

TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PELAYANAN KEPERAWATAN LANSIA DI POLI GERIATRI

^{1*}Sri Wardani, ²Reni Zulfitri, ³Rismadefi Woferst

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau

*Email: sri.wardani6404@student.unri.ac.id

Abstrak

Tujuan: Poliklinik Geriatri merupakan pelayanan medis kepada pasien lanjut usia yang mengalami penurunan fungsi fisik, psikis, sosial, ekonomi, dan lingkungan. Kepuasan pasien dan keluarga adalah indikator penting dari kualitas layanan, mencerminkan bagaimana harapan dan keinginan mereka terpenuhi terhadap pelayanan geriatri. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan keperawatan lansia di Poliklinik Geriatri RSUD Arifin Achmad.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan observasional deskriptif. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juli 2024 dengan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan. Responden penelitian ini adalah keluarga pasien yang dirawat di rumah sakit. Populasi penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien di fasilitas tersebut, dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang yang dipilih melalui teknik total sampling, di mana seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria inklusi diikutsertakan dalam penelitian. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis data univariat, yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diterima

Hasil: Penelitian menunjukkan bahwa 92,8% keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan masing-masing persentase perdimensi, 59,8% responden merasa puas dengan pelayanan dimensi *tangible*, 61,9% responden merasa puas dengan pelayanan *reliability*, 70,1% responden puas terhadap dimensi *responsivness*, 74,2% merasa puas pada dimensi *assurance* dan 58,8% merasa puas dengan dimensi *empathy*.

Simpulan: Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan keperawatan lansia di poliklinik ini memuaskan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan lansia dan menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan keluarga pasien selalu terpenuhi.

Kata Kunci: Lansia, Pelayanan keperawatan, Poli geriatri, Tingkat kepuasan

Abstract

Aim: Geriatric Polyclinic provides medical services to elderly patients who experience physical, psychological, social, economic, and environmental decline. Patient and family satisfaction is an important indicator of service quality. It reflecting how their expectations and desires are met for geriatric services. This study aims to describe family satisfaction level with elderly nursing services at the Geriatric Polyclinic at Arifin Achmad Regional Hospital.

Method: This study used a quantitative research design with a descriptive observational approach. Data collection was carried out in July 2024 using a satisfaction level questionnaire. Respondents of this study were families of patients who were hospitalized. The population of this study were all families of patients at the facility, with a sample size of 97 people selected through the total sampling technique, where all members of the population who met the inclusion criteria were included in the study. Data obtained

analyzed using univariate data analysis, which aims to describe the characteristics of the patient's family satisfaction level with services received.

Results: *The study showed that 92,8% of families were satisfied with the services provided. With each percentage per dimension, 59,8% of respondents were satisfied with the tangible dimension of service, 61,9% of respondents were satisfied with the reliability service, 70,1% of respondents were satisfied with the responsiveness dimension, 74,2% were satisfied with the assurance dimension and 58,8% were satisfied with the empathy dimension.*

Conclusion: *Elderly nursing services in this polyclinic are satisfactory, but there are still some aspects that need to be improved to further increase satisfaction. This study is expected to provide valuable insights to improve the quality of elderly nursing services and become a basis for continuous improvement in services to ensure that the needs and expectations of patient families are always met.*

Keywords: *Elderly, Geriatri polyclinic, Nursing services, Satisfaction level*

PENDAHULUAN

Poliklinik geriatri merupakan pelayanan kesehatan untuk pasien lanjut usia. Pasien geriatri adalah individu yang telah memasuki usia lanjut dan menghadapi berbagai penyakit atau gangguan yang disebabkan oleh penurunan fungsi fisik, mental, sosial, ekonomi, serta faktor lingkungan. Layanan yang diberikan bersifat komprehensif dengan pendekatan terpadu. Poliklinik geriatrik ini melibatkan berbagai disiplin ilmu yang bekerja sama secara interdisipliner untuk menangani masalah kesehatan pada lansia⁽¹⁾.

Penyakit yang kerap diderita oleh lansia umumnya bersifat tidak menular dan degeneratif, sering kali disebabkan oleh pola makan serta gaya hidup yang kurang sehat⁽²⁾. Menurut Riset Kesehatan Dasar 2018, masalah kesehatan yang paling umum di antara orang dewasa yang lebih tua adalah hipertensi (57,6%), arthritis (51,9%), stroke (46,1%), sakit kepala dan migrain (19,1%), neuropati perifer (8,6%), dan diabetes mellitus (4,8%).

Menurut Kholifah, pentingnya layanan bagi lansia harus bersifat holistik, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif⁽³⁾. Pelayanan kesehatan yang di berikan memperhatikan kebutuhan dan kondisi lansia, sehingga akan mempengaruhi kepuasan lansia dan keluarga yang mendampingi.

Kepuasan pasien dan keluarga adalah hasil penilaian atau hasil evaluasi berupa respons emosional, seperti rasa senang dan puas, yang muncul ketika harapan atau keinginan mereka terpenuhi dalam penggunaan jasa pelayanan. Kepuasan ini menjadi aset berharga karena pasien dan keluarga cenderung terus menggunakan jasa pelayanan yang telah dipilih⁽³⁾.

Penelitian yang dilakukan oleh Shilvira, *et al* menunjukkan bahwa adanya pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang. Hal ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, seperti komunikasi petugas, informasi tentang obat, keterangan staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, serta informasi sebelum pulang⁽⁴⁾.

