

Analisis Kepuasan Pasien Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sungai Menang Kabupaten Oki Tahun 2026

Laniessa Rinarthani¹, Nani Sari Murni², Lilis Suryani³

^{1,2,3} Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang

Corresponding Author: Laniessarinarthani@gmail.com, syauqi0809@gmail.com, lilisbdk.ms67@gmail.com

Published: Agustus, 2026

ABSTRACT

Meningkatnya populasi lanjut usia (lansia) menjadi tantangan tersendiri bagi sistem pelayanan kesehatan primer, termasuk dalam pemenuhan kepuasan pasien lansia terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien lansia dengan metode Service Quality (SERVQUAL) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Menang Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) tahun 2026. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional terhadap 48 pasien lansia rawat jalan, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Variabel independen meliputi karakteristik demografi (umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan) serta lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien lansia. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat menggunakan uji Chi-Square, dan multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden (62,5%) merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak terdapat hubungan antara umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dengan kepuasan ($p=1,000$), sedangkan kemampuan fisik/tangible ($p=0,001$; $PR=2,556$), keandalan/reliability ($p=0,000$; $PR=4,643$), daya tanggap/responsiveness ($p=0,002$; $PR=2,347$), dan perhatian/empathy ($p=0,000$; $PR=2,530$) terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan, sedangkan jaminan/assurance tidak ($p=0,074$). Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa kemampuan fisik (tangible; $OR=0,061$) dan keandalan (reliability; $OR=0,015$) merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien lansia, dengan model mampu memprediksi kepuasan sebesar 73,2%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas fisik dan keandalan pelayanan petugas kesehatan perlu menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien lansia di pelayanan kesehatan primer.

Keywords: kepuasan pasien, lansia, SERVQUAL, pelayanan kesehatan, puskesmas

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah penduduk lanjut usia merupakan isu global yang menjadi tantangan besar bagi sistem kesehatan masyarakat di seluruh dunia. WHO memproyeksikan bahwa jumlah penduduk berusia 60 tahun ke atas akan mencapai lebih dari dua miliar jiwa pada tahun 2050, meningkat dua kali lipat dari angka tahun 2020, yang menunjukkan terjadinya pergeseran struktur demografi global menuju masyarakat lanjut usia (aging society). Kondisi tersebut menuntut sistem pelayanan kesehatan yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan khusus lansia, termasuk pengelolaan penyakit kronis, pelayanan preventif, serta dukungan psikososial (WHO, 2022).

Indonesia pun mengalami transisi menuju masyarakat dengan proporsi lansia yang terus meningkat. Berdasarkan data BPS, persentase lansia pada 2025 diproyeksikan mencapai 11,8% dari total populasi, dengan harapan hidup meningkat menjadi 73,5 tahun. Populasi lansia di Provinsi Sumatera Selatan juga terus meningkat, dari 9,2% pada 2023 menjadi 10,23% pada 2024 dengan prediksi mencapai 750.000–800.000 jiwa pada 2026. Peningkatan jumlah lansia ini mendorong

bertambahnya kebutuhan layanan kesehatan primer karena kelompok lansia rentan terhadap penyakit kronis yang memerlukan pemantauan dan pelayanan berkelanjutan (BPS, 2025; Kemenkes RI, 2024).

Kepuasan pasien menjadi penilaian utama kinerja dan keberhasilan sistem dalam kajian pelayanan kesehatan global. Menurut laporan *Government at a Glance 2025* oleh OECD, rata-rata 52% pengguna layanan kesehatan di 30 negara melaporkan kepuasan terhadap sistem kesehatan mereka pada 2023, namun terdapat variasi yang signifikan antarnegara yang menunjukkan bahwa pengalaman pasien masih sangat berbeda di berbagai belahan dunia (OECD, 2025). Di tingkat nasional, hasil survei internal tahun 2024 Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan kesehatan berada pada kategori baik dengan skor 87,05 (Dinkes Sumsel, 2024).

