

**PENGARUH PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP KEPUASAN LANSIA
TENTANG PELAYANAN KESEHATAN DI PONDOK LANSIA**

***(THE INFLUENCE OF NURSES' CARING BEHAVIOR ON THE SATISFACTION
OF THE ELDERLY ABOUT HEALTH SERVICES
AT THE ELDERLY NURSING HOME)***

Heny Nurmayunita¹⁾, Amin Zakaria²⁾

1) Department of Nursing, ITSK dr. Soepraoen Hospital Malang

2) Department of Nursing, ITSK dr. Soepraoen Hospital, Malang

Email: heni.dhila@itsk-soepraoen.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan : Keluarga merupakan tempat terindah dan tempat persinggahan dari dunia luar yang keras dan tidak bersahabat bagi lansia. Keadaan berubah menjadi tidak wajar di saat seseorang membutuhkan keluarga disampingnya, dia harus tinggal sendiri di panti jompo jauh dari keluarga dan sanak saudara yang di impikan dan dinginkannya di masa tua ini. Lansia cenderung menolak Ketika dilakukan Tindakan keperawatan dan merasa tidak belum puas dengan layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui Pengaruh Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Lansia Tentang pelayanan Kesehatan di Pondok Lansia. **Metodologi** : Penelitian ini menggunakan metode *Pre Eksperimen dengan One group Pre-post test*. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *Total sampling* dengan sampel sejumlah 28 Lansia dan 11 Perawat/caregiver. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Perilaku caring dan Kepuasan lansia tentang pelayanan kesehatan. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data melalui tahapan editing, coding, scoring, uji statistic, dan kesimpulan. Uji statistik yang digunakan adalah Uji Anova. **Diskusi** : Hasil penelitian menunjukkan ada Pengaruh Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Lansia Tentang pelayanan Kesehatan di Pondok Lansia dengan menggunakan uji regresi dengan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) bernilai 0,003. **Kesimpulan** : Ada Pengaruh Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Lansia Tentang pelayanan Kesehatan di Pondok Lansia. Oleh karena itu diharapkan bagi staf perawat dan orang-orang di sekitar lansia untuk terus menerapkan perilaku caring yang semakin baik sehingga kepuasan lansia tinggal di pondok lansia semakin baik yang nantinya akan membuat lansia mampu beradaptasi dengan masa tuanya di pondok lansia.

Kata Kunci : *Caring, Kepuasan Lansia, Pelayanan Kesehatan, Perawat*

ABSTRACT

Background: *Family is the most beautiful place and a haven from the outside world which is harsh and unfriendly for the elderly. Things turn out to be unnatural when someone needs a family by his side, he must live alone in a nursing home away from the family and relatives he dreams of and wants in this old age. The elderly tend to refuse when nursing procedures are carried out and feel dissatisfied with the services provided. The purpose of this study was to determine the effect of nurses' caring behavior on the satisfaction of the elderly about health services in the elderly nursing home. Methodology:* *This study used the Pre Experiment method with One group Pre-post test. The sample was selected using the total sampling technique with a sample of 24 elderly and 11 nurses / caregivers. The variables used in this study are caring behavior and elderly satisfaction with health services. After the data is collected, data processing is carried out through the stages of editing, coding, scoring, statistical tests, and conclusions. The statistical test used is the*

Anova test. Discussion: The results showed that there was an Effect of Caring Behavior of Nurses on Elderly Satisfaction About Health Services at the Elderly Lodge using a regression test with an Asymp.Sig value. (2-tailed) value of 0.003. Conclusion: There is an Influence of Nurse Caring Behavior on Elderly Satisfaction about Health services at the Elderly Cottage. Therefore, it is hoped that nursing staff and people around the elderly will continue to apply better caring behavior so that the satisfaction of the elderly living in the elderly cottage is getting better which will make the elderly able to adapt to their old age in the elderly nursing home.