Kepuasan sangat dipengaruhi oleh mutu layanan yang disediakan oleh penyedia fasilitas kesehatan. Dimensi-dimensi kualitas layanan di poliklinik geriatri mencakup responsivitas, kehandalan, sarana fisik, empati, dan jaminan⁽¹⁾. Bagi individu lanjut usia yang mengalami keterlambatan, keluarga berfungsi sebagai sistem dukungan utama. Jika mereka dapat mengembangkan sikap positif terhadap diri mereka sendiri dan lingkungan mereka, kualitas hidup mereka akan meningkat⁽⁵⁾. Menurut teori adaptasi Roy, keluarga adalah bagian penting dari sistem adaptif dan berfungsi sebagai dukungan utama bagi individu, baik dalam

keadaan sehat maupun sakit. Keluarga bertindak sebagai faktor lingkungan yang menjadi stimulus bagi pasien untuk beradaptasi dengan penyakitnya. Dengan peran keluarga ini, diharapkan pasien mampu mengelola perubahan pola hidup dan mengubah perilaku maladaptif menjadi adaptif⁽⁶⁾.

Dukungan ini melibatkan kepercayaan serta ungkapan empati, simpati, dan kasih sayang dari keluarga⁽⁷⁾. Penting memperhatikan kepuasan keluarga dalam mendapatkan pelayanan kesehatan pada lansia. Menurut Pane kepuasan keluarga pasien adalah sejauh mana pasien merasa puas dengan layanan kesehatan setelah membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Pasien akan merasa puas jika hasil pelayanan medis sesuai dengan atau lebih baik dari harapan mereka, sedangkan jika hasilnya kurang dari yang diharapkan, mereka akan merasa tidak puas atau kecewa⁽⁸⁾.

Petugas pelayanan kesehatan harus memperhatikan hak-hak pasien dalam memberikan pelayanan, termasuk hak pasien untuk menerima pelayanan yang baik dan optimal. Pelayanan yang memuaskan akan tercapai jika petugas memberikan pertolongan yang cepat, responsif, sopan, santun, ramah, dan memiliki interaksi yang baik. Namun, ada kalanya pasien atau keluarga pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima, terutama jika mereka menilai kinerja perawat kurang mandiri atau lambat dalam menangani pasien⁽⁹⁾.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad merupakan rumah sakit terbesar di Provinsi Riau yang menyediakan sarana rawat jalan Poli Geriatri. Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Poli Geriatri RSUD Arifin Achmad didapatkan bahwa kunjungan lansia pada bulan Agustus 2023 sebanyak 73 jiwa mengalami penurunan kunjungan menjadi 69 jiwa pada bulan September 2023. Wawancara dilakukan terhadap 10 keluarga pasien lansia di Poli Geriatri RSUD Arifin Achmad menunjukkan bahwa 5 keluarga menyatakan pelayanan

keperawatan baik, dengan perawat yang kompeten, cepat, tepat, ramah, dan perhatian. Tiga keluarga mengatakan pelayanannya cukup baik, terutama terkait kesopanan dan respons terhadap keluhan. Namun, 2 keluarga menyebut pelayanan kurang baik karena waktu tunggu lebih dari 2 jam dan kurangnya fasilitas seperti kursi roda.

Wawancara dengan petugas Poli Geriatri mengungkapkan belum adanya penilaian kepuasan pengunjung, dan dari survei ke bagian Humas, diketahui bahwa poli ini belum terdaftar dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat karena baru aktif kembali pada 2023. Tidak ada penelitian terkait kepuasan di poli ini di bagian Diklat. Berdasarkan fenomena ini, peneliti tertarik meneliti "Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien tentang Pelayanan Keperawatan Lansia di Poli Geriatri RSUD Arifin Achmad".

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan lansia di Poli Geriatri RSUD Arifin Achmad dengan tujuan khusus mengetahui gambaran tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan lansia di Poli Geriatri berdasarkan setiap dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 orang.

Kriteria inklusi mencakup keluarga yang mendampingi lansia berobat, meskipun tidak tinggal dalam satu rumah, keluarga yang bersedia menjadi responden, serta keluarga lansia yang sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik. Sementara itu, kriteria eksklusi ditetapkan bahwa keluarga yang terlibat dalam penelitian tidak boleh merupakan pegawai RSUD. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner kepuasan pelayanan yang diadaptasi dari buku Nursalam tahun 2016 dan dimodifikasi

dengan skala Likert, terdiri dari 20 pernyataan yang mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien. Kuesioner mencakup lima indikator: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner di Poli Jantung RSUD Arifin Achmad pada 20 keluarga pasien dari 03 hingga 05 Juli 2024. Hasil uji validitas dengan metode *Pearson correlation* menunjukkan nilai *r* hitung antara 0,462 hingga 0,775, yang semuanya lebih besar dari *r* tabel (0,444), sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid. Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,922, yang menunjukkan bahwa kuesioner ini reliabel. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data univariat.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan kepada 97 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dari tanggal 08 hingga 26 Juli 2024. Berikut adalah hasil penelitian yang diperoleh gambaran tingkat kepuasan keluarga pasien dinilai berdasarkan masing-masing dimensi mulai dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia Responden		
1. Remaja akhir (17-25 tahun)	7	7,2
2. Dewasa awal (26-35 tahun)	50	51,5
3. Dewasa akhir (36-45 tahun)	20	20,6
4. Usia pertengahan (46-59 tahun)	16	16,5
5. Lanjut usia (60-74 tahun)	4	4,1