Populasi lansia di Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) menunjukkan peningkatan dari 56.127 jiwa (11,07%) pada tahun 2024 menjadi sekitar 58.000 jiwa pada tahun 2025, dan diproyeksikan mencapai 60.000–62.000 jiwa pada 2026, dengan tren serupa di Kecamatan Sungai Menang. Data Puskesmas Sungai Menang menunjukkan bahwa kunjungan pasien lansia justru menurun, dari 60 pasien pada Mei 2025 menjadi 36 pasien pada Juli 2025, dan 29 pasien pada Desember 2025, sehingga pemantauan penyakit kronis lansia menjadi terhambat. Hasil observasi juga menunjukkan adanya peningkatan permintaan rujukan langsung ke Rumah Sakit dengan alasan fasilitas lebih lengkap, serta keluhan terkait waktu tunggu dan keterbatasan fasilitas di kotak saran. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Sungai Menang tahun 2024 dan 2025 menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori baik secara umum, namun data tersebut belum secara spesifik menganalisis kepuasan pasien lanjut usia serta keterkaitannya dengan karakteristik demografis, sehingga diperlukan penelitian yang lebih terfokus dan terukur.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan variasi temuan terkait kepuasan pasien lansia. Penelitian Ahmed et al. (2025) menemukan bahwa laki-laki cenderung lebih puas pada aspek akses layanan dan beban biaya, sementara perempuan menunjukkan kepuasan lebih tinggi pada aspek interaksi interpersonal. Penelitian Azharuddin et al. (2023) menemukan bahwa faktor umur dan tingkat pendidikan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sedangkan jenis kelamin tidak. Penelitian Larasati dan Safitri (2022) di Puskesmas Ciputat Tangerang menunjukkan 82% pasien lansia merasa puas, namun masih terdapat ketidakpuasan pada aspek fasilitas dan waktu tunggu. Penelitian Handoko et al. (2023) melaporkan bahwa dimensi *reliability* memperoleh penilaian 64,7% dan *empathy* 68,6%, sedangkan kelemahan ditemukan pada dimensi *tangible* di mana 52,9% lansia kurang puas. Sebaliknya, Sakti et al. (2025) di Puskesmas Tajinan menunjukkan seluruh dimensi SERVQUAL berada pada kategori memuaskan, dengan dimensi *reliability* tertinggi (85,6%) dan 83,5% lansia merasa puas.

Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada wilayah perkotaan dengan akses lebih mudah terhadap fasilitas kesehatan yang lebih baik. Terbatasnya penelitian tentang kepuasan pelayanan kesehatan di puskesmas yang berada di wilayah perairan dan terpencil menjadikan kondisi ini sebagai isu penting yang perlu diteliti. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis kepuasan pasien lansia dengan metode SERVQUAL terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Menang Kabupaten OKI tahun 2026, dengan harapan hasil penelitian dapat menjadi dasar objektif dalam menilai mutu layanan di tingkat primer serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

LANDASAN TEORI

Konsep Lansia

Lansia merupakan kelompok usia yang mengalami perubahan fisik, psikologis, dan sosial seiring bertambahnya usia, sehingga memiliki kebutuhan kesehatan yang berbeda dengan kelompok usia lain. Menurut World Health Organization (WHO, 2023), lansia didefinisikan sebagai individu yang berusia 60 tahun ke atas. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, lansia di Indonesia didefinisikan sebagai seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. WHO mengklasifikasikan lansia ke dalam beberapa subkelompok, yaitu usia pertengahan (45–59 tahun), lansia awal/*elderly* (60–74 tahun), lansia tua/*old* (75–89 tahun), dan lansia

sangat tua/very old (≥ 90 tahun), yang masing-masing memiliki karakteristik dan kebutuhan pelayanan kesehatan yang berbeda.

Lansia memiliki karakteristik khusus dalam menerima layanan kesehatan, dengan adanya penurunan fungsi fisik dan kognitif, meningkatnya penyakit kronis dan degeneratif, serta keterbatasan mobilitas. Kondisi ini membuat lansia memerlukan pelayanan yang komunikatif, waktu lebih lama untuk memahami informasi medis, serta interaksi interpersonal yang lebih intensif dengan tenaga kesehatan dan keluarga (Nursalam et al., 2021; Mat Din et al., 2024). Berdasarkan tingkat fungsionalnya, lansia dapat dikategorikan menjadi lansia mandiri (mampu melakukan aktivitas sehari-hari tanpa bantuan), lansia semi-mandiri (memerlukan bantuan dalam aktivitas tertentu), dan lansia tergantung (membutuhkan bantuan penuh dalam menjalankan aktivitas sehari-hari).

