - <3), tidak bermutu/sangat tidak puas (nilai = 1 - <2).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden pada penelitian ini, diperoleh umur responden antara 60-74 tahun (58,5%), 66% berjenis kelamin perempuan, 43,6% tamat sekolah dasar (SD), dan 55,3% memiliki pekerjaan sebagai Ibu rumah tangga. Pada umumnya responden menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan Posyandu lansia lebih dari 10 kali (59,6%).

Hasil Penelitian Mutu Pelayanan Kesehatan Posyandu Lansia

Mutu pelayanan kesehatan Posyandu lansia di Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar yang ditinjau dari aspek struktur (*input*), proses, dan *outcome* dengan hasil sebagai berikut:

Aspek Struktur (*Input*)

Aspek struktur (*input*) yang diamati adalah sumber daya manusia dan sumber daya fisik yang menunjang pelayanan kesehatan Posyandu lansia, yang meliputi: keahlian petugas, ketersediaan peralatan kesehatan, ketersediaan obat-obatan, kelengkapan sarana penunjang, akses ke Posyandu lansia, dan kenyamanan Posyandu lansia. Adapun hasil

penelitian dari aspek struktur (*input*) dapat dilihat pada tabel 1 :

Hasil ini menunjukkan bahwa mutu struktur pelayanan kesehatan Posyandu lansia cukup baik oleh karena sumber daya yang dimiliki Posyandu lansia cukup tersedia dan memenuhi harapan lansia. Terdapatnya variasi hasil dari aspek struktur (*input*) menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan mutu dan kuantitasnya dengan melakukan pembenahan sebagai upaya untuk mencapai mutu struktur yang maksimal dengan melakukan perencanaan yang lebih baik.

Aspek Proses

Aspek proses yang diamati adalah aktivitas yang merupakan interaksi antara petugas Posyandu lansia dengan

Tabel 2
Keseluruhan Tanggapan Responden yang ditinjau dari Aspek Proses

No	Indikator	Rata-rata Jawaban Responden	Peringkat Mutu
1	Hubungan interpersonal	4,55	5
2	Kecepatan pelayanan	4,77	1
3	Pemeriksaan kesehatan	4,77	2
4	Penjelasan petugas	4,70	3
5	Pencatatan	4,70	4
	Jumlah	23,49	Kategori Bermutu
	Rata-rata	4,69	

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2016

Tabel 1

Keseluruhan Tanggapan Responden yang ditinjau dari Aspek Struktur (*Input*)

No	Indikator	Rata-rata Jawaban Responden	Peringkat Mutu
1	Kemampuan petugas	4,82	2
2	Ketersediaan peralatan kesehatan	4,28	6
3	Ketersediaan obat-obatan	4,85	1
4	Kelengkapan sarana penunjang	4,61	5
5	Akses Posyandu lansia	4,79	3
6	Kenyamanan Posyandu lansia	4,72	4
	Jumlah	28,06	Kategori Bermutu
	Rata-rata	4,68	

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2016

lansia yang menerima pelayanan kesehatan, yang meliputi: hubungan interpersonal, kecepatan pelayanan, pemeriksaan kesehatan, penjelasan petugas, dan pencatatan. Adapun hasil penelitian dari aspek proses dapat dilihat pada tabel 2.

Hasil ini menunjukkan bahwa mutu proses pelayanan kesehatan Posyandu lansia telah memenuhi kriteria pelayanan yang baik. Mutu proses pelayanan yang baik secara langsung dapat mempengaruhi kepercayaan lansia terhadap kinerja petugas. Terdapatnya variasi hasil dari aspek proses menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan mutunya dengan melakukan pembenahan dalam meminimalkan kesalahan sebagai upaya untuk mencapai proses pelayanan yang lebih baik. Hasil dari proses pelayanan kesehatan Posyandu lansia ini diharapkan mencapai tingkat kepuasan yang menjadi harapan lansia dan dapat memberikan perubahan status kesehatan bagi para lansia.