Karakteristik Responden	Jumlah (n)	Persentase (%)
Hubungan dengan Pasien		
1. Suami/Isteri	4	4,1
2. Cucu	12	12,4
3. Anak	64	66,0
4. Kakak/Adik	17	17,5
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	33	34
2. Perempuan	64	66
Pekerjaan		
1. PNS	9	9,3
2. Wiraswasta	15	15,5
3. IRT	44	45,4
4. Buruh	5	5,2
5. Petani	6	6,2
6. Wirausaha	12	12,4
7. Belum Bekerja	6	6,2
Pendidikan		
1. Sekolah Dasar	8	8,2
2. Sekolah Menengah Pertama	7	7,2
3. Sekolah Menengah Atas	20	20,6
4. Diploma	32	33,0
5. Sarjana	30	30,9
Status Tinggal		
1. Serumah	52	53,6
2. Tinggal terpisah	45	46,4
Status Perkawinan		
1. Sudah menikah	79	81,4
2. Belum menikah	18	18,6
Total	97	100

Berdasarkan Tabel 1, distribusi karakteristik responden yaitu mayoritas responden masuk kedalam kategori usia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu sebanyak 50 responden (51,5%), dengan hubungan dengan pasien sebagian besar sebagai anak sebanyak 64 responden (66%). Jenis kelamin responden paling banyak adalah perempuan yang berjumlah 64 responden (66%), dengan pekerjaan responden paling banyak adalah sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebesar 44 responden (45,4%). Pendidikan terakhir responden paling banyak adalah Diploma (DIII) sebanyak 32 responden atau 33% dan dengan

status tinggal serumah dengan pasien sebanyak 52 responden (53,6%) dan mayoritas memiliki status sudah menikah sebanyak 79 responden (81,4%).

b. Gambaran tingkat kepuasan keluarga terkait dimensi *tangible*

Tabel 2
Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Terkait Dimensi *Tangible*

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cukup Puas	1	1,0
Puas	58	59,8
Sangat puas	38	39,2
Total	97	100

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 97 responden yang menilai dimensi *tangibles* sebanyak 58 responden (59,8%) merasa puas terhadap pelayanan keperawatan lansia di poliklinik geriatri RSUD Arifin Achmad.

c. Gambaran tingkat kepuasan responden pada dimensi *reliability*

Tabel 3
Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Terkait Dimensi *Reliability*

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cukup Puas	6	6,2
Puas	60	61,9
Sangat puas	31	31,9
Total	97	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap dimensi *reliability* di poliklinik geriatric RSUD Arifin Achmad yaitu

sebanyak 60 responden (61,9%) merasa puas.

d. Gambaran tingkat kepuasan responden pada dimensi *responsiveness*

Tabel 4
Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Terkait Dimensi *Responsiveness*

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cukup Puas	1	1,0
Puas	68	70,1
Sangat puas	28	28,9
Total	97	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa mayoritas responden, yaitu 68 orang (70,1%), merasa puas terhadap pelayanan di Poli Geriatri RSUD Arifin Achmad dalam dimensi *responsiveness*.

e. Gambaran tingkat kepuasan responden pada dimensi *Assurance*

Tabel 5
Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Terkait Dimensi *Assurance*

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cukup Puas	1	1,0
Puas	72	74,3
Sangat puas	24	24,7
Total	97	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga terkait dimensi *assurance* mayoritas dalam kategori puas yang berjumlah 72 responden (74,3%).

f. Gambaran tingkat kepuasan responden pada dimensi *empathy*

Tabel 6
Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Terkait Dimensi *Empathy*

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cukup Puas	3	3,1
Puas	57	58,8
Sangat puas	37	38,1
Total	97	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan keluarga terkait dimensi empati berada pada kategori puas yaitu sebanyak 57 responden (58,8%).

g. Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga tentang Pelayanan Keperawatan Lansia Secara keseluruhan dimensi

Tabel 7
Gambaran Keseluruhan Dimensi Tingkat Kepuasan Keluarga tentang Pelayanan Keperawatan Lansia di Poliklinik Geriatri RSUD Arifin Achmad

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cukup Puas	2	2,1
Puas	90	92,8
Sangat Puas	5	5,2
Total	97	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 7 memperlihatkan hasil dari keseluruhan dimensi tingkat kepuasan keluarga tentang pelayanan keperawatan lansia di poliklinik geriatri RSUD Arifin Achmad secara umum berada pada kategori puas yaitu sebanyak 90 responden (92,8%), sedangkan 2 responden (2,1%) merasa cukup puas dan 5 responden (5,2%) merasa sangat puas.

PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden berusia 25-35 tahun sebanyak 51.5 % dan masuk kedalam kategori usia dewasa awal. Hasil observasi peneliti dilapangan kepada keluarga di poli geriatri menunjukkan bahwa banyak lansia yang ditemani oleh anak-anak mereka yang juga berusia 25-35 tahun dengan alasan lebih mengerti dengan prosedur rumah sakit dan tidak memiliki kesibukan tertentu. Usia 25-35 tahun masuk kedalam kategori dewasa muda. Dewasa muda ialah periode transisi yang ditandai oleh perkembangan psikologis, sosial, dan emosional yang signifikan. Ini adalah fase di mana individu sering mengalami perubahan besar dalam peran sosial, tanggung jawab pribadi, dan pencapaian hidup.⁽¹⁰⁾ Penelitian mengungkapkan bahwa individu dalam usia muda atau dewasa awal seringkali mengambil berbagai tanggung jawab, termasuk memberikan dukungan emosional serta membantu dengan aktivitas sehari-hari untuk anggota keluarga yang lebih tua.⁽¹¹⁾

