

**GAMBARAN TINGKAT MOTIVASI LANSIA UNTUK KONTROL DAN
KEPUASAN PELAYANAN DI POLIKLINIK RS. BAPTIS KEDIRI**

***OVERVIEW OF MOTIVATION FOR ELDERLY SERVICES FOR CONTROL
AND SATISFACTION IN POLYCLINIC RS. BAPTIST KEDIRI***

Tri Sulistyarini, Vitaria Wahyu Astuti

STIKES RS. Baptis Kediri

Jl. Mayjend. Panjaitan No. 3B Kediri Telp. (0354) 683470

Email: nalesti.mahanani@gmail.com

ABSTRAK

Lansia saat melakukan pemeriksaan berharap untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Lansia akan termotivasi untuk memeriksa ketika ia puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mempelajari gambaran tingkat motivasi lansia untuk memeriksa dan kepuasan pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah Desriptif. Populasi adalah semua lansia yang check up di Rumah Sakit Baptis Kediri. Sampel yang 96 responden dan diambil dengan teknik Consecutive Sampling. Variabel dalam penelitian ini adalah motivasi lansia untuk memeriksa dan kepuasan layanan. Data dikumpulkan dengan wawancara terstruktur, kemudian diolah berdasarkan distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden 94 responden (98%) memiliki motivasi tinggi untuk memeriksa dan kebanyakan dari mereka memiliki kepuasan layanan cukup. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa ada tingkat motivasi lansia untuk memeriksa dan kepuasan pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri Hal ini disebabkan oleh faktor lain yang lebih dominan, seperti jenis kelamin, usia dan pendidikan.

Kata kunci: Motivasi, Kepuasan pelayanan, Lansia.

Kata kunci: Perawat, flebitis, perilaku

ABSTRACT

Elderly during the examination were hoping to get good health care. Elderly will be motivated to check when he is satisfied with the services provided by health workers in hospitals. The purpose of this study was to Study the picture of the elderly to check the level of motivation and satisfaction in the service of Kediri Baptist Hospital Polyclinic. The design used in this study is Descriptif. The population is all the elderly who checked up in Kediri Baptist Hospital. Samples are 96 respondents and taken with consecutive sampling technique. The variable in this study was to examine elderly motivation and service satisfaction. Data were collected with a structured interview, then processed

Hal: 6-12

Gambaran Tingkat Motivasi Lansia Untuk Kontrol dan Kepuasan Pelayanan di Poliklinik RS. Baptis Kediri

based on the frequency distribution. The results showed that most respondents 94 respondents (98%) have a high motivation to check out and most of them have enough service satisfaction. The conclusion from this study that there is a degree of motivation elderly to inspect and service satisfaction in Kediri Baptist Hospital Polyclinic This is caused by other factors are more dominant, such as gender, age and education.

Keywords: *Motivation, service satisfaction, the Elderly.*

Pendahuluan

Sesuai perkembangan era globalisasi seperti sekarang ini pengetahuan seseorang semakin meningkat seiring berkembangnya zaman. Begitu juga dengan pengetahuan tentang kesehatan, tetapi banyak orang takut memeriksakan kesehatannya. Banyak alasan yang muncul mengapa orang merasa tidak perlu pergi ke dokter untuk memeriksakan kesehatannya. Kebanyakan karena mereka tidak senang bila kemudian dibayangi banyak pantangan setelah tahu dalam tubuhnya ada ketidakberesan. Biasanya para pasien lansia datang ke rumah sakit untuk memeriksakan kesehatannya karena takut dengan dokter, hanya terpaksa memenuhi jadwal kontrol dan ada juga yang datang kontrol karena dipaksa oleh anaknya. Lansia biasanya memikirkan ulang untuk kontrol karena mereka

belum tahu dengan pelayanan yang diberikan oleh tiap pelayanan kesehatan, misalnya saja dokter, peralatan yang digunakan, fasilitas kesehatan, pelayanan di rumah sakit diberikan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Oleh sebab itu perlu dilakukan reorientasi tujuan dari organisasi layanan kesehatan agar terfokus pada kepentingan pasien.

