JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 1, No. 3, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN POSYANDU LANSIA TERHADAP KEPUASAN LANSIA DESA BITIN KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Maliha[1], Ramona Handayani[2], Siti Paulina[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: mliha0866@gmail.com

ABSTRAK

Fenomena yang menjadi masalah dalam skripsi ini antara lain 1) lansia yang gemetar ketika berjalan dari tempat duduk ke tempat pemeriksaan tidak dibantu atau dipapah. 2) kekurangan alat untuk memeriksa kolesterol, kadar gula, asam urat, souvenir, dan PMT. 3) adanya keterlambatan pemberian pelayanan hari-H. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas posyandu lansia terhadap kepuasan lansia. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Jumlah populasi sebanyak 85 orang dengan teknik pengambilan sampel *total sampling*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung yaitu 2,284 lebih besar dari t tabel yaitu 1,663, sehingga t hitung > t tabel, maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Hasil uji R2 diketahui korelasi sebesar 0,243 yang menghasilkan nilai sebesar 6% sehingga pengaruh antar variabel X dan Y yaitu sangat lemah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Posyandu Lansia, Kepuasan lansia

ABSTRACK

The phenomena that are problematic in this thesis include 1) the elderly who tremble when walking from their seats to the examination place are not assisted or helped. 2) lack of tools to check cholesterol, sugar levels, uric acid, souvenirs, and PMT. 3) there is a delay in providing D-day services. The purpose of this study is to find out the extent of the influence of the quality of the elderly posyandu on the satisfaction of the elderly. This research includes quantitative research with a descriptive type, data collection techniques using observation, questionnaires, and documentation. The total population is 85 people with a total sampling technique. The results of the hypothesis test show that the value of t calculation is 2.284 is greater than the t of the table which is 1.663, so that t calculates > t table, then Ha is accepted and Ho is rejected. Thus, it can be concluded that variable X has a significant influence on variable Y. The results of the R2 test are known to have a correlation of 0.243 which produces a value of 6% so that the influence between variables X and Y is very weak.

Keyword*: Service Quality, Elderly Posyandu, Elderly Satisfaction*

PENDAHULUAN

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tertera bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN. Penerima pelayanan publik adalah perorangan, masyarakat, instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari penyedia pelayanan publik.(Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, 2017)

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat dan mendorongan masyarakat untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka Panjang, hubungan seperti ini memungkinkan perusahaan memahami harapan masyarakat dan kebutuhan masyarakat. Dengan cara ini, dunia usaha dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman masyarakat yang tidak menyenangkan.

Pelayanan sektor kesehatan merupakan pelayanan publik konkret yang disediakan oleh pemerintah, salah satu pelayanan kesehatan tersebut adalah posyandu. Pos pelayanan terpadu (posyandu) merupakan salah satu bentuk upaya kesehatan bersumber daya masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan “dari, oleh, untuk, dan bersama” masyarakat.

Pos pelayanan terpadu lansia merupakan program yang mengacu pada “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019” yang sasaran utamanya adalah penduduk lanjut usia dimulai dari pra usia lanjut, usia lanjut, dan usia lanjut dengan resiko tinggi, bertujuan untuk meningkatkan kesehatan lanjut usia menuju lanjut usia yang sehat, mandiri, aktif, produktif, dan bermanfaat bagi keluarga dan kepada masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 25 tahun 2016, 2016). Menurut Permenkes RI Nomor 67 Tahun 2015 posyandu lansia adalah suatu tempat pelayanan kepada lanjut usia di masyarakat dimana proses pembentukan dan pelaksanaannya dilakukan oleh masyarakat atas dasar inisiatif dan kebutuhan masyarakat itu sendiri yang dilakukan secara bersama-sama oleh masyarakat, kader, lembaga swadaya masyarakat, lintas sektor, swasta dan organisasi sosial dengan penekanan pada upaya promotif dan preventif (Permenkes Nomor 67 Tahun 2015, 2015)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dan sebesar apa pengaruh kualitas pelayanan posyandu lansia Desa Bitin terhadap kepuasan lansia. Adapun masalah yang peneliti temukan meliputi bagi lansia yang gemetar ketika berjalan dari tempat duduk menuju tempat untuk memeriksakan kesehatan tidak dipapah atau dibantu untuk berjalan oleh para kader lansia. Ketika pelayanan sering terjadi kekurangan berbagai hal, seperti kekurangan obat, kekurangan alat untuk memeriksa kolesterol, kadar gula, dan asam urat serta kekurangan souvernir dan PMT. Serta adanya keterlambatan dalam memberikan pelayanan pada hari-H.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada posyandu lansia terhadap kepuasan lansia di Desa Bitin Kecamatan Danau Panggang dan untuk mengetahui sebesar apa pengaruh kualitas pelayanan lansia terhadap kepuasan lansia di Desa Bitin Kecamatan Danau Panggang.