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah anak dari pasien lansia, dengan persentase mencapai 66%. Hasil wawancara dan observasi di lapangan mencerminkan situasi umum di RSUD Arifin Achmad, di mana banyak lansia ditemani oleh anak-anak mereka saat menerima pelayanan. Hal ini dikarenakan Seorang anak menghabiskan waktu yang cukup banyak untuk mendampingi dan memastikan kualitas perawatan yang diterima oleh orang tua mereka.⁽¹²⁾ Kedekatan emosional dan tingkat tanggung jawab yang tinggi ini membuat anak-anak dari pasien lansia memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas perawatan keperawatan yang

diberikan. Mereka cenderung lebih sensitif terhadap aspek-aspek seperti komunikasi, empati, dan responsivitas staf medis.⁽¹³⁾

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 %. Hasil wawancara dan observasi kepada keluarga dilapangan mencerminkan kecenderungan di mana perempuan sering kali berperan sebagai pengasuh utama bagi pasien lansia karena memiliki banyak waktu dirumah. Hal ini didukung oleh penelitian Rizal et al.,⁽¹⁴⁾ yang menyatakan bahwa perempuan lebih banyak mendampingi keluarga karena karakter perempuan yang terlihat lebih lembut, cemas, penuh kasih, sensitive, sentimental dan emosional sedangkan laki-laki cenderung lebih cuek, kasar dan tidak emosional. Berdasarkan karakter tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Putri, et al.,⁽¹⁵⁾ yang menunjukkan bahwa perempuan cenderung merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan. Kondisi ini dipengaruhi faktor tuntutan yang lebih tinggi bagi perempuan untuk mendapatkan fasilitas pelayanan yang membuat merasa nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT). Hasil wawancara dan observasi peneliti kepada keluarga menemukan bahwa banyak perempuan yang berperan sebagai Ibu Rumah Tangga sering kali menjadi pengasuh utama bagi pasien lansia. Kehadiran ibu rumah tangga sebagai pendamping lansia saat mengunjungi fasilitas kesehatan dapat mempengaruhi pengalaman dan penilaian terhadap kualitas perawatan yang diterima oleh lansia (Wenham, Smith & Morgan, 2020). Keterlibatan aktif ibu rumah tangga dalam proses perawatan berpotensi meningkatkan penilaian kepuasan karena mereka dapat memastikan kebutuhan

penerima perawatan terpenuhi secara optimal. Selain itu, kehadiran mereka juga dapat mempengaruhi interaksi langsung dengan penyedia layanan kesehatan, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kualitas komunikasi dan pemahaman tentang perawatan yang diberikan.⁽¹⁷⁾

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas pendidikan responden adalah Diploma, yang menunjukkan bahwa banyak dari responden di RSUD Arifin Achmad memiliki tingkat pendidikan yang relatif baik. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan pendidikan yang baik seringkali dikaitkan dengan kesiapan yang lebih baik untuk menangani situasi medis. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi sering kali terkait dengan pemahaman yang lebih baik mengenai hak pasien dan standar layanan kesehatan, yang mengarah pada harapan yang lebih tinggi mengenai kualitas perawatan. Pendidikan yang lebih tinggi dapat memengaruhi pengetahuan individu tentang apa yang diharapkan dari layanan kesehatan dan kemampuannya untuk mengevaluasi perawatan yang diberikan secara kritis.⁽¹⁸⁾ Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Larasati dan Safitri⁽³⁾ dengan hasil karakteristik pendidikan didapatkan yang paling banyak memiliki tingkat pendidikan terakhir di perguruan tinggi. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pendidikan dalam membentuk ekspektasi dan penilaian terhadap kualitas layanan kesehatan, menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan di poli geriatri.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner terkait kepuasan keluarga memiliki karakteristik status tinggal yaitu tinggal bersama dengan lansia. Hasil wawancara mencerminkan bahwa banyak anggota keluarga lansia yang secara langsung terlibat dalam perawatan lansia

juga tinggal bersama mereka di rumah.

Status tempat tinggal keluarga pasien lansia dapat berdampak besar pada kepuasan mereka terhadap layanan geriatri, berkat kedekatan fisik dan keterlibatan emosional yang ada.⁽¹⁹⁾ Keluarga yang tinggal bersama lansia memiliki akses langsung dan terus-menerus untuk memantau dan ikut serta dalam perawatan, yang memungkinkan mereka untuk dengan cepat menangani masalah dan memberikan dukungan emosional, sehingga sering kali meningkatkan kepuasan mereka karena merasa lebih terhubung dan diberdayakan dalam proses perawatan.⁽²⁰⁾ Sebaliknya, keluarga yang tinggal terpisah mungkin mengalami kesulitan dalam memantau kualitas layanan secara langsung dan berkomunikasi dengan penyedia layanan, yang bisa mempengaruhi pandangan mereka terhadap perawatan yang diberikan.⁽²¹⁾ Pemisahan ini dapat membuat mereka merasa kurang terlibat dan kesulitan dalam menyampaikan keluhan atau kebutuhan spesifik, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebanyakan responden memiliki status perkawinan menikah, dengan persentase mencapai 81.6%. Hasil observasi dan wawancara peneliti menggambarkan bahwa sebagian besar keluarga pasien lansia yang memberikan penilaian terhadap pelayanan keperawatan terdiri dari pasangan menikah. Pasangan yang sudah menikah dapat membantu dalam merawat lansia, berbagi tanggung jawab, serta memberikan dukungan moral dan praktis yang penting. Dukungan ini memudahkan proses perawatan dan membuat keluarga lebih mampu memberikan umpan balik yang konstruktif mengenai kualitas pelayanan.⁽¹⁹⁾