Lansia akan termotivasi untuk melakukan kontrol apabila lansia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di suatu instansi rumah sakit. Sering kali lansia mengeluh terhadap pelayanan yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan kurang memuaskan. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur terhadap beberapa rumah sakit di Jawa Timur terhadap 1000 pasien lansia menunjukkan bahwa 52 % memiliki motivasi yang kurang untuk kontrol karena merasa tidak puas

dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan 48 % menyatakan memiliki motivasi yang cukup untuk kontrol karena merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Dinkes Jatim, 2015). Berdasarkan data dari *Medical Record* Rumah Sakit Baptis Kediri selama bulan Juli 2016 jumlah pasien lansia yang kontrol di Poliklinik RS. Baptis Kediri sebanyak 598 pasien. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara sesaat yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 7 Agustus 2016 terhadap 17 lansia yang kontrol di Poliklinik RS. Baptis Kediri, didapatkan 8 datang kontrol karena memenuhi jadwal dan 9 lansia datang kontrol karena dipaksa oleh keluarganya.

Setiap orang seharusnya mempunyai motivasi untuk melakukan apa saja, begitu juga dengan lansia. Lansia harus mempunyai motivasi yang tinggi untuk kontrol di rumah sakit, karena kalau lansia tidak melakukan kontrol maka lansia tidak akan mengetahui perubahan-perubahan yang dialami berkaitan dengan penurunan fungsi tubuhnya. Lansia yang memiliki motivasi yang tinggi untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada dirinya maka lansia akan termotivasi untuk melakukan kontrol. Lansia termotivasi untuk melakukan kontrol agar dapat mendeteksi secara dini apabila terjadi gangguan pada organ tubuhnya. Ketika lansia melakukan kontrol, akan berinteraksi dengan institusi tempat pelayanan kesehatan yang akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap

merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, maka lansia akan menggunakan pelayanan kesehatan bila suatu hari sakit dan membutuhkan lagi pelayanan kesehatan tersebut. Apabila lansia tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka pasien akan menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya. Oleh karena itu apabila pasien merasa tidak puas maka akan berdampak terhadap penurunan jumlah pelanggan (Ruky, 2011).

Kontrol rutin bagi lansia bermanfaat untuk mendeteksi secara dini apabila menderita suatu penyakit, sehingga lansia perlu memiliki motivasi tinggi untuk melakukan kontrol. Motivasi lansia yang tinggi untuk kontrol diharapkan dapat mempengaruhi petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik sehingga lansia akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk menjaga mutu pelayanan demi tercapainya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, hendaknya manager keperawatan senantiasa menjamin bahwa pelayanan yang diberikan oleh para petugas kesehatan adalah pelayanan yang aman dan mementingkan kenyamanan pasien. Selain itu para perawat seyogyanya menggunakan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan atau keperawatan sebagai upaya untuk mewujudkan praktik keperawatan yang berdasarkan pengetahuan dan fakta (Nurachmah, 2010). Selain itu perawat juga perlu memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien agar pasien mendapatkan

kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. (Nurcahmah, 2010). Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan tingkat motivasi lansia untuk kontrol dengan kepuasan pelayanan di Poliklinik RS. Baptis Kediri. Berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Motivasi Lansia Untuk Kontrol dan Kepuasan Pelayanan di Poliklinik RS. Baptis Kediri.

Metodologi Penelitian

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 – 30 September 2016. Variabel dalam penelitian ini adalah Motivasi Lansia Untuk Kontrol dan

Kepuasan Pelayanan. Pada penelitian ini populasinya adalah semua lansia yang kontrol di Poliklinik RS. Baptis Kediri. Berdasarkan data dari *Medical Record* Rumah Sakit Baptis Kediri selama bulan Agustus 2016 jumlah pasien lansia yang kontrol di Poliklinik RS. Baptis Kediri sebanyak 598 pasien. Besar sampel dalam penelitian dengan ditentukan dengan menggunakan rumus estimasi proporsi Besar sampel dalam penelitian ini tidak dikonversi ke populasi finit atau terbatas (n^*) karena besar populasi diketahui lebih besar dari pada besar sampel (n). Jadi besar sampel dalam penelitian adalah sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik *Consecutive Sampling*. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yaitu peneliti langsung bertatap muka dan melakukan wawancara langsung dengan responden untuk mengetahui motivasi lansia untuk kontrol dan kepuasan pelayanan. Setelah data terkumpul akan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi.