Peran Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan Lansia

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan secara terpadu, dengan penekanan pada upaya promotif dan preventif tanpa mengabaikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan Permenkes No. 19 Tahun 2024. Puskesmas berfungsi sebagai pintu masuk utama masyarakat ke dalam sistem pelayanan kesehatan formal dan menjadi tulang punggung pelayanan kesehatan primer di Indonesia.

Dalam pelayanan kesehatan lansia, Puskesmas menjalankan empat fungsi utama. Pertama, pelayanan promotif melalui penyuluhan kesehatan, konseling individual, serta edukasi kelompok seperti posyandu lansia yang bertujuan membangun kesadaran lansia terhadap pentingnya menjaga pola hidup sehat. Kedua, pelayanan preventif yang mencakup skrining rutin penyakit degeneratif, pemantauan faktor risiko, serta pemberian imunisasi yang relevan bagi kelompok lansia. Ketiga, pelayanan kuratif berupa pengobatan dan pemeriksaan medis yang difokuskan pada penanganan penyakit kronis. Keempat, pelayanan rehabilitatif yang diarahkan pada upaya pemulihan fungsi kesehatan lansia setelah mengalami sakit atau kondisi kronis. Pelaksanaan keempat fungsi tersebut secara optimal akan meningkatkan persepsi lansia terhadap mutu pelayanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pasien lansia (Agustin, 2025).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Donabedian (1988), kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan kesehatan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, serta menunjukkan efektivitas sistem kesehatan secara keseluruhan. Dalam layanan kesehatan, pasien berperan sebagai penilai aktif mutu layanan yang bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, informasi dari lingkungan sosial, serta reputasi institusi pelayanan kesehatan (Mat Din et al., 2024).

Kepuasan pasien lansia dipengaruhi secara simultan oleh faktor fisik, psikologis, dan sosial, termasuk rasa aman, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, kondisi kesehatan, serta dukungan keluarga dan lingkungan sosial (Sakti et al., 2025). Kepuasan pasien memberikan beberapa manfaat penting: meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien; meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan; mengurangi keluhan dan konflik pelayanan; menjadi dasar evaluasi dan peningkatan mutu; serta meningkatkan citra institusi pelayanan kesehatan (Handoko et al., 2023; Harefa, 2025).

Metode SERVQUAL dalam Pelayanan Pasien Lansia

Model Service Quality (SERVQUAL) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan setelah menerima jasa, yang berakar pada paradigma *disconfirmation expectancy*. Model ini memiliki lima dimensi yang digunakan dalam berbagai konteks layanan termasuk kesehatan.

Tangibles (bukti fisik) berkaitan dengan kondisi fisik layanan kesehatan yang dapat dilihat langsung oleh pasien, meliputi fasilitas, peralatan medis, kebersihan lingkungan, serta penampilan petugas kesehatan. Dimensi ini berperan penting karena lansia sangat sensitif terhadap kenyamanan fisik dan kemudahan akses fasilitas (Larasati & Safitri, 2022; Supiana et al., 2025).

Reliability (keandalan) adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai standar yang dijanjikan. Keandalan pelayanan dapat meningkatkan

kepercayaan pasien lansia terhadap puskesmas dan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan (Supiana et al., 2025).

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemampuan dan kesediaan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan pasien selama pelayanan berlangsung. Kecepatan respons sangat memengaruhi pengalaman pelayanan pasien lansia (Rahayu & Nasrawati, 2024).

Assurance (jaminan) adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan jaminan pelayanan melalui pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan kemampuan menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan pasien. Jaminan yang diberikan tenaga kesehatan secara langsung berdampak terhadap persepsi pasien tentang kualitas layanan (Larasati & Safitri, 2022; Rahayu & Nasrawati, 2024).