Berdasarkan asumsi peneliti penelitian ini menunjukkan bahwa responden berusia 25-35 tahun, terutama perempuan, cenderung lebih terlibat sebagai pendamping lansia di rumah sakit karena pemahaman yang lebih baik tentang prosedur dan waktu yang fleksibel. Tingkat pendidikan yang tinggi di antara responden meningkatkan ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan, sementara tinggal bersama lansia dan status pernikahan memperkuat dukungan dan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang diterima.

b. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Lansia Berdasarkan Dimensi

1) Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Lansia Terkait Dimensi *Tangible* pada Pelayanan Keperawatan Lansia

Berdasarkan hasil penelitian ini, mayoritas responden merasa puas terhadap dimensi *tangible* dalam pelayanan keperawatan lansia di RSUD Arifin Achmad. Dimensi *tangible* mencakup aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, memainkan peran penting dalam memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.⁽²²⁾ Di RSUD Arifin Achmad, kepuasan responden terhadap dimensi ini terlihat dari beberapa aspek, seperti perawat RSUD yang tampil rapi dengan seragam dan penggunaan *name tag* yang memudahkan pasien mengenali mereka. Perawat juga datang tepat waktu, dan ruang tunggu di poli geriatrik yang rapi, bersih, dan nyaman berkontribusi pada kepuasan pasien. Selain itu, lokasi Poli Geriatri yang strategis, dekat dengan fasilitas umum seperti toilet, masjid, tempat parkir, kantin, serta tempat pelayanan seperti pendaftaran, laboratorium, radiologi, dan apotek, memberikan kenyamanan tambahan bagi pasien. Alat mobile seperti kursi roda juga

selalu tersedia, menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Menurut Aida dan Ekasari dalam konteks pelayanan, *tangibles* memberikan bukti konkret tentang kualitas layanan yang diberikan, memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.⁽²³⁾ Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Suci *et al*⁽²⁴⁾ yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi sarana fisik dengan tingkat kepuasan, serta penelitian Larasati dan Safitri yang menemukan bahwa 44% responden merasa puas dengan dimensi *tangibles* dalam pelayanan kesehatan⁽³⁾.

Penelitian Simarmata juga mengungkapkan bahwa sebagian pasien merasa puas dengan atribut pada dimensi *tangible* dalam pelayanan rawat jalan, yang mencakup aspek fisik dan material dari layanan, seperti fasilitas, peralatan medis, kebersihan, dan penampilan staf.⁽²⁵⁾ Berdasarkan asumsi peneliti Penelitian menunjukkan bahwa faktor demografi, seperti usia dan jenis kelamin, mempengaruhi kepuasan terhadap dimensi *tangible* dalam pelayanan keperawatan lansia di RSUD Arifin Achmad. Sebagian besar responden berada dalam kelompok usia dewasa awal (26-35 tahun), yang cenderung menghargai aspek fisik pelayanan seperti kerapuhan perawat, kebersihan fasilitas, dan ketersediaan alat mobile seperti kursi roda.

2) Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Lansia Terkait Dimensi *Reliability* pada Pelayanan Keperawatan Lansia

Berdasarkan hasil penelitian ini, mayoritas responden merasa puas terhadap dimensi *reliability* dalam pelayanan keperawatan lansia di Poliklinik Geriatri RSUD Arifin Achmad. Dimensi *reliability* mencakup pemenuhan janji sesuai jadwal, ketepatan layanan, akurasi diagnosis, pengobatan yang

terampil, dan proses pelayanan yang jelas.⁽²⁶⁾ Di RSUD Arifin Achmad, dimensi ini diimplementasikan dengan baik, seperti pelayanan lansia sesuai nomor antrian dan tidak terdapat kecurangan antrian, pengambilan nomor antrian oleh perawat secara adil, dan penggunaan perawat yang telah tersertifikasi dalam pelatihan geriatri. Namun, waktu tunggu masih belum sepenuhnya sesuai peraturan yang ditetapkan, yakni kurang dari 60 menit, karena dokter harus melakukan visite di ruang rawat inap sebelum ke poli, yang menyebabkan waktu tunggu pasien di poli lebih lama.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Susanti *et al.* menunjukkan adanya hasil yang kurang puas, di mana 7,1% pasien merasa kurang puas akibat proses administrasi yang lambat, meskipun 4,3% merasa puas berkat kepercayaan mereka terhadap pelayanan. Sebanyak 8,6% pasien merasa kurang puas karena prosedur penerimaan yang tidak cepat.⁽²⁶⁾ Uji menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien, dengan p-value = 0,000, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan pelayanan, semakin tinggi kepuasan pasien.

Berdasarkan asumsi peneliti dengan karakteristik responden yang mayoritas adalah dewasa awal (26-35 tahun), anak pasien, dan perempuan, serta dengan pekerjaan yang mayoritas adalah ibu rumah tangga dan pendidikan terakhir Diploma (DIII), penilaian terhadap dimensi *reliability* mungkin dipengaruhi oleh harapan mereka akan kepastian dan efisiensi pelayanan. Responden yang tinggal serumah dengan pasien dan memiliki status menikah menunjukkan keterlibatan langsung dalam perawatan, sehingga mereka lebih menghargai ketepatan dan keandalan pelayanan yang diberikan.

3) Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Lansia Terkait Dimensi *Responsiveness* pada Pelayanan Keperawatan Lansia

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap dimensi *responsiveness* dalam pelayanan keperawatan lansia di Poliklinik Geriatri RSUD Arifin Achmad. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, termasuk memberikan informasi yang jelas tentang pengobatan dan prosedur, serta menanggapi keluhan pasien dengan cepat.⁽²⁷⁾

Berdasarkan penelitian Kiljunen *et al*⁽²⁸⁾, dijelaskan bahwa kompetensi perawat dalam perawatan lansia mencakup keterampilan komunikasi yang efektif, yang sangat penting untuk memberikan layanan yang responsif. Hal ini penting karena komunikasi yang baik dapat meningkatkan keselamatan pasien serta mendukung aktivitas keperawatan yang berfokus pada keselamatan, termasuk memberikan tanggapan yang cepat dan jelas terhadap pertanyaan pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gould *et al*⁽²⁹⁾ menunjukkan bahwa komunikasi merupakan elemen kunci dalam perawatan yang efektif, di mana sekitar 50% waktu perawat di fasilitas perawatan jangka panjang dihabiskan untuk berkomunikasi dengan pasien. Ini menekankan pentingnya manajemen waktu yang baik dan respons cepat terhadap pertanyaan pasien, seperti yang diterapkan di RSUD Arifin Achmad, untuk meningkatkan pengalaman pasien. Studi ini juga menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi dapat memperbaiki sikap perawat terhadap perawatan lansia, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

4) Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Lansia Terkait Dimensi *Assurance* pada Pelayanan Keperawatan Lansia

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap dimensi *assurance* dalam pelayanan keperawatan lansia di Poliklinik Geriatri RSUD Arifin Achmad. Dimensi *assurance* mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan perawat untuk menumbuhkan rasa percaya pasien, termasuk menjaga rahasia penyakit, sikap ramah, dan keyakinan bahwa perawat memberikan perawatan yang tepat dan memadai.⁽²⁷⁾ Di RSUD Arifin Achmad, pelaksanaan dimensi ini diimplementasikan dengan baik, di mana perawat memberikan rasa aman dengan meminimalkan kebutuhan pasien untuk bergerak, seperti mengatur nomor antrian, mengatur pengambilan obat, dan pemeriksaan laboratorium dengan mendatangi pasien. Selain itu, perawat selalu mengutamakan pasien, menjaga kinerja yang baik, dan memberikan kejelasan mengenai jadwal kontrol.

Penelitian Syafe'I⁽³⁰⁾ menunjukkan bahwa sebagian besar responden (96,7%) memiliki persepsi positif terhadap dimensi *assurance* dalam kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit, sementara hanya 3,3% merasa tidak puas. Studi ini mengungkapkan bahwa hampir semua responden menilai layanan rumah sakit pada dimensi jaminan sebagai baik, yang disebabkan oleh perhatian maksimal dari setiap petugas, sehingga pasien merasa aman dan puas. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian di RSUD Palangka Raya yang menunjukkan bahwa layanan dengan hati-hati dan maksimal meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien.⁽³⁰⁾

Hasil penelitian Suci, *et al*⁽²⁴⁾ juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan adanya hubungan positif antara dimensi *assurance* dan tingkat kepuasan responden. Larasati dan Safitri menemukan bahwa 48% dari responden merasa puas dengan dimensi *assurance*, menjadikannya sebagai hasil tertinggi, sementara 42% merasa kurang puas dan 10% merasa sangat puas. Dimensi ini

mencerminkan keadilan, keramahan, dan sopan santun petugas, serta pengetahuan yang memadai dan sikap yang meyakinkan, yang membangun kepercayaan di kalangan pasien⁽³⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti mayoritas dewasa awal (26-35 tahun), anak pasien, dan perempuan, serta dengan pekerjaan ibu rumah tangga dan pendidikan terakhir Diploma (DIII), mungkin mempengaruhi penilaian mereka terhadap dimensi *assurance*. Responden yang lebih muda dan aktif dalam perawatan mungkin lebih menghargai rasa aman dan kepercayaan yang dibangun melalui pelayanan yang memadai. Jenis kelamin dan status pernikahan yang mayoritas perempuan dan sudah menikah menunjukkan bahwa responden mungkin lebih sensitif terhadap sikap ramah dan kepercayaan yang diberikan oleh perawat. Pendidikan terakhir dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga menunjukkan bahwa responden memiliki harapan tinggi terhadap profesionalisme dan kesopanan dalam pelayanan kesehatan, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap dimensi *assurance*.

5) Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Lansia Terkait Dimensi Empati pada Pelayanan Keperawatan Lansia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan pada dimensi *empati*. Dimensi ini mencakup perhatian perawat yang tulus, pemahaman terhadap kondisi pasien, dan kemampuan perawat sebagai pendengar yang baik. Di RSUD Arifin Achmad, pelaksanaan dimensi empati ditunjukkan melalui perawat yang selalu ramah, tersenyum, dan memberikan perhatian tanpa membedakan pasien. Meskipun perawat kadang tidak selalu dapat menjadi pendengar yang ideal karena kondisi poli yang ramai, hal ini dapat dimaklumi.