Keywords: *Caring, Elderly Satisfaction, Health Services, Nurses*

PENDAHULUAN

Proses penuaan pada lansia secara alami melibatkan kerusakan seluler dan molekuler yang terakumulasi seiring waktu. Hal ini biasanya disertai dengan penurunan kemampuan fisik dan mental serta peningkatan risiko penyakit yang dapat berujung pada kematian. Namun, penuaan tidak hanya terbatas pada perubahan biologis; ia juga mencakup peralihan menuju fase kehidupan baru seperti masa pensiun, perpindahan tempat tinggal, dan menghadapi kehilangan orang terdekat, termasuk pasangan atau teman, (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Dalam rangka mendukung produktivitas dan kesejahteraan lansia, pendekatan kesehatan masyarakat perlu memperhatikan tidak hanya aspek biologis tetapi juga aspek psikososial, terutama dalam konteks perubahan peran lansia dalam keluarga dan masyarakat, (World Health Organization (WHO), 2015).

Pada tahap ini, lansia sangat membutuhkan dukungan keluarga, yang menjadi tempat terbaik untuk berlindung dari tekanan dunia luar. Namun, situasi menjadi sulit ketika lansia yang sangat membutuhkan kehadiran keluarga justru harus tinggal sendiri di panti jompo, jauh dari keluarga dan orang-orang tercinta yang mereka harapkan untuk mendampingi di usia senja. Banyak lansia mengalami kehilangan mendalam akibat harus meninggalkan rumah dan lingkungan yang sudah akrab setelah bertahun-tahun tinggal di sana. Hal ini

sering kali menimbulkan rasa kesepian dan kecemasan karena mereka perlu menyesuaikan diri dengan lingkungan baru, yang kadang-kadang terpisah dari keluarga atau teman dekat. Meski demikian, sebagian lansia juga merasa lega karena bisa mendapatkan perawatan medis yang lebih intensif, sesuatu yang mungkin sulit dilakukan di rumah, (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Beberapa juga menemukan dukungan emosional dari interaksi dengan sesama penghuni dan staf panti jompo, menciptakan komunitas baru yang memberikan rasa nyaman dan menjadi sumber dukungan di tahap kehidupan mereka, (Narvaez, M., Rook, K. S., & Maciejewski, M. L., 2016).

Kesehatan merupakan hak mendasar setiap manusia (lansia) yang perlu dipenuhi, terutama dalam sektor jasa kesehatan yang salah satu misi utamanya yakni mencegah, mengobati, dan merehabilitasi kesehatan pasien. Seorang perawat berperan penting dalam memastikan kepuasan pasien, sebab perawat merupakan orang yang sehari-hari berinteraksi secara langsung dengan pasien, salah satu tindakan yang dapat diberikan oleh perawat untuk memberikan kepuasan pada pasien dalam layanan kesehatan yakni perilaku caring. Caring di bidang keperawatan merupakan hal pokok dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan (Cosma, S., 2020). Tetapi pada kenyataan masih banyak yang belum menerapkan pelayanan Kesehatan dengan metode

caring terkait pelayanan Kesehatan pada lansia yang menyebabkan lansia menjadi tidak memiliki motivasi tinggi untuk mencapai derajat Kesehatan yang optimal.