Kualitas pelayanan mengacu pada keseluruhan layanan dan katakterisrik produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Kemampuan produk atau jasa yang diberikan menentukan kepuasan pelanggan baik yang diungkapkan secara jelas maupun tersirat. Kualitas produk atau jasa, kepuasan pelanggan, profitabilitas organisasi adalah tiga hal yang saling bergantung. Jika produk atau jasa berkualitas yang baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sehingga akan menurunkan biaya yang dikeluarkan. Beberapa penelitian telah menjelaskan mengenai hubungan antara kualitas produk relatif dengan profitabilitas organisasi (Kotler & Keller) dalam (Rohansyah, 2017)

Menurut Tjiptono dalam (Kusumasitta, 2014) kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Kotler dalam (Kusumasitta 2014:160) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu motivasi kerja aparat, pengawasan masyarakat, perilaku birokrasi, implementasi kebijakan pelayanan terpadu, kinerja birokrasi, kontrol sosial, implementasi kebijakan tata ruang, motivasi kerja dan lingkungan kerja, tanggung jawab, komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi, perencanaan fasilitas, perubahan radikal, pemberdayaan aparatur birokrasi, serta besarnya pengaruh kepemimpinan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang disampaikan oleh Kuswandi dalam Kusumasitta (2014: 160) meliputi mutu produk dan jasa, mutu pelayanan, harga, waktu penyerahan, dan keamanan.

Menurut Permenkes nomor 43 Tahun 2019, fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019). Selain itu, Pos Pelayanan Terpadu Lanjut Usia atau yang sering disebut Posyandu Lanjut Usia merupakan pos pelayanan terpadu bagi masyarakat lansia di suatu wilayah tertentu yang telah disepakati, yang diarahkan oleh masyarakat dimana mereka bisa memperoleh pelayanan kesehatan (Mahardika, 2014)

Menurut Azwar dalam Gayuh Dian Mahardika (2014), tujuan dari dibentuknya posyandu lansia antara lain menjaga kesehatan dengan aktivitas fisik disesuaikan dengan kapasitas dan menunjang aktivitas mental, menjaga kemandirian secara maksimal, melakukan diagnosa dini secara tepat dan memadai, melakukan pengobatan secara tepat, membina lansia dalam bidang kesehatan jasmani dan rohani sebagai cara untuk menyalurkan minat lansia, meningkatkan rasa kebersamaan diantara lansia, meningkatkan kemampuan lansia untuk mengembangkan aktivitas kesehatan dan kegiatan lainnya yang sesuai dengan kebutuhan.

Mengingat pentingnya pengaruh kualitas pelayanan pada posyandu lansia terhadap kepuasan lansia di Desa Bitin Kecamtan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara peneliti membatasi permasalahan dengan teori menurut Ziethaml dkk dalam (Hardiyansyah 2018:63) ada 5 indikator yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu 1) *Tangibles* (berwujud), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Responsiveness* (ketanggapan), 4) *Assurance* (jaminan), dan 5) Emphaty (empati). Menurut Tjiptono dalam (Indrasari, 2019) indikator mengukur kepuasan pelanggan ada tiga metode yaitu 1) kesesuaian harapan, 2) minat berkunjung kembali, dan 3) kesediaan merekomendasikan.

Peneliti merumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Ha ada pengaruh kualitas pelayanan posyandu lansia terhadap kepuasan lansia Desa Bitin kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. 2) Ho tidak ada pengaruh kualitas pelayanan posyandu lansia terhadap kepuasan lansia Desa Bitin Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada metode penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Populasi penelitian ini sebanyak 85 orang berdasarkan pada daftar hadir para lansia pada bulan Februari, penelitian ini menggunakan *total sampling* yang artinya seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Uji validitas Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu intrumen atau angket dikatakan valid apabila pertanyaan dalam instrumen atau angket tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut (Ghozali, 2018:51). Menurut (Ghozali, 2018) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu

angket yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) Uji Normaitas, 2) Uji Heterokedastistas 3) Uji Linearitas, 4) Uji Regresi Linear Sederhana, 5) Uji t, 6) Uji Koefisien Determinasi.