Empathy (empati) meliputi perhatian petugas secara individual, kesediaan mendengarkan keluhan, sikap ramah dan penuh kepedulian, serta kemampuan menjelaskan informasi kesehatan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien lansia. Empati merupakan dimensi yang sangat menentukan kepuasan lansia karena berkaitan langsung dengan kualitas interaksi interpersonal (Rahayu & Nasrawati, 2024; Supiana et al., 2025).

Hubungan Karakteristik Demografis dengan Kepuasan Pasien Lansia

Karakteristik demografis seperti umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan berperan dalam membentuk pola interaksi pasien dengan tenaga kesehatan serta cara pasien menilai kualitas pelayanan yang diterima. Pada kelompok lansia, umur memengaruhi kebutuhan pelayanan; lansia yang lebih tua cenderung lebih sensitif terhadap aspek empati dan perhatian tenaga kesehatan (Hamdani et al., 2022). Jenis kelamin memengaruhi pola komunikasi dan orientasi penilaian, di mana pasien perempuan cenderung lebih memperhatikan aspek empati dan komunikasi, sedangkan laki-laki lebih menekankan efektivitas dan kecepatan pelayanan (Maulana et al., 2022). Tingkat pendidikan memengaruhi literasi kesehatan dan ekspektasi pasien terhadap kejelasan informasi medis; lansia berpendidikan tinggi cenderung lebih kritis, sementara lansia berpendidikan rendah cenderung lebih menerima kondisi pelayanan apa adanya (Wijayanti et al., 2022; Fitria & Nugroho, 2023).

METODE

Desain penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional, yang bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara karakteristik demografis, kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi SERVQUAL, dan tingkat kepuasan pasien lansia pada satu waktu pengamatan di Puskesmas Sungai Menang Kabupaten OKI. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret–April 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien lanjut usia yang menerima pelayanan kesehatan rawat jalan di poli umum Puskesmas Sungai Menang sebanyak 55 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 48 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi, yaitu: (1) pasien lanjut usia berusia ≥ 60 tahun; (2) terdaftar dan mendapatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sungai Menang; (3) mampu berkomunikasi dengan baik disertai pendamping; serta (4) bersedia menjadi responden dengan memberikan persetujuan (informed consent).

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien lansia, sedangkan variabel independen meliputi karakteristik demografis (umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan) serta lima dimensi kualitas pelayanan model SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner, dilengkapi data sekunder dari dokumen Puskesmas Sungai Menang berupa profil puskesmas dan data kunjungan pasien lansia.

Data dianalisis secara bertahap melalui: (1) analisis univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi setiap variabel; (2) analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen; serta (3) analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda dengan metode Backward Wald untuk mengidentifikasi variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien lansia setelah dikontrol oleh variabel lainnya. Seluruh proses analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Karakteristik dan Variabel Penelitian

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian di Puskesmas Sungai Menang Kabupaten OKI Tahun 2026

Variabel	Kategori	n	%
Umur	60–65 tahun	25	52,1
	66–74 tahun	23	47,9
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	50,0
	Perempuan	24	50,0
Tingkat Pendidikan	Menengah Atas	24	50,0
	Rendah	24	50,0
Tangible	Baik	27	56,3
	Kurang baik	21	43,8
Reliability	Andal	28	58,3
	Kurang andal	20	41,7
Responsiveness	Tanggap	28	58,3
	Kurang tanggap	20	41,7
Assurance	Baik	24	50,0
	Kurang baik	24	50,0
Empathy	Baik	25	52,1
	Kurang baik	23	47,9
Kepuasan Pasien	Puas	30	62,5
	Kurang puas	18	37,5