Kesehatan pada lansia mencakup berbagai dimensi yang harus diperhatikan untuk mencapai kualitas hidup yang optimal. Tidak hanya fokus pada aspek fisik, tetapi juga meliputi kesehatan mental, sosial, emosional, dan ekonomi. Secara fisik, lansia kerap mengalami tantangan berupa melemahnya kekuatan otot, berkurangnya daya tahan tubuh, serta meningkatnya risiko penyakit kronis seperti penyakit jantung, diabetes, dan osteoporosis. Oleh karena itu, penting bagi lansia untuk mempertahankan pola makan yang seimbang, melakukan aktivitas fisik yang sesuai dengan kemampuan mereka, dan secara disiplin mengelola penyakit kronis yang mereka miliki, (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Pada tahun 2030, diperkirakan setidaknya 1 dari 6 orang di dunia akan berusia 60 tahun atau lebih (WHO, 2022). Saat ini, proporsi penduduk berusia 60 tahun ke atas akan meningkat dari 1 miliar pada tahun 2020 menjadi 1,4 miliar. Populasi penduduk berusia 60 tahun ke atas di dunia akan berlipat ganda (2,1 miliar) pada tahun 2050. Tidak hanya jumlah dan proporsi lansia saja yang meningkat, bahkan seiring dengan meningkatnya umur harapan hidup, proporsi lansia tua (80 tahun ke atas) juga mengalami peningkatan, bahkan pada tahun 2020 sampai 2050 diperkirakan meningkat tiga kali lipat hingga mencapai 426 juta. (Badan Pusat Statistik 2022).

Indonesia sudah memasuki struktur penduduk tua (ageing population) sejak tahun 2021, di mana persentase penduduk lanjut usia sudah mencapai lebih dari 10 persen. Persentase lansia meningkat setidaknya 3 persen dalam lebih dari satu dekade

(2010-2021) sehingga menjadi 10,82 persen. Umur harapan hidup juga meningkat dari 69,81 tahun pada 2010 menjadi 71,57 tahun di tahun 2021. Angka ini menggambarkan setidaknya setiap penduduk yang lahir di tahun 2021 berharap akan dapat hidup hingga berusia 71 – 72 Tahun, (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Data Susenas Maret 2022 memperlihatkan sebanyak 10,48 persen penduduk adalah lansia, dengan nilai rasio ketergantungan lansia sebesar 16,09. Artinya, setiap satu orang lansia didukung oleh sekitar 6 orang penduduk usia produktif (umur 15-59 tahun). Lansia perempuan lebih banyak daripada laki laki (51,81 persen berbanding 48,19 persen) dan lansia di perkotaan lebih banyak daripada perdesaan (56,05 persen berbanding 43,95 persen). Yogyakarta adalah provinsi dengan proporsi lansia tertinggi (16,69 persen), sedangkan provinsi dengan proporsi lansia terendah adalah Papua (5,02 persen) tahun 2022, terdapat delapan provinsi yang termasuk ageing population yaitu Sumatera Barat, Lampung, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Bali, Sulawesi Utara, dan Sulawesi Selatan. (Badan Pusat Statistik 2022).

Dari sisi kesehatan, sekitar dua dari lima (42,09 persen) lansia mengalami keluhan kesehatan selama sebulan terakhir dengan angka morbiditas lansia sebesar 20,71 persen. Keluhan kesehatan yang dicatat pada Susenas Maret 2022 mencakup gangguan yang sering dialami seperti panas, batuk, pilek, diare, sakit kepala, maupun keluhan yang disebabkan oleh penyakit menahun, disabilitas, kecelakaan, atau keluhan kesehatan lainnya. Adapun angka morbiditas atau angka kesakitan lansia dihitung berdasarkan lansia yang mengalami keluhan kesehatan dan terganggu aktivitasnya sehari-hari. Kondisi kesehatan lansia merupakan cerminan

dari gaya hidupnya, misalnya kebiasaan merokok. Hampir seperempat (23,43 persen) lansia masih merokok dalam sebulan terakhir dan sebagian besar di antaranya masih merokok setiap hari (Badan Pusat Statistik 2022). Tingkat kepuasan lansia secara umum berdasarkan pelayanan keperawatan adalah sebagai berikut: lansia yang merasa puas sebanyak 50% dan lansia yang tidak merasa puas sebanyak 50%. Proporsi jumlah lansia yang merasa puas terhadap pelayanan di Panti terlihat seimbang. Klien akan merasa puas apabila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul apabila kinerja layanan tidak sesuai dengan harapan (Tjiptono, 2001).