Aspek *Outcome*

Aspek *outcome* yang dinilai adalah hasil akhir dari proses pelayanan kesehatan Posyandu lansia, yang meliputi: kepuasan lansia setelah mendapat pelayanan kesehatan di Posyandu lansia yang ditunjang dengan jumlah kunjungan yang terus meningkat. *Outcome* pelayanan kesehatan Posyandu lansia dapat dibedakan atas *outcome* secara kualitatif dan kuantitatif. Secara kualitatif, diperoleh kepuasan lansia dengan nilai rata-rata 4,83 yang menunjukkan bahwa aspek proses termasuk dalam kategori bermutu. Secara kuantitatif, dapat dilihat dari jumlah kunjungan Posyandu lansia yang cenderung meningkat. Jumlah kunjungan pada bulan Mei 2016 sebanyak 115 orang lansia dan mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada bulan Mei 2015 sebanyak 107 orang lansia.

Perbandingan data tersebut menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan Posyandu lansia dapat digunakan secara berulang sebagai indikasi layanan ini diterima oleh lansia. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang maksimal dan memenuhi harapan lansia, masih perlu

dilakukan peningkatan mutu layanan dari aspek struktur (*input*) maupun aspek proses.

PEMBAHASAN

Perubahan fisiologis yang terjadi pada lansia menyebabkan penurunan daya tahan fisik yang ditandai dengan semakin rentannya tubuh terhadap berbagai penyakit. Oleh sebab itu, lansia senantiasa berada dalam kondisi sehat agar dapat melaksanakan aktivitas sehari-hari secara mandiri tanpa mengalami kesulitan atau ketidaknyamanan yang tidak semestinya. Diperlukan pelayanan kesehatan yang terjangkau sebagai upaya menjaga dan menangani permasalahan kesehatan para lansia. Upaya kesehatan lansia yang dilaksanakan Puskesmas Rappokalling adalah pelayanan kesehatan Posyandu lansia. Untuk menunjang keberhasilan program Posyandu lansia, diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu yang dapat memenuhi harapan lansia.

Dalam menilai mutu pelayanan kesehatan Posyandu lansia digunakan penilaian mutu pelayanan kesehatan oleh Donabedian (1980) terdiri dari struktur (*input*), proses, dan *outcome*. Karakteristik struktur cenderung mempengaruhi proses pelayanan kesehatan sehingga kualitasnya dapat berkurang atau ditingkatkan. Perubahan dalam proses pelayanan, termasuk variasi dalam mutu pelayanan, akan mempengaruhi *outcome* pelayanan yaitu perubahan status kesehatan dan kepuasan.

Aspek Struktur (*Input*)

Struktur merupakan masukan atau *input* yang diperlukan untuk dapat berfungsinya pelayanan kesehatan Posyandu lansia. Struktur merupakan sumber daya yang dimiliki Posyandu lansia yang harus dipenuhi sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Pelayanan kesehatan Posyandu

lansia merupakan bentuk jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan lansia dalam memperoleh kesembuhan agar mampu melakukan kegiatan sehari-hari sebagaimana mestinya.

Struktur pelayanan kesehatan Posyandu lansia Kelurahan Tammua dinilai cukup baik oleh para lansia. Keahlian petugas Posyandu lansia dinilai mampu menyediakan pelayanan yang bermutu. Ketersediaan peralatan kesehatan dinilai cukup dalam menunjang pelayanan kesehatan. Harapan lansia untuk memperoleh kesembuhan ditunjang dengan ketersediaan obat-obatan. Kelengkapan sarana penunjang menjadi penting karena lansia menilai dengan perlengkapan yang baik dan lengkap akan membantu kerja petugas Posyandu lansia dalam menjalankan tugasnya. Lokasi Posyandu lansia dapat dengan mudah diakses dan memberikan kenyamanan selama lansia berada di Posyandu lansia.

Indikator yang mendapat penilaian tertinggi adalah ketersediaan obat-obatan. Lansia percaya bahwa dengan meminum obat-obatan dapat mengurangi keluhan dan memberikan kesembuhan. Yang perlu menjadi perhatian petugas kesehatan adalah mencari informasi tentang kemanjuran obat-obatan yang telah dikonsumsi oleh lansia sebagai dasar dalam memberikan pengobatan yang tepat dan benar. Indikator yang mendapat penilaian terendah adalah ketersediaan peralatan kesehatan. Lansia mengharapkan alat pemeriksaan darah seharusnya tersedia di Posyandu lansia. Lansia menilai bahwa alat pemeriksaan darah akan memudahkan petugas kesehatan untuk mendeteksi penyebab keluhan yang dirasakan oleh lansia.