Hal: 6-12

Gambaran Tingkat Motivasi Lansia Untuk Kontrol dan Kepuasan Pelayanan di Poliklinik RS. Baptis Kediri



Hasil Penelitian

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Motivasi Lansia untuk Kontrol di Poliklinik RS. Baptis Kediri pada Tanggal 1 – 30 September 2016. (n=96)

Tingkat Motivasi	Frekuensi	Prosentase
Kurang	0	0
Cukup	2	2
Tinggi	94	98
Jumlah	96	100

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden dengan tingkat motivasi tinggi untuk

kontrol yaitu sebanyak 94 responden (98 %).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan yang Diterima Pasien di Poliklinik RS. Baptis Kediri pada Tanggal 1 – 30 September 2016. (n=96)

Kepuasan Pelayanan	Frekuensi	Prosentase
Sangat memuaskan	3	3
Cukup memuaskan	93	97
Kurang memuaskan	0	0
Tidak memuaskan	0	0
Jumlah	96	100

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki kepuasan pelayanan yang cukup memuaskan yaitu sebanyak 93 responden (97 %).

Pembahasan

Tingkat Motivasi Lansia untuk Kontrol di Poliklinik RS. Baptis Kediri

Hasil penelitian terhadap 96 responden didapatkan tidak ada responden yang memiliki tingkat motivasi kurang, tingkat motivasi cukup sebanyak 2 responden (2 %) dan tingkat motivasi tinggi sebanyak 94 responden (98 %). Jadi tingkat motivasi untuk kontrol pada lansia mayoritas adalah motivasi tinggi.

Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Hal ini termasuk faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu (Nursalam, 2007). Setiap orang seharusnya mempunyai motivasi untuk melakukan apa saja, begitu juga dengan lansia. Lansia harus mempunyai motivasi yang tinggi untuk kontrol di rumah sakit, karena kalau lansia tidak melakukan kontrol maka lansia tidak akan mengetahui perubahan-perubahan yang dialami berkaitan dengan penurunan fungsi tubuhnya. Lansia

termotivasi untuk melakukan kontrol agar dapat mendeteksi secara dini apabila terjadi gangguan pada organ tubuhnya (Ruky, 2011). Motivasi adalah dorongan psikologis yang mengarahkan seseorang ke arah suatu tujuan. Motivasi membuat keadaan dalam diri individu muncul, terarah dan mempertahankan perilaku. Motivasi menjadi dorongan terhadap seseorang agar mau melaksanakan sesuatu. Motivasi yang ada pada setiap orang tidaklah sama, berbeda-beda antara yang satu dengan yang lain yaitu diperlukan pengetahuan mengenai pengertian dan hakikat motivasi serta kemampuan teknik menciptakan situasi

Jurnal Penelitian Keperawatan Vol 3. (1) Januari 2017

sehingga menimbulkan motivasi atau dorongan bagi mereka untuk berbuat atau berperilaku sesuai dengan apa yang dikehendaki untuk individu (Kartono, 2009).

Hasil penelitian didapatkan mayoritas memiliki tingkat motivasi yang tinggi untuk kontrol. Hal ini disebabkan oleh faktor usia, dimana paling banyak responden dengan umur 61-65 tahun yaitu sebanyak 37 responden (37%) dan ditunjang juga oleh hasil tabulasi silang antara tingkat motivasi untuk kontrol dengan usia responden. Hasil tabulasi silang didapatkan responden terbanyak memiliki tingkat motivasi untuk kontrol yang tinggi dengan umur 61-65 tahun yaitu sebanyak 36 responden (38%). Hal ini dikarenakan lansia pada rentang usia ini masih dalam tahapan usia *elderly*, sehingga