Hasil Studi pendahuluan dilakukan akhir Januari 2023 didapatkan 75% lansia beraktifitas dengan alat batu gerak dan diatas kursi roda. Observasi pada lansia dan wawancara pada perawat didapatkan beberapa lansia merasa sedih karena jauh dari keluarga dan ingin pulang berkumpul dengan anak cucunya, menganggap dirinya sudah tua, sakit-sakitan sehingga malu dan minder ketika tinggal dipanti serta merasa terbuang dan merasa tidak berguna lagi, dan keluarga baru datang setelah dihubungi oleh Pondok dan sering kali ada kesulitan. Perilaku menolak makan, tidak mau mandi dan potong kuku, Tidak mau ganti baju, Menarik diri, depresi, Tidak Mau minum obat, Tidak Mau pakai pampers, Tidak mau Latihan berjalan, Susah tidur, Kabur, dan sebagainya. Perawat belum mengertitentang perilaku caring (perhatian, empati, dan kepedulian terhadap orang lain) dalam memberikan pelayanan Kesehatan pada lansia.

Caring memiliki kedudukan yang utama pada pelaksanaan keperawatan meliputi pendekatan secara dinamis. Caring secara menyeluruh sangat berhubungan dengan tindakan asuhan

keperawatan yang memiliki pendekatan secara dinamis dan memiliki pelayanan yang bisa diterapkan sejak lahir sampai dengan meninggal, (Asriwati, 2019) (Teting N,2018).

Untuk mengurangi ketidakpuasan lansia tentang pelayanan Kesehatan yang didapat, salah satu cara yaitu pemberian pelatihan terkalit perilaku caring perawat. Kegiatan tersebut bisa berupa melibatkan perawat dan lansia dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Lansia Tentang pelayanan Kesehatan di Pondok Lansia”.

BAHAN DAN METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif observasional dengan metode analitik menggunakan pendekatan cross sectional Penelitian ini menggunakan data primer untuk mengetahui Pengaruh Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Lansia Tentang pelayanan Kesehatan di Pondok Lansia. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah desain penelitian *pre-experimen* dengan pendekatan *one group pretest-posttest*.

Populasi dalam penelitian ini adalah Semua lansia di pondok lansia Al-Ishlah Malang, sejumlah 28 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian lansia yang memenuhi kriteria penelitian yaitu yang menandatangani informed consent, mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan kooperatif. Variabel *independent* adalah perilaku caring perawat dan variable *dependent* adalah Kepuasan lansia di pondok lansia Al-Ishlah Malang. Instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien menggunakan Humane Caring Scale (HCS) pertama kali dikembangkan pada awal 1990-an oleh Kuopio University Hospital di Finlandia

berdasarkan lima faktor penghargaan pada orang lain (respect), jaminan kehadiran perawat (assurance), hubungan positif (connectedness), serta pengetahuan dan keterampilan profesional (knowledge and skills), dan kepedulian pada orang lain (attentiveness). Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Uji Statistik dalam penelitian ini menggunakan uji Anova.

HASIL

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden di Pondok Lansia Al-Ishlah Malang Bulan Agustus 2023.

No	Data	Frekuensi	Prosentase
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	0	0%
2.	Perempuan	29	100%
Umur			
1.	≤59	4	13,8%
2.	60-74 tahun	9	31%
3.	75-90 tahun	16	55,2%
Pendidikan			
1.	Tidak Sekolah	2	6,3%
2.	SD	7	24,1%
3.	SMP	4	13,7%
4.	SMA	10	34,5%
5.	PT	6	20,6%
Riwayat Pekerjaan			
1.	IRT	11	37,9%
2.	Buruh Tanu	4	13,8%
3.	Petani	2	6,9%
4.	ONS	6	20,7%
5.	Swasta	6	20,7%
Lama Tinggal			
1.	<1 tahun	13	44,8%
2.	1 tahun	11	37,9%
3.	2 tahun	3	10,3%
4.	3 tahun	1	3,5%
5.	10 tahun	1	89,6%
Status Pernikahan			
1.	Menikah	2	6,9%
2.	Belum Menikah	1	3,5%
3.	Janda	26	89,6%
Alasan Masuk Panti			
1.	Dibawa Keluarga	29	100%