Untuk mencapai pelayanan kesehatan Posyandu lansia yang bermutu diperlukan dukungan struktur (*input*) yang baik. Jenis dan jumlah sumber daya dapat diukur dan disesuaikan dengan

kebutuhan pelayanan Posyandu lansia melalui suatu perencanaan yang baik. Sumber daya yang relatif stabil akan menghasilkan lingkungan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan Posyandu lansia. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Donabedian (1980) bahwa konsep struktur yang meliputi sumber daya (tenaga, biaya, peralatan) dan aturan organisasi berpengaruh terhadap peningkatan atau mengurangi kemungkinan kinerja yang baik terhadap mutu institusi pelayanan, mutu program, atau mutu sistem. Struktur akan mempengaruhi perencanaan suatu sistem pelayanan yang baik dan berpengaruh terhadap kinerja petugas yang baik.

Aspek Proses

Proses pelayanan kesehatan merupakan suatu kegiatan yang berfungsi untuk mengubah masukan (*input*) menjadi *outcome* (hasil) yang direncanakan. Proses pelayanan Posyandu lansia merupakan aktivitas pelayanan yang terdiri dari langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas jasa pelayanan kesehatan Posyandu lansia sangat dipengaruhi oleh mutu interaksi dan komunikasi antara petugas (kader dan tenaga kesehatan) sebagai penyedia layanan dan para lansia sebagai pengguna jasa pelayanan. Suksesnya proses pelayanan yang baik akan terlaksana dengan dukungan sumber daya yang tersedia. Proses pelayanan diarahkan untuk mencapai *outcome* dengan meminimalkan kesalahan untuk mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan oleh lansia.

Proses pelayanan kesehatan Posyandu lansia dinilai cukup baik oleh para lansia. Hubungan interpersonal petugas yang mencakup sikap petugas yang ramah dalam berinteraksi menjadikan layanan ini diterima oleh lansia. Kecepatan pelayanan yang dilihat dari kesesuaian terhadap jadwal dan penggunaan waktu pemeriksaan yang

efektif menjadikan pelayanan Posyandu lansia menjadi lebih cepat. Pemeriksaan kesehatan yang rutin menjadi penting oleh karena dapat membantu para lansia untuk mengetahui status kesehatannya. Dengan pengetahuan kesehatan yang diperoleh dari penjelasan petugas dapat membantu para lansia dalam mengenali, mencegah, dan berupaya mengatasi masalah kesehatannya dalam rangka mencapai kondisi fisik yang sehat. Pencatatan yang terdokumentasi dengan baik, akan membantu petugas (kader dan tenaga kesehatan) dalam mengetahui riwayat penyakit, hasil pemeriksaan, dan riwayat pengobatan sehingga membantu kerja petugas dalam melakukan evaluasi dan perkembangan penyakit yang diderita oleh lansia.

Indikator yang mendapat penilaian tertinggi adalah kecepatan pelayanan. Lansia menilai bahwa pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan jadwal pelayanan yang ditetapkan dengan rata-rata waktu pelayanan 5-10 menit untuk setiap lansia yang dilayani. Indikator yang mendapat penilaian terendah adalah hubungan interpersonal. Menurut lansia bahwa masih terdapat sikap petugas yang tidak mengucapkan salam di awal pelayanan.

Proses yang baik terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan Posyandu lansia tidak terlepas dari kepatuhan petugas dalam mengikuti pedoman proses pelayanan yang telah ditetapkan. Terdapatnya variasi hasil dari indikator proses pelayanan yang menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan mutunya dengan melakukan pembenahan dalam meminimalkan kesalahan sebagai upaya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sebagaimana pernyataan Crosby (1979) dalam Assaf (2009) bahwa untuk menjamin mutu proses pelayanan, maka pelayanan harus 'Zero defect' atau tanpa kecacatan yang memiliki makna bahwa profesional kesehatan harus melakukan usaha terbaiknya untuk memperbaiki proses dan prosedur kerja mereka, dan

melakukannya tanpa kesalahan. Kesalahan harus diminimalkan dan selanjutnya dihilangkan untuk mencapai kesempurnaan.

Hal yang sama dikemukakan oleh Donabedian (1982) yang menjelaskan bahwa proses mengacu pada kegiatan pelayanan dan konsekuensinya terhadap kesehatan dan kesejahteraan individu dan masyarakat sesuai dengan nilai-nilai etika atau perilaku normatif yang berlaku di masyarakat yang berdasarkan pada ilmu kedokteran. Hasil yang dicapai dapat dievaluasi dengan melihat kembali kelebihan atau kelemahan yang mungkin terjadi dalam proses pelayanan kesehatan.