Penelitian oleh Arofi dan Ariyanti menunjukkan bahwa kepuasan pasien

berdasarkan dimensi *empati* mencakup perhatian penuh, mendengarkan keluhan dengan baik, dan sikap ramah.⁽³¹⁾ Hal serupa juga diungkapkan Fardhoni yang menekankan pentingnya kemauan perawat untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat.⁽²⁷⁾ Suci, *et al* menemukan bahwa ada hubungan signifikan antara dimensi *empati* dan tingkat kepuasan responden⁽²⁴⁾, yang diperkuat oleh hasil penelitian Larasati dan Safitri yang menunjukkan kepuasan pada dimensi ini sebesar 52%⁽³⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti terhadap usia dewasa awal (26-35 tahun) dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dari responden yang mungkin mempengaruhi penilaian terhadap dimensi *empathy*. Responden yang lebih muda dan lebih aktif dalam perawatan mungkin lebih menghargai perhatian dan empati dari perawat, sementara ibu rumah tangga yang terlibat langsung dalam perawatan keluarga mungkin memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap sikap ramah dan pemahaman dari perawat.

c. Gambaran keseluruhan Dimensi Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien tentang Pelayanan Keperawatan Lansia

Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting bagi rumah sakit sebagai penyedia jasa yang harus sangat diperhatikan dan kepuasan pelanggan ini erat kaitannya dengan kualitas pelayanan.⁽³⁰⁾ Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada kelima dimensi kepuasan mulai dari *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, hingga dimensi *empathy*. Kepuasan pelanggan di RSUD Arifin Achmad dipengaruhi oleh kelima dimensi kualitas pelayanan. Pada dimensi *tangibles*, fasilitas fisik, penampilan petugas, dan kebersihan lingkungan sangat diperhatikan.

Berdasarkan asumsi peneliti secara keseluruhan pelaksanaan ke-lima dimensi ini di RSUD saling mempengaruhi satu sama lain. Dimensi *reliability* menunjukkan pelayanan yang tepat waktu dan akurat dengan perawat berpelatihan khusus, meskipun ada tantangan waktu tunggu. Di dimensi *assurance*, perawat memberikan rasa aman dengan meminimalkan pergerakan pasien dan mengurus semua kebutuhan medis. Dimensi *responsiveness* terlihat dari kemauan perawat untuk membantu dengan cepat, menjawab pertanyaan pasien tanpa penundaan. Terakhir, dimensi *empathy* menonjol dengan perhatian dan sikap ramah perawat, meskipun kondisi poli yang ramai dapat mempengaruhi kemampuan mendengarkan mereka.

Hal ini sejalan dengan penelitian Larasati dan Safitri menunjukkan bahwa dari total responden, sebanyak 42 orang (64.6%) merasa puas terhadap pelayanan di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru pada tahun 2020⁽³⁾. Kepuasan yang tinggi diindikasikan oleh penampilan petugas yang rapi dan bersih, termasuk pakaian yang bersih, rapi, berseragam lengkap, dan sikap yang penuh semangat saat memberikan pelayanan. Sejalan dengan penelitian Lumi, *et al*⁽³²⁾ juga menganalisis 5 dimensi yang sama untuk menilai mutu pelayanan dan kepuasan responden. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara faktor mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Carolin, *et al*⁽³³⁾ yang menunjukkan adanya hubungan antara tingkat kesulitan yang dirasakan oleh responden dan kesediaan mereka untuk memberikan bantuan. Responden yang mengalami mutu pelayanan baik atau sangat baik secara konsisten menunjukkan perbaikan signifikan dalam 103 domain kesehatan terkait dibandingkan dengan mereka yang mendapatkan mutu pelayanan yang sedang atau agak baik.⁽³⁴⁾

Penelitian ini didukung oleh temuan Dianawati, yang menunjukkan bahwa 70% pasien geriatrik merasa puas dengan pelayanan di RS Tugu Ibu. Kepuasan merupakan sikap yang dibentuk berdasarkan pengalaman yang diperoleh. Hal ini mencakup penilaian terhadap ciri atau kualitas produk atau jasa yang memberikan tingkat kepuasan kepada konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhan mereka.⁽³⁵⁾

SIMPULAN

Penelitian mengenai tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan lansia di Poliklinik Geriatri RSUD Arifin Achmad menunjukkan bahwa hasilnya, mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan di semua dimensi: *tangible* (59,8%), *reliability* (61,9%), *responsiveness* (70,1%), *assurance* (74,2%), dan *empathy* (58,8%). Secara keseluruhan, 92,8% responden merasa puas, mencerminkan kualitas pelayanan yang baik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan.

REFERENSI

1. Kusuma GADSL. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020. Universitas Islam Kalimantan MAB; 2020.
2. RI KK. Bersama Lansia Keluarga Bahagia. Jakarta Pus Data dan Inf Kesehatan RI. 2021;
3. Larasati RA, Safitri D. Gambaran Kepuasan Lansia Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan Tahun 2022. Muhammadiyah J Geriatr. 2023;4(1):90–8.
4. Shilvira A, Fitriani AD, Satria B. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. J Ilmu Psikol dan Kesehat. 2023;1(3):205–14.