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 48 responden, distribusi umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan tersebar hampir merata antar kategori, menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Menang dimanfaatkan oleh berbagai kelompok lansia tanpa didominasi oleh karakteristik tertentu. Pada variabel kualitas pelayanan, sebagian besar responden menilai dimensi tangible (56,3%), reliability (58,3%), dan responsiveness (58,3%) dalam kategori baik, sedangkan dimensi assurance terbagi rata antara kategori baik dan kurang baik (masing-masing 50,0%). Untuk variabel kepuasan, sebagian besar responden (62,5%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, sedangkan 37,5% menyatakan kurang puas.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen dengan kepuasan pasien lansia menggunakan uji Chi-Square. Hasil analisis disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2
Hubungan Karakteristik Demografis dan Dimensi SERVQUAL dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Lansia di Puskesmas Sungai Menang Kabupaten OKI Tahun 2026

Variabel	% Puas	% Kurang Puas	p-value	PR (95% CI)
Umur 60–65 / 66–74 th	64,0 / 60,9	36,0 / 39,1	0,823	–
Jenis Kelamin L / P	62,5 / 62,5	37,5 / 37,5	1,000	–
Pendidikan Menengah / Rendah	62,5 / 62,5	37,5 / 37,5	1,000	–

Tangible Baik / Kurang baik	85,2 / 33,3	14,8 / 66,7	0,001	2,556 (1,368– 4,774)
Reliability Andal / Kurang andal	92,9 / 20,0	7,1 / 80,0	0,000	4,643 (1,921– 11,222)
Responsiveness Tanggap / Kurang	82,1 / 35,0	17,9 / 65,0	0,001	2,347 (1,260– 4,370)
Assurance Baik / Kurang baik	75,0 / 50,0	25,0 / 50,0	0,074	–
Empathy Baik / Kurang baik	88,0 / 34,8	12,0 / 65,2	0,000	2,530 (1,419– 4,510)

Tabel 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien lansia ($p=1,000$ dan $p=0,823$). Hasil ini mengindikasikan bahwa karakteristik demografis tidak menentukan variasi kepuasan pasien dalam penelitian ini, sejalan dengan pandangan bahwa kepuasan pasien lebih banyak dibentuk oleh kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung dibandingkan oleh faktor sosiodemografis (Ichsan & Alfiandari, 2025). Sebaliknya, dimensi tangible ($p=0,001$; $PR=2,556$), reliability ($p=0,000$; $PR=4,643$), responsiveness ($p=0,001$; $PR=2,347$), dan empathy ($p=0,000$; $PR=2,530$) terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien lansia, sedangkan dimensi assurance tidak menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik ($p=0,074$).

Hubungan signifikan pada dimensi tangible menunjukkan bahwa fasilitas yang nyaman, bersih, dan mudah diakses berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien lansia, karena kondisi fisik yang menurun membuat lansia lebih membutuhkan lingkungan pelayanan yang ramah lansia (Simangunsong et al., 2023). Dimensi reliability menunjukkan hubungan paling kuat ($PR=4,643$), mengindikasikan bahwa konsistensi dan ketepatan pelayanan menjadi faktor yang sangat penting bagi lansia yang membutuhkan kepastian dalam setiap tindakan medis (Ifa Pannya Sakti & Handini, 2022). Dimensi responsiveness dan empathy yang signifikan menegaskan bahwa kecepatan respons serta sikap perhatian dan kepedulian petugas sangat memengaruhi pengalaman pelayanan pasien lansia, sejalan dengan temuan Auliani dan Hermantrin (2021) yang menyatakan bahwa empati dan ketanggapan petugas merupakan faktor penting dalam memenuhi kebutuhan pasien lansia.

Tidak signifikannya dimensi assurance dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa faktor lain seperti sikap petugas dan kenyamanan fasilitas lebih dominan memengaruhi kepuasan dibandingkan rasa aman dan kepercayaan semata. Temuan ini dapat dipahami dalam konteks Puskesmas Sungai Menang yang berlokasi di wilayah perairan, di mana keterbatasan sumber daya menyebabkan aspek tangible dan reliability menjadi lebih menonjol sebagai penentu kepuasan pasien lansia.