Aspek Outcome

Outcome adalah hasil dari proses pelayanan kesehatan yang memberikan dampak terhadap perubahan status kesehatan dan memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa pelayanan kesehatan. *Outcome* pelayanan kesehatan Posyandu lansia dimana lansia merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Hal ini ditunjang dengan jumlah kunjungan ke Posyandu lansia yang cenderung meningkat. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan Posyandu lansia dapat digunakan secara berulang sebagai indikasi layanan ini diterima oleh lansia.

Kepuasan lansia merupakan gambaran keseluruhan terhadap pencapaian pelayanan kesehatan Posyandu lansia yang ditunjang dengan mutu struktur yang baik dan mutu proses yang baik. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Donabedian (1980) bahwa penilaian mutu dinyatakan sebagai kepuasan atau ketidakpuasan yang merupakan pencapaian maksimum dari tujuan dan hasil pelayanan. Kepuasan sangat penting sebagai ukuran mutu pelayanan karena memberikan informasi tentang keberhasilan penyedia layanan terhadap nilai-nilai dan harapan yang

menunjukkan pelayanan tersebut baik. Kepuasan mempengaruhi akses, karena klien puas dianggap lebih mungkin untuk mencari pelayanan kesehatan yang sama.

Kepuasan lansia akan menjadi rujukan atau acuan bagi Puskesmas Rappokalling untuk mempertahankan atau meningkatkan mutu pelayanannya. Kepuasan yang dirasakan lansia menjadi indikasi bahwa kinerja petugas Posyandu lansia menjadi baik. Sebagaimana dengan pernyataan Muninjaya (2015) bahwa kepuasan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pengguna sebelum menerima dengan sesudah pelayanan diterima yang terdiri atas *performance* (kinerja) dapat lebih rendah, sama, atau lebih tinggi dari *expectation* (harapan). Apabila kinerja institusi pelayanan lebih jelek dari yang diharapkan penggunanya, maka pelanggan merasa kurang puas. Apabila kinerja institusi pelayanan sama dengan harapan penggunanya, maka pelanggan akan merasa puas. Apabila kinerja institusi pelayanan lebih tinggi atau melebihi harapan penggunanya, maka pelanggan merasa sangat puas.

Berdasarkan hasil penilaian mutu pelayanan kesehatan Posyandu lansia Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar menunjukkan bahwa aspek struktur (*input*), proses, dan *outcome* saling menunjang dalam mencapai tujuan pelayanan. Penilaian *outcome* memperoleh hasil lebih baik dibanding dengan aspek proses dan penilaian aspek proses lebih baik dari aspek struktur (*input*). Hasil yang dicapai menunjukkan bahwa struktur (*input*) yang baik akan meningkatkan kemungkinan proses yang baik, sedangkan proses yang baik akan meningkatkan kemungkinan hasil yang baik yaitu kepuasan lansia.

Namun demikian masih terdapat perbedaan hasil dari ketiga aspek yang dinilai. Terdapatnya variasi hasil penilaian mutu pelayanan kesehatan

Posyandu lansia menunjukkan masih perlu dilakukan peningkatan mutu pelayanan dengan melakukan pembenahan sebagai upaya untuk mencapai hasil yang maksimal. Selain itu, diperlukan pula peningkatan kuantitas fasilitas yang dapat mendukung kinerja petugas Posyandu lansia. Kekurangan-kekurangan yang ditemukan di setiap aspek yang dinilai dapat menjadi masukan atau *input* sebagai acuan dalam melakukan perbaikan secara terus-menerus. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ayubi (2009) bahwa peningkatan kualitas menuntut penyedia pelayanan memahami variasi pelayanan. Leebov dan Ersoz dalam Ayubi (2009) menjelaskan bahwa tujuan peningkatan berkelanjutan adalah mengurangi dan mengendalikan variabilitas di dalam proses pelayanan untuk mencapai keluaran yang diinginkan.