5. Tubagus S. Pendidikan Agama Kristen Lansia. CV. Mitra Cendekia Media; 2022.
6. Bachtiar I. Peran Keluarga Sebagai Support System Dalam Penyesuaian Diri Pasien Diabetes Melitus Berbasis Teori Adaptasi Callista Roy. Universitas Muhammadiyah Gombong; 2022.
7. Nurhayati S, Safitri HH, Apriliyanti R. Dukungan Keluarga Terhadap Lansia Pada Era Pandemi Covid 19. In: Prosiding Seminar Nasional UNIMUS. 2021.
8. Pane A. Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *J Poltekes Bakti Mulia*. 2020;
9. Salamah U, Purwanti E, Novyriana E. Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Igd Rs Pku Muhammadiyah Gombong. In: Prosiding University Research Colloquium. 2020. p. 205–12.
10. Cantika D, Tohar AA, Khairi Z. Membangun Harga Diri: Upaya Penguatan Pendidikan Karakter Remaja. *Indones J Educ Dev Res*. 2024;2(2):1271–80.
11. Octaviani C, Kartasasmita S. Pengaruh konsep diri terhadap perilaku konsumtif pembelian produk kosmetik pada wanita dewasa awal. *J Muara Ilmu Sos Humaniora, Dan Seni*. 2017;1(2):126–33.
12. Barratt M, Bail K, Paterson C. Children living with long-term conditions: A meta-aggregation of parental experiences of partnership nursing. *J Clin Nurs*. 2021;30(17–18):2611–33.
13. Yoo SY, Cho H. Exploring the influences of nurses' partnership with parents, attitude to families' importance in nursing care, and professional self-efficacy on quality of pediatric nursing care: A path model. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(15):5452.
14. Rizal A, Jalpi A. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum J Sains Dan Teknol*. 2018;4(1):1.
15. Putri P, Afandi AT, Aringgar D. Exploration of Characteristics and Patient Satisfaction at Jember Hospital. *Nurs Sci J*. 2021;5(1):35–40.
16. Wenham C, Smith J, Morgan R. COVID-19: the gendered impacts of the outbreak. *Lancet*. 2020;395(10227):846–8.
17. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J*. 2014;29(1):3.
18. Mudhofir LMF, Purwanti AS, Sulistiyah S. Pengaruh Pemberian Jus Buah Bit Terhadap Kadar Hemoglobin Pada Remaja Putri dengan Anemia Ringan di SMP Terpadu Ponorogo. *J Sehat Indones*. 2024;6(02):732–44.
19. Pradana AA, Silaswati S, Maryam RS, Abas I, Sumedi S, Triana N, et al. Peningkatan Kompetensi Keperawatan Geriatri Dasar pada Perawat di RSUD Pasar Minggu Jakarta. *Poltekita J Pengabd Masy*. 2022;3(3):463–71.
20. Pratiwi LA, Yetti K, Mashudi D. Optimalisasi supervisi pemberian edukasi pasien dan keluarga pada rumah sakit di Jakarta Selatan. *Dunia Keperawatan J Keperawatan dan Kesehat*. 2020;8(2):231–42.
21. Ambariani A, Irawan G, Husin F, Madjid T, Sukandar H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat. *J Pendidik Dan Pelayanan Kebidanan Indones*. 2014;1(1):61–8.
22. Priatna A, Yusuf AM, Apriliani C. Analisis Kualitas Layanan Tokopedia Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality Di Karawang. *E-Bisnis J Ilm Ekon Dan Bisnis*. 2022;15(2):382–92.
23. Aida N, Ekasari A. Antecedents Intensi Mengunjungi Destinasi Pariwisata Berkelanjutan. In: Prosiding Seminar Nasional Pakar. 2019. p. 2–12.
24. Suci GAD, Asrinawaty, Jalpi A. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020. *Pap Knowl Towar a Media Hist Doc*.

- 2020;
25. Simarmata H, Rumayar AA, Wowor RE. Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado. *J Kesehat Tambusai*. 2023;4(3):2323–31.
 26. Susanti A, Razak A, Muchlis N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Heal J*. 2021;1(02):118–25.
 27. Fardhoni. Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien. *Pekalongan-Jawa Tengah: NEM-Anggota IKAPI*. 2023;
 28. Kiljunen O, Partanen P, Välimäki T, Kankkunen P. Older people nursing in care homes: An examination of nursing professionals' self-assessed competence and its predictors. *Int J Older People Nurs*. 2019;14(2):1–11.
 29. Gould D, Voelker DK, Griffes K. Best coaching practices for developing team captains. *Sport Psychol*. 2013;27(1):13–26.
 30. Syafe'i I. Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022. *UIN Syarif Hidayatullah Jakarta-FIKES*; 2023.
 31. Ariyanti F, Arofi S. Studi mutu (ServQual) dan kepuasan pasien berdasarkan akreditasi puskesmas. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2021;10(03):180–90.
 32. Lumi E, Musak RA, Tumiwa FF, Waworuntu MY, Surya WS. Edukasi tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Lansia di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot. *J Hum Educ*. 2024;4(3):1–6.
 33. Carolin BT, Hisni D, Nurholisah S. Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Cendekia Med J Stikes Al-Maarif Baturaja*. 2023;8(1):64–72.
 34. Yelverton V, Hair NL, Ghosh SH, Mfinanga SG, Ngadaya E, Baumgartner JN, et al. Beyond coverage: Rural-urban disparities in the timeliness of childhood vaccinations in Tanzania. *Vaccine [Internet]*. 2022;40(37):5483–93. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85136601913&doi=10.1016%2Fj.vaccine.2022.07.020&partnerID=40&md5=99de50dcf0128b9b0d01de508ba64273>
 35. Dianawati. Pelayanan Geriatri Tingkat Sederhana dalam Upaya Peningkatan Kualitas Hidup Pasien Geriatri di RS Tugu Ibu. *Indones J Heal Dev Vol1 No2, Sept 2019*. 2019;