keinginan untuk meningkatkan derajat kesehatannya masih tinggi. Derajat kesehatan yang lebih tinggi diperlukan bagi lansia untuk melanjutkan kehidupan yang lebih lama. Oleh karena itu lansia memiliki motivasi yang tinggi untuk kontrol guna meningkatkan derajat kesehatannya. Selain usia, jenis kelamin juga dapat mempengaruhi tingkat motivasi lansia untuk kontrol, dimana hasil penelitian didapatkan lebih dari 50% responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 50 responden (52%) dan ditunjang juga oleh hasil tabulasi silang antara tingkat motivasi untuk kontrol dengan jenis kelamin dan didapatkan responden terbanyak memiliki tingkat motivasi untuk kontrol yang tinggi dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 48 responden (51%). Pada umumnya lansia dengan jenis kelamin perempuan memiliki sifat khawatir khususnya terhadap kesehatannya lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki karena laki-laki biasanya menganggap bahwa kesehatan adalah hal yang biasa, cuek terhadap status kesehatan yang dimilikinya. Selain usia dan jenis kelamin, pendidikan terakhir responden juga dapat mempengaruhi hasil penelitian ini, dimana hasil penelitian didapatkan paling banyak responden dengan pendidikan terakhir SMP yaitu sebanyak 38 responden (40%) dan ditunjang juga oleh hasil tabulasi silang antara tingkat motivasi kontrol dengan tingkat pendidikan yang didapatkan responden terbanyak memiliki tingkat motivasi untuk kontrol yang tinggi dengan pendidikan terakhir SMP yaitu sebanyak 38 responden (40%), karena lansia dengan umur antara 61-65 tahun yang berpendidikan SMP

menganggap bahwa pendidikan tersebut sudah tergolong tinggi. Oleh karena itu dengan tingginya tingkat pendidikan maka semakin mudah dalam menerima informasi dan semakin banyak informasi yang didapat maka dapat juga meningkatkan motivasi untuk kontrol guna meningkatkan derajat kesehatan lansia.

Kepuasan Pelayanan yang Diterima Pasien di Poliklinik RS. Baptis Kediri

Hasil penelitian terhadap 96 responden didapatkan responden yang menerima pelayanan merasa sangat memuaskan sebanyak 3 responden (3%), cukup memuaskan sebanyak 93 responden (97 %) dan tidak ada responden yang menerima pelayanan merasa kurang memuaskan atau tidak memuaskan (0%). Jadi kepuasan pelayanan yang diterima pasien di Poliklinik RS. Baptis Kediri mayoritas adalah cukup memuaskan.

Menurut Philip Kotler dalam bukunya "*Marketing Management*" memberikan definisi tentang kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*), sebagai tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan (Wijono, 2010). Menurut Pohan (2007), aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: kesembuhan, ketersediaan obat, keleluasaan pribadi atau privasi sewaktu

menjalani rawat inap, kebersihan, mendapat informasi yang menyeluruh, mendapat jawaban yang dimengerti terhadap pertanyaan pasien, memberikan kesempatan bertanya, kesinambungan petugas kesehatan, waktu tunggu, tersedianya toilet, biaya pelayanan. Menurut Pohan (2007), kepuasan pasien dapat diukur dengan indikator sebagai berikut : indikator terhadap akses layanan kesehatan, indikator terhadap mutu layanan kesehatan, indikator terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia, indikator terhadap sistem layanan kesehatan.

Hasil penelitian didapatkan kepuasan pelayanan yang diterima pasien di Poliklinik RS. Baptis Kediri mayoritas adalah cukup memuaskan. Hal ini disebabkan lansia yang kontrol di Poliklinik RS. Baptis Kediri merasa bahwa segala apa yang dibutuhkannya telah terpenuhi baik dari segi pelayanan maupun informasi yang diperolehnya. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dilihat berdasarkan jawaban kuesioner tentang fasilitas dan pelayanan, dimana umumnya responden sudah merasa sangat puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di Poliklinik RS. Baptis Kediri. Responden merasa bahwa fasilitas yang dimiliki oleh Poliklinik RS. Baptis Kediri sudah lengkap sehingga dapat memenuhi kebutuhan akan informasi kesehatan yang dibutuhkan oleh lansia tentang perkembangan dan perubahan kesehatan yang terjadi dalam diri lansia. Selain fasilitas, lansia juga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di Poliklinik RS. Baptis Kediri, karena petugas kesehatan dalam memberikan