PEMBAHASAN

Untuk teori kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori Zeithaml dkk dalam (Hardiyansyah 2018:63): *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

1. *Tangibles* (berwujud)
   a. Pemberi pelayanan berpenampilan rapi/sesuai dalam memberikan pelayanan

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah berpenampilan rapi/sesuai dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa tangibles (berwujud) ditandai dengan adanya berpenampilan rapi/sesuai dalam memberika pelayanan.
   b. Pemberi pelayanan disiplin dalam memberikan pelayanan

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin belum bersikap disiplin dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa tangibles (berwujud) ditandai dengan bersikap disiplin dalam memberikan pelayanan.
   c. Pemberi pelayanan mampu menggunakan alat bantu dengan tepat dan efisien

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin belum mampu menggunakan alat bantu untuk memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa tangibles (berwujud) ditandai dengan mampu menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan)
   a. Pemberi pelayanan cermat/cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah cukup cermat/cepat dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa reliability (kehandalan) ditandai dengan cermat/cepat dalam memberikan pelayanan.
   b. Pemberi pelayanan ahli dalam menggunakan fasilitas yang tersedia

      Berdasarkan hasil kuesioner, pengamatan, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah ahli dalam menggunakan fasilitas yang tersedia untuk memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa reliability (kehandalan) ditandai dengan keahlian dalam memberika pelayanan.
   c. Pemberi pelayanan memiliki prosedur yang baik dalam memberikan pelayanan

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah memiliki prosedur yang baik dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa reliability (kehandalan) ditandai dengan prusedur yang baik dalam memberika pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
   a. Pemberi pelayanan melakukan pelayanan dengan tepat waktu kepada pengguna pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin belum tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa responsiveness (ketanggapan) ditandai dengan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

b. Pemberi pelayanan memiliki kesediaan waktu dalam membarikan pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin belum memiliki kesediaan waktu dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa responsiveness (ketanggapan) ditandai dengan kesediaan waktu dalam memberikan pelayanan.

c. Pemberi pelayanan merespon dengan baik dan cepat terhadap masalah atau keluhan

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin belum merespon dengan baik dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam (Hadiansyah, 2018)bahwa responsiveness (ketanggapan) ditandai dengan respon yang baik dalam memberikan pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan)

a. Pemberi pelayanan memberikan kepastian terhadap pelayanan yang diberikan

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin belum memiliki kepasatian dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa assurance (jaminan) ditandai dengan kepastian dalam memberikan pelayanan.

b. Pemberi pelayanan bersikap jujur dan transparan dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah bersikap jujur dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa assurance (jaminan) ditandai dengan jujur dan transparan dalam memberikan pelayanan.

c. Pemberi pelayanan melaksanakan pelayanan dengan akuntabel

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah memiliki akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa assurance (jaminan) ditandai dengan akuntabel dalam memberikan pelayanan.

5. *Emphaty* (empati)

a. Pemberi pelayanan memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah memperlakukan lansia dengan penuh perhatian dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa emphaty (empati) ditandai dengan memberikan perhatian dalam memberikan pelayanan.

b. Pemberi pelayanan bersikap sopan santun kepada masyarakat

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah memiliki bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa emphaty (empati) yang ditandai dengan sopan santun dalam memberikan pelayanan.

c. Pemberi pelayanan memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak tanpa adanya diskriminatif

Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah menerapkan prinsip kesamaan hak dalam memberikan pelayanan kepada para lansia. Ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa emphaty (empati) yang ditandai dengan kesamaan hak dalam memberikan pelayanan

Untuk teori kepuasan pelanggan peneliti menggunakan teori Tjiptono dalam (Indrasari 2019:92) yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

1. Kesesuaian harapan
   a. Fasilitas yang didapatkan sesuai dengan harapan masyarakat

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin tidak memberikan fasilitas yang sesuai dengan harapan para lansia. Ini tidak sesuai dengan teori kepuasaan pelanggan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) bahwa kesesuaian harapan ditandai dengan fasilitas yang didapatkan sesuai dengan harapan.
   b. Pelayanan yang didapatkan melebihi dari apa yang diharapkan

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin belum memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan para lansia. Ini tidak sesuai dengan teori kepuasaan pelanggan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) bahwa kesesuaian harapan ditandai dengan pelayanan yang didapatkan melebihi apa yang diharapkan.
   c. Masyarakat mendapatkan fasilitas yang menunjang sesuai dengan kebutuhan mereka