Analisis Multivariat

Variabel yang memiliki nilai $p \leq 0,25$ pada analisis bivariat, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dimasukkan sebagai kandidat model multivariat menggunakan regresi logistik berganda dengan metode Backward Wald. Hasil akhir analisis multivariat disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3
Hasil Akhir Analisis Regresi Logistik Berganda Variabel Independen dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Lansia di Puskesmas Sungai Menang Kabupaten OKI Tahun 2026

Variabel	B	Nilai p	OR	95% CI
Tangible	-2,794	0,017	0,061	0,006–0,611
Reliability	-4,222	0,000	0,015	0,001–0,153
Konstanta	2,897	–	–	–

Tabel 3 menunjukkan bahwa setelah dilakukan pengendalian terhadap seluruh variabel dalam model, hanya variabel tangible ($p=0,017$; $OR=0,061$) dan reliability ($p=0,000$; $OR=0,015$) yang tetap bertahan sebagai variabel yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien lansia, sedangkan responsiveness, assurance, dan empathy dikeluarkan dari model akhir karena tidak lagi menunjukkan pengaruh yang bermakna. Nilai Hosmer and Lemeshow Test sebesar 0,733 ($>0,05$) menunjukkan bahwa model regresi logistik yang dihasilkan memiliki kesesuaian yang baik dengan data penelitian.

Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,732 menunjukkan bahwa 73,2% variasi kepuasan pasien lansia dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel tangible dan reliability, sedangkan sisanya sebesar 26,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti waktu tunggu pelayanan, kondisi kesehatan pasien, dan dukungan keluarga. Berdasarkan nilai OR yang lebih kecil dari 1 pada kedua variabel tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa pasien lansia yang menilai tangible dan reliability dalam kategori kurang baik memiliki kemungkinan yang jauh lebih kecil untuk merasa puas dibandingkan mereka yang menilai kedua dimensi tersebut dalam kategori baik.

Variabel tangible merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien lansia. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pasien lansia, sejalan dengan teori SERVQUAL yang menempatkan tangible sebagai kesan awal (first impression) pasien terhadap mutu pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Fasilitas fisik yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, kursi yang cukup, jalur yang mudah dilalui lansia, serta kebersihan lingkungan puskesmas, menjadi elemen pertama yang dirasakan pasien lansia saat tiba di fasilitas kesehatan. Bagi lansia yang mengalami keterbatasan fisik dan mobilitas, lingkungan pelayanan yang tidak ramah lansia dapat langsung menurunkan kepuasan sebelum pelayanan medis dimulai.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Larasati dan Safitri (2022) yang menemukan bahwa lansia masih menunjukkan ketidakpuasan pada aspek fasilitas dan kelengkapan peralatan medis, serta penelitian Handoko et al. (2023) yang menyatakan 52,9% lansia kurang puas terhadap bukti fisik puskesmas. Kondisi ini menegaskan bahwa investasi pada infrastruktur fisik yang ramah lansia merupakan kebutuhan mendesak, terutama di puskesmas yang berlokasi di wilayah perairan seperti Sungai Menang, di mana keterbatasan anggaran sering menjadi hambatan perbaikan fasilitas.

Variabel reliability juga memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pasien lansia ($OR=0,015$), menjadikannya faktor kedua yang paling dominan. Keandalan pelayanan mencakup kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan layanan yang tepat waktu, konsisten, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Bagi pasien lansia yang umumnya memiliki kondisi kesehatan yang memerlukan penanganan berkelanjutan, kepastian dalam setiap tahapan pelayanan sangat menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka. Ketidakpastian atau inkonsistensi dalam pelayanan dapat menimbulkan kecemasan yang lebih besar pada lansia dibandingkan kelompok usia lain, sehingga keandalan menjadi pilar utama kepuasan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi lansia di Puskesmas Sungai Menang perlu diarahkan pada dua prioritas utama: penyediaan fasilitas yang nyaman, aman, bersih, dan ramah lansia, serta peningkatan keandalan pelayanan petugas kesehatan agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, sebagian besar responden (62,5%) merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Sungai Menang Kabupaten OKI Tahun 2026. Karakteristik responden tersebar hampir merata pada seluruh kategori umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.

Kedua, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien lansia di Puskesmas Sungai Menang Kabupaten OKI Tahun 2026.