informasi senantiasa menggunakan bahasa sederhana yang jelas dan mudah dipahami oleh responden, menggunakan kata-kata yang positif dan menguasai materi yang dibutuhkan oleh lansia. Meskipun fasilitas yang ada di Poliklinik RS Baptis Kediri sudah dapat memuaskan lansia saat menjalani kontrol, akan tetapi standart yang diharapkan oleh institusi RS. Baptis Kediri adalah sangat memuaskan, hal ini kemungkinan lansia merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang dapat maksimal, meskipun fasilitas yang diberikan sudah cukup memuaskan, misalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada kurang ramah, kurang memberikan informasi yang tepat dan jelas sesuai informasi yang dibutuhkan oleh lansia serta waktu tunggu yang terlalu lama saat menunggu panggilan dokter.

Kesimpulan

Tingkat motivasi lansia untuk kontrol di Poliklinik RS. Baptis Kediri mayoritas adalah tinggi yaitu sebanyak 94 responden (98%). Hal ini disebabkan karena umur, jenis kelamin dan pendidikan responden dan Kepuasan pelayanan yang diterima pasien di Poliklinik RS. Baptis Kediri mayoritas adalah cukup memuaskan yaitu sebanyak 93 responden (97%). Hal ini disebabkan karena meskipun fasilitas yang ada sudah dapat memuaskan lansia saat menjalani kontrol, akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan belum maksimal dalam memuaskan kebutuhan lansia saat kontrol.

Saran

Setelah dilakukan penelitian ini maka peneliti perlu menyampaikan saran Bagi Pasien yaitu Pasien hendaknya mempertahankan motivasi yang dimilikinya untuk melakukan kontrol dengan cara meminta dukungan dari keluarga misalnya meminta tolong agar diantarkan ke pusat pelayanan kesehatan dan lebih berperan aktif dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya dengan cara bertanya tentang segala kebutuhan terkait dengan kondisi kesehatannya kepada petugas kesehatan yang ada. Saran bagi Profesi

Jurnal Penelitian Keperawatan Vol 3. (1) Januari 201

Keperawatan yaitu Perawat hendaknya dapat mempertahankan pelayanan yang diberikan dalam asuhan keperawatan kepada pasien yang kontrol di Poliklinik RS. Baptis Kediri agar kualitas mutu pelayanan dapat lebih meningkat dengan cara perawat memberikan pelayanan dengan ramah dan memenuhi semua informasi yang dibutuhkan oleh pasien lansia.

Daftar Pustaka

- Darmojo, R. Boedhi. (2006). *Geriatric (Ilmu Kesehatan Usia Lanjut)*. Jakarta : FKUI.
- Din Kes. Jatim. (2015). *Survei Kepuasan Pelayanan Kesehatan di RSUD Jatim*. <http://www.dinkes.jatim.co.id/survei-kepuasan-pelayanan-kesehatan/html>. Diakses Tanggal 26 April 2015 Jam 8 pm.
- Kartono, Kartini. (2009). *Motivasi*. <http://id.wikipedia.org/wiki/motivasi>. Diakses Tanggal 24 April 2016 Jam 4 pm.
- Nugroho, Wahyudi. (2000). *Keperawatan Gerontik*. Edisi 2. Jakarta : EGC.
- Nurachmah. (2010). *Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Keperawatan Kesehatan*, EGC Jakarta.
- Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan (2007) *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC Jakarta
- PPNI. (2006). *Artikel : Keperawatan Gerontik*. [www:http://inna-ppni.or.id/html](http://inna-ppni.or.id/html).
- Ruky. (2011). *Kepuasan Terhadap Pelayanan Pelanggan*, Salemba Medika Jakarta
- Wijono, D. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya : Airlangga University Press.