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah memmberikan fasilitas penunjang yang sesuai dengan kebutuhan para lansia. Ini sesuai dengan teori kepuasaan pelanggan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) bahwa kesesuaian harapan ditandai dengan fasilitas penunjang yang didapatkan.
2. Minat berkunjung kembali
   a. Pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin tidak memberikan pelayanan yang cukup memuasakan kepada para lansia. Ini tidak sesuai dengan teori kepuasaan pelanggan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) bahwa minat berkunjumg kembali ditandai dengan pelayanan yang memuaskan.
   b. Masyarakat berminat berkunjung kembali karena manfaat yang diperoleh

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin sudah memberikan manfaat yang baik dalam kegiatan posyandu lansia Desa Bitin kepada para lansia. Ini sesuai dengan teori kepuasaan pelanggan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) bahwa minat berkunjumg kembali ditandai dengan manfaat yang diperoleh.
   c. Fasilitas yang tersedia memadai serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para pegawai posyandu lansia Desa Bitin tidak memberikan fasilitas yang memadai serta tidak sesuai kebutuhan para lansia. Ini tidak sesuai dengan teori kepuasaan pelanggan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) bahwa minat berkunjumg kembali ditandai dengan fasilitas yang didapatkan memadai.
3. Kesediaan merekomendasikan
   a. Kesediaan memberikan saran kepada masyarkat yang lain terhadap pelayanan yang diterima

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para lansia sudah menyarankan kepada masyarakat yang lain terhadap pelayanan yang diterima. Ini sesuai dengan teori kepuasaan pelanggan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) bahwa kesediaan merekomendasikan ditandai dengan menyarankan kepada masyarakat yang lain.
   b. Menyarankan kerabat atau teman atas nilai dan manfaat yang didapatkan

      Berdasarkan hasil kuesioner dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa para lansia bersedia

merekomendasikan kepada kerabat atau teman karena manfaat atau nilai yang didapatkan. Ini sesuai dengan teori kepuasaan pelanggan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) bahwa kesediaan merekomendasikan ditandai dengan nilai atau manfaat yang dirasakan.

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No Butir Instrumen	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,478	0,2133	VALID
2.	0,555	0,2133	VALID
3.	0,432	0,2133	VALID
4.	0,541	0,2133	VALID
5.	0,789	0,2133	VALID
6.	0,740	0,2133	VALID
7.	0,719	0,2133	VALID
8.	0,741	0,2133	VALID
9.	0,834	0,2133	VALID
10.	0,578	0,2133	VALID
11.	0,671	0,2133	VALID
12.	0,643	0,2133	VALID
13.	0,730	0,2133	VALID
14	0,555	0,2133	VALID
15	0,604	0,2133	VALID

Sumber : Hasil SPSS 25, 2024

Berdasarkan tabel diatas, semua butir pernyataan dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai rhitung > rtabel sebesar 0,2133. Sehingga diperoleh 15 butir pernyataan yang valid

Hasil Uji Validitas Kepuasan Lansia

No Butir Instrumen	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,516	0,2133	VALID
2.	0,583	0,2133	VALID
3.	0,579	0,2133	VALID
4.	0,551	0,2133	VALID
5.	0,514	0,2133	VALID
6.	0,601	0,2133	VALID
7.	0,532	0,2133	VALID
8.	0,505	0,2133	VALID

Sumber : Hasil SPSS 25, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dari nilai r hitung > r tabel sebesar 0,2133.

Hasil Uji Reliabilitas

No.	variabel	*Cronbach's Alpa*	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,756	Reliabel
2.	Kepuasan Masyarakat	0,725	Reliabel

Sumber : Hasil SPSS 25,2024

Hasil pengujian reliabilitas diatas diketahui angka Cronbach's Alpa adalah 0,767 dan 0,822. Angka tersebut lebih besar dari nilai minimal Cronbach's Alpa 0,7, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian yang digunakan reliabel atau handal.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,95783350
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,065
	Negative	-,065
Test Statistic		,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Hasil data pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada kolom Kolmogorov-smirnov dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian berdistribusi normal.

Hasil Uji Heterokedastistas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,306	1,734		2,484	,015
	Kualitas Pelayanan	-,034	,029	-,127	-1,165	,247
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,247. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitiaan tidak terjadi heterokedastistas.

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Lansia * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	320,535	28	11,448	1,392	,145
		Linearity	46,208	1	46,208	5,618	,021
		Deviation from Linearity	274,326	27	10,160	1,235	,248
	Within Groups		460,571	56	8,224		
	Total		781,106	84			

Berdasarkan deviation from linearity nilai signifikansinya 0,248 > 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat yang berarti antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan lansia terdapat hubungan yang linear**.**

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46,208	1	46,208	5,219	,025[b]
	Residual	734,897	83	8,854		
	Total	781,106	84			
a. Dependent Variable: Kepuasan Lansia						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Tabel diatas menjelaskan apakah ada pengaruh yang signifikan variabel X terhadap variabel Y, dari output SPSS tersebut terlihat jika nilai sig < 0,05 yaitu 0.025 < 0,05 yang berarti model persamaan regresi linear memenuhi kategori linearitas.