Ketiga, terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan perhatian (empathy) dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien lansia, sedangkan jaminan (assurance) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Keempat, variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien lansia di Puskesmas Sungai Menang Kabupaten OKI Tahun 2026 adalah kemampuan fisik (tangible) dan keandalan (reliability), dengan model regresi logistik mampu menjelaskan 73,2% variasi kepuasan pasien lansia.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Puskesmas Sungai Menang melakukan evaluasi kepuasan secara berkala, meningkatkan kualitas fasilitas fisik yang ramah lansia, serta memperkuat keandalan, daya tanggap, dan empati petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien lansia. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel dan memperluas cakupan wilayah penelitian, serta mempertimbangkan variabel lain seperti waktu tunggu pelayanan dan dukungan keluarga agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien lansia terhadap pelayanan kesehatan..

REFERENCES

- Agustin, S. P., Budiharto, B., & Trigono, A. (2024). Hubungan pelayanan kesehatan medis dan administratif dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kramat Jati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Ahmed, A., Khan, H. T., & Lawal, M. (2025). Patients' satisfaction with healthcare services among older people with multimorbidity: Subnational gender perspective. *Population Ageing*, 18, 119–132.
- Auliani, F. D., & Hermartin, D. (2021). Tingkat kepuasan pasien lanjut usia terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Idi Rayeuk. *Jurnal Sains Riset*, 11(2).
- Azharuddin, A., Rahman, A., Iskandar, I., & Fitriani, F. (2023). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in Zainoel Abidin Hospital, Indonesia: A cross-sectional study. *Unnes Journal of Public Health*, 12(2), 97–104.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Komering Ilir. (2025). Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam angka 2025. BPS OKI.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. (2024). Statistik penduduk lanjut usia Provinsi Sumatera Selatan 2023.
- Badan Pusat Statistik. (2025). Statistik penduduk lanjut usia 2025. BPS RI.
- Dinkes Sumsel. (2024). Laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2024 Dinas Kesehatan.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748.
- Fitria, & Nugroho. (2023). Tingkat pendidikan dan persepsi kepuasan pasien lansia terhadap pelayanan kesehatan.
- Hamdani, et al. (2022). Perbedaan tingkat kepuasan pasien lansia berdasarkan kelompok usia.
- Handoko, et al. (2023). Penilaian kualitas pelayanan kesehatan pada pasien lansia.
- Harefa. (2025). Kepuasan pasien lansia sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan primer.
- Ichsan, R., & Alfandari, A. D. (2025). Keterkaitan antara pengalaman pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien: Perspektif manajemen layanan kesehatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 340–344.
- Ifa Pannya Sakti, & Febrina Secsaria Handini. (2022). Analisa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan lansia. 13(2), 262–267.
- Kemenkes RI. (2024). Profil kesehatan lanjut usia Indonesia.
- KemenPAN-RB. (2017). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat.
- Larasati, R. A., & Safitri, D. (2022). Gambaran kepuasan lansia terhadap kualitas pelayanan kesehatan Poli Lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan. 4(1), 90–98.
- Mat Din, et al. (2024). Kepuasan pasien lansia dalam pelayanan kesehatan: Tinjauan multidimensional.
- Maulana, et al. (2022). Perbedaan persepsi kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan jenis kelamin pada pasien lansia.
- Nursalam, et al. (2021). Kebutuhan khusus lansia dalam pelayanan kesehatan.
- OECD. (2025). Government at a glance 2025.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Permenkes RI No. 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). SERVQUAL dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. 6(1), 41–47.

- Sakti, et al. (2025). Tingkat kepuasan pasien lansia terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tajinan.
- Simangunsong, J., Lestari, I., & Ibnu, F. (2023). Hubungan kemampuan dan motivasi dengan mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya.
- Supiana, et al. (2025). Dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL dalam pelayanan kesehatan lansia di puskesmas.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.
- WHO. (2022). World report on ageing and health.
- WHO. (2023). Ageing and health.
- Wijayanti, et al. (2022). Tingkat pendidikan dan ekspektasi pasien lansia terhadap kualitas informasi medis.