No	Data	Frekuensi	Prosentase
2.	Kemauan Sendiri	0	0%

Dari tabel diatas didapatkan seluruh responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 29 responden (100%), sebagian besar berusia antara 75-90 tahun yaitu dengan jumlah 16 orang (55,2%), hampir setengahnya berpendidikan akhir SMA dengan jumlah 10 orang (34,5%), hampir setengahnya dengan riwayat pekerjaan sebagai IRT dengan jumlah 11 orang (37,9%), hampir setengahnya lama tinggal kurang dari 1 tahun dengan jumlah 13 orang (44,8%), hampir seluruhnya status pernikahan sebagai janda dengan jumlah 26 orang (89,6%), dan alasan masuk panti seluruhnya (100%) karena dibawa oleh keluarga.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Sebelum dan Sesudah Pelatihan Terhadap Kepuasan Lansia di Pondok Lansia

Kepuasan	Frekuensi (lansia)	Presentasi (%)
Sebelum		
Sangat Puas	25	86,2%
Puas	4	13,8%
Kurang Puas	0	0%
Sesudah		
Sangat Puas	27	93,1%
Puas	2	6,9%
Kurang Puas	0	0%

Berdasarkan table 4.2 diatas, didapatkan data sebelum perlakuan bahwa responden (86.2%) dan tidak satupun kurang puas sebanyak 0 responden (0%). Sesudah perlakuan didapatkan hampir seluruhnya lansia merasa sangat puas sebanyak 27 responden (93.1%) dan tidak satupun kurang puas sebanyak 0 responden (0%).

		ANOVA				
		Sum of	df	Mean	F	Sig.
1	Reg ess in	1087.79 9	1	1087.79 9	10.68 8	.003
	Res idu	2747.99 4	27	101.77 8		
	Tot al	3835.79 3	28			

- a. Dependent Variable: Pre Kepuasan
- b. Predictors: (Constant), Post Kepuasan

Dapat diperhatikan bahwa nilai signifikansi adalah 0.003 yang mana kurang dari α 0.05. Oleh karena itu pengambilan keputusan untuk pengujian ini adalah pemberian perilaku caring memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan lansia, dengan tingkat pengaruh sangat kuat, dengan peningkatan nilai rata – rata + 6.6 digit.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian didapatkan bahwa didapatkan data sebelum perlakuan bahwa dari 29 responden hampir seluruhnya lansia merasa sangat puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 25 responden (86.2%) dan tidak satupun kurang puas sebanyak 0 responden (0%). Sesudah perlakuan didapatkan hampir seluruhnya lansia merasa sangat puas sebanyak 27 responden (93.1%) dan tidak satupun kurang puas sebanyak 0 responden (0%).

Kepuasan klien adalah suatu tingkat perasaan klien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya atau suatu fungsi dari membedakan antara penampilan dengan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan,

pelanggan tidak puas. Bila penampilan sama dengan harapan, pelanggan puas. Bila penampilan melebihi harapan pelanggan amat puas.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Lansia adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang diterapkan oleh tenaga kesehatan. Sedangkan menurut Aditama (2014), pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

Tindakan caring berpotensi meningkatkan kepuasan dan interaksi sosial antara perawat dan pasien, yang dapat membantu mempertahankan kesehatan pasien (Burtson, 2010). Dasar dari caring melibatkan perhatian terhadap pengalaman orang lain, penghargaan terhadap martabat dan nilai individu, serta kehadiran secara aktif (Clark, 2016). Ciri- ciri utama dari caring meliputi rasa kasih sayang, pengetahuan yang mendalam, sikap positif, serta reflektivitas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, sangat penting memiliki perawat yang

menunjukkan kinerja tinggi (Mulyono et al., 2013).