Hasil Uji t

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23,090	2,807		8,227	,000
	Kualitas Pelayanan	,107	,047	,243	2,284	,025
a. Dependent Variable: Kepuasan Lansia						

Apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitungan diperoleh t hitung sebeser 2,284 lebih besar dari t tabel (df = 84) yaitu 1,663 dengan taraf signifikansi 0,05, maka t hitung > t tabel sehingga Ha diterima dan Ho ditolak.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,243[a]	,059	,048	2,97560
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Lansia				

Dari hasil perhitungan nilai R square pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pada kedua variabel sebesar 6%. Dengan kata lain korelasi antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat) sangat lemah.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan posyandu lansia Desa Bitin Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan lansia di Posyandu Lansia Desa Bitin Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji t. Nilai t hitung sebesar 2,284 lebih besar dari t tabel (df=84) yaitu 1,663 pada tingkat signifikansi 0,025 dan nilai tersebut kurang dari 0,05. Hasil pengujian ini menunjukkan Ha diterima dan Ho ditolak.
2. Dapat dikatakan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan lansia di Posyandu Lansia Desa Bitin Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai pengaruh yang sangat lemah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji R2 variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai R Square sebesar 0,243 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,025 lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan demikian kualitas pelayanan posyandu lansia mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 6%.

DAFTAR PUSTAKA

Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong’.

Anjasmari, N.M.M. (2023) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR

KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Ghozali (2018) 'Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPPS 25', pp. 1–51.

Hadiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik : Indikator dan Implementasinya*.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Kusumasitta (2014) 'RELEVANSI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PENGUNJUNG MUSEUM Di TAMAN MINI INDONESIA INDAH', *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7, pp. 1–17.

Mahardika, G.D. (2014) 'Hubungan Sikap dan Dukungan Keluarga terhadap Kunjungan Lansia di Posyandu Desa Telaga Kecamatan Gumelar', p. 45.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas', *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*, Nomor 65(879), pp. 2004–2006.

Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 25 tahun 2016 (2016) 'PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2016 TENTANG RENCANA AKSI NASIONAL KESEHATAN LANJUT USIA TAHUN 2016-2019', *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2016 TENTANG RENCANA AKSI NASIONAL KESEHATAN LANJUT USIA TAHUN 2016-2019*, pp. 5–10.

Permenkes Nomor 67 Tahun 2015 (2015) 'Permenkes Nomor 67 Tahun 2015 Tentang Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Lansia Di Pusat Kesehatan Masyarakat', *Permenkes Nomor 67 Tahun 2015 Tentang Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Lansia Di Pusat Kesehatan Masyarakat*, 3, pp. 1–100.

Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 (2017) 'PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK', *PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK*, p. 30. Available at: https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Rohansyah, M. (2017) *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Di Rumah Sakit*, *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPPS 25*.

Hadiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Indikator dan Implementasinya*. http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf

Indrasari, D. M. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*.

Kusumasitta. (2014). RELEVANSI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PENGUNJUNG MUSEUM Di TAMAN MINI INDONESIA INDAH. *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, *7*, 1–17. https://www.neliti.com/id/publications/52583/relevansi-dimensi-kualitas-pelayanan-dan-puasan-pelanggan-bagi-pengunjung-museum

Mahardika, G. D. (2014). *Hubungan Sikap dan Dukungan Keluarga terhadap Kunjungan Lansia di Posyandu Desa Telaga Kecamatan Gumelar*. 45.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas*, *Nomor 65*(879), 2004–2006.

Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 25 tahun 2016. (2016). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2016 TENTANG RENCANA AKSI NASIONAL KESEHATAN LANJUT USIA TAHUN 2016-2019. *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2016 TENTANG RENCANA AKSI NASIONAL KESEHATAN LANJUT USIA TAHUN 2016-2019*, 5–10.

Permenkes Nomor 67 Tahun 2015. (2015). Permenkes Nomor 67 Tahun 2015 Tentang Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Lansia Di Pusat Kesehatan Masyarakat. *Permenkes Nomor 67 Tahun 2015 Tentang Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Lansia Di Pusat Kesehatan Masyarakat*, *3*, 1–100. http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf

Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. (2017). PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK. *PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK*, 30. https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2

Rohansyah, M. (2017). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Di Rumah Sakit. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 3, Issue April).