Menurut Wijono (2000) menjelaskan bahwa pada umum ada dua cara untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu dengan meningkatkan mutu dan kuantitas struktur atau *input* (sumber daya termasuk biaya) yang diperlukan dan memperbaiki proses pelayanan dengan menggunakan metode atau penerapan teknologi yang dipergunakan dalam kegiatan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Pudjirahardjo (2014) bahwa kepuasan responden telah mencapai hasil yang maksimal (100% puas) dibandingkan dengan kualitas proses (72.71), kualitas proses lebih baik dibandingkan dengan kualitas struktur (72.38). Secara keseluruhan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas struktur, kualitas proses dan kualitas hasil di Instalasi Laboratorium adalah puas.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayubi (2009) bahwa median untuk nilai struktur, proses dan hasil masing-

masing adalah 75,0; 71,4 dan 75,0. Nilai tertinggi adalah kepuasan dengan nilai 96,4 dengan *range* 55,4, kemudian mutu struktur dengan nilai 85,7 dengan *range* 46,4, dan yang terendah adalah mutu proses dengan nilai 78,6 dengan *range* 35,7. *Range* aspek kepuasan lebih besar daripada aspek struktur dan proses. Nilai *p* struktur (0.001) dan proses (0.001) memperlihatkan hubungan yang secara statistik bermakna terhadap hasil Puskesmas.

Berkenaan dengan peningkatan layanan yang berkelanjutan untuk mencapai hasil layanan yang maksimal maka diperlukan layanan kesehatan yang bermutu. Layanan yang bermutu menurut Assaf (2009) adalah layanan yang berorientasi pelanggan (*customer-oriented*), tersedia (*available*), mudah didapat (*accessible*), memadai (*acceptable*), terjangkau (*affordable*) oleh pelanggan, dan mudah dikelola (*controllable*).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa mutu struktur pelayanan kesehatan Posyandu lansia cukup baik oleh karena sumber daya yang dimiliki Posyandu lansia cukup tersedia dan memenuhi harapan lansia yang secara tidak langsung mempengaruhi proses pelayanan kesehatan yang lebih baik. Mutu proses pelayanan kesehatan Posyandu lansia cukup baik oleh karena proses pelayanan telah memenuhi kriteria pelayanan yang baik dan secara langsung dapat mempengaruhi kepercayaan lansia terhadap kinerja petugas. Mutu pelayanan kesehatan Posyandu lansia ditinjau dari aspek *outcome* yang mencakup kepuasan lansia setelah menerima pelayanan termasuk dalam kategori puas. Namun demikian, beberapa kekurangan yang membutuhkan perhatian dari pengurus Posyandu lansia Kelurahan Tammua dan manajemen Puskesmas Rappokalling. Sumber daya Posyandu lansia yang perlu

ditingkatkan mutu dan kuantitasnya adalah ketersediaan alat pemeriksaan darah (asam urat, gula darah, kolesterol) dan hubungan interpersonal petugas. Untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan Posyandu lansia, Puskesmas Rappokalling perlu membentuk tim pengendalian mutu (*quality control*) yang berfungsi menilai, menjaga, memperbaiki, dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan. Tim ini harus memiliki komitmen yang kuat dan didukung oleh seluruh jajaran Puskesmas Rappokalling.

REFERENSI

- Assaf. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC.
- Ayubi. 2009. *Penilaian Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Model Donabedian: Studi Kasus Puskesmas di Kota Depok*. Diakses pada tanggal 7 Maret 2016 jam 19.14 WITA. <http://jurnalkesmas.ui.ac.id/index.php/kesmas/article/view/197/197>
- Azwar. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher.
- Bungin. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi Kedua. Cetakan Ke-8. Jakarta: Kencana.
- Donabedian. 1980. *Explorations in Quality assesment and Monitoring. The Defenition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Volume I. Michigan: Health Administration Press. Ann Arbor.
- Donabedian. 1982. *Explorations in Quality assesmen anda Monitoring. The Criteria and Standards of Quality*. Volume II. Michigan: Health Administration Press. Ann Arbor.

- Erpandi. 2015. *Posyandu Lansia Mewujudkan Lansia Sehat, Mandiri, dan Produktif*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 3. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo. 2011. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahmawati dan Pudjirahardjo. 2014. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dengan Teori Donabedian di Instalasi Laboratorium. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Airlangga. Surabaya*. Diakses pada tanggal 8 Maret 2016 jam 08.04 WITA. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-jakib2a38a56c6full.pdf>
- Wijoyo. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol. 1. Cetakan Kedua. Surabaya: Airlangga University Press.