Perilaku caring merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian oleh King et al. (2019) mengungkapkan bahwa ada hubungan yang kuat, positif, dan signifikan secara statistik antara persepsi perawat dan kepuasan pasien terhadap perawatan yang diberikan. Caring adalah aspek sentral dalam keperawatan, dan rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang mendukung caring sebagai bagian dari strategi untuk mencapai tujuan organisasi (Mathes, 2011). Untuk meningkatkan perilaku caring, pengembangan kemampuan berpikir kritis dapat menjadi solusi. Penelitian oleh Mulyaningsih (2011) menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kemampuan berpikir kritis dan perilaku caring perawat.

Dalam memberikan asuhan keperawatan dengan caring, perawat dapat menggunakan keahlian, tutur kata yang lemah lembut, sentuhan, memberikan harapan, dan selalu berada disamping pasien. (King et al, 2019), memberi kesimpulan bahwa penting bagi perawat untuk menerapkan perilaku caring dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien termasuk pada pasien lansia. Perilaku caring yang diberikan oleh seorang perawat dapat meningkatnya kesembuhan dan kepuasan pasien serta dapat meningkatkan kualitas/mutu pelayanan keperawatan yang berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian oleh Ajarmah dan Hashem (2015) di Jordan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif pada kepuasan pasien. Hal serupa ditemukan oleh Yeboah dan Gyamfuah (2015) dalam studi mereka di Ghana, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang kurang baik dapat membuat pasien lansia merasa tidakpuas dan enggan kembali ke fasilitas

kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sodani dan Sharma (2011) di India, yang menegaskan bahwa kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diterima. Tjiptono (2009) menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator dari mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah dapat mempengaruhi frekuensi kunjungan, dan sikap karyawan terhadap pasien juga berperan penting dalam kepuasan pasien. Seiring waktu, kebutuhan dan tuntutan pasien terhadap mutu pelayanan cenderung meningkat. Secara umum, kebutuhan pasien meliputi akses ke layanan kesehatan, layanan yang tepat waktu, efektif dan efisien, layanan yang layak dan sesuai, lingkungan yang aman, serta penghargaan dan penghormatan. Selain itu, kebutuhan khusus seperti kesinambungan layanan Kesehatan dan kerahasiaan juga penting. Faktor-faktor ini berpengaruh pada kepuasan pasien sebagai konsumen di fasilitas pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2009). Suyanto & Harjono (2007) menyatakan bahwa memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, khususnya lansia, sangat penting untuk mencapai kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh lembaga panti. Lansia yang puas cenderung akan terus menggunakan jasa tersebut, sementara jika tidak puas, mereka mungkin akan membagikan pengalaman buruk mereka kepada orang lain. Oleh karena itu, pihak pelayanan panti perlu menciptakan dan mengelola sistem yang dapat memenuhi harapan dan keinginan lansia untuk memastikan tingkat kepuasan yang tinggi.

Kualitas pelayanan yang memuaskan akan mendorong lansia untuk terus memilih tinggal di panti, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan mereka. Lansia akan merasa nyaman berada di lingkungan panti jika layanan yang diterima memenuhi harapan mereka. Secara teori, penggunaan layanan kesehatan sebagian besar dipengaruhi oleh tingkat kepuasan

lansia terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan persepsi atau pengalaman mereka terhadap hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dengan kata lain, kepuasan lansia timbul sebagai akibat dari bagaimana kinerja pelayanan Kesehatan memenuhi atau tidak memenuhi ekspektasi mereka. Peningkatan kualitas merupakan tujuan utama dalam pelayanan kesehatan, dengan fokus pada perlindungan pasien, tenaga kesehatan, dan organisasi itu sendiri. Proses peningkatan kualitas ini akan menunjukkan hasil yang nyata dalam program-program jangka menengah atau panjang. Menurut Kotler dan Armstrong (2014), beberapa karakteristik pelayanan yang memengaruhi kualitas sebagai berikut:

1) Intangibility (tidak berwujud), yaitu sifat pelayanan yang tidak dapat dirasakan, dilihat, didengar, atau dicium sebelum konsumen mengalaminya. Sebagai contoh, pasien hanya dapat merasakan kualitas pelayanan perawat setelah mereka menjadi pasien di rumah sakit. **2) Inseparability (tidak dapat dipisahkan)**, yaitu pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan secara bersamaan. Jika seseorang ingin memindahkan pelayanan tersebut kepada orang lain, pelayanan itu tetap menjadi bagian dari pengalaman tersebut. Artinya, pelayanan diproduksi dan dikonsumsi atau dirasakan pada saat yang bersamaan.

Hubungan antara perilaku caring perawat dan kepuasan lansia terhadap pelayanan adalah isu penting dalam konteks perawatan kesehatan. Perilaku caring perawat meliputi berbagai aspek seperti empati, kepedulian, komunikasi yang efektif, keterampilan merawat, serta kesiapan untuk mendengarkan dan menanggapi kebutuhan lansia. Kepuasan lansia terhadap pelayanan mencerminkan tingkat kepuasan mereka dengan perawatan yang diberikan, yang meliputi kualitas layanan medis, perawatan fisik,

perhatian pribadi, dan keseluruhan pengalaman di institusi atau tempat perawatan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa perilaku caring perawat berdampak signifikan pada kepuasan pasien, termasuk lansia. Perawat yang menunjukkan sikap caring yang baik cenderung membuat pasien merasa lebih dihargai, diperhatikan, dan didukung dalam perawatan mereka. Hal ini dapat meningkatkan persepsi lansia terhadap kualitas perawatan dan secara positif mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan ini meliputi komunikasi efektif antara perawat dan lansia, kemampuan perawat dalam memahami serta merespons kebutuhan khusus lansia, serta suasana hati dan sikap perawat saat memberikan perawatan.

Secara umum, perilaku caring perawat memiliki peran krusial dalam menciptakan pengalaman positif bagi lansia dalam pelayanan kesehatan. Dengan menekankan empati, kepedulian, dan keterampilan komunikasi yang efektif, perawat dapat meningkatkan kepuasan lansia dan mendorong kualitas perawatan yang lebih baik di berbagai lingkungan perawatan kesehatan. Kepuasan lansia sering kali terkait erat dengan perasaan mereka bahwa mereka dihargai dan didengarkan oleh perawat. Perawat yang menunjukkan sikap caring yang tulus dan dapat membangun hubungan saling percaya dengan lansia cenderung memperkuat kepercayaan dan kepuasan pasien mereka.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data hasil pengukuran factor-factor yang mempengaruhi harga diri pada lansia di pondok Lansia Al-Ishlah Malang, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebelum perlakuan pelatihan perilaku caring bahwa dari 29

responden hampir seluruhnya lansia merasa sangat puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 25 responden (86.2%) dan tidak satupun kurang puas sebanyak 0 responden (0%).

2. Sesudah perlakuan didapatkan hampir seluruhnya lansia merasa sangat puas sebanyak 27 responden (93.1%) dan tidak satupun kurang puas sebanyak 0 responden (0%).
3. Pengaruh Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Lansia Tentang pelayanan Kesehatan di Pondok Lansia dengan nilai signifikansi adalah 0.003 yang mana kurang dari α 0.05.

Saran

1. Bagi Tempat Penelitian
Adanya Upaya yang perlu dilakukan untuk mencapai peningkatan kesejahteraan psikologis adalah dengan cara perawat yang ada di panti secara terus menerus melakukan follow-up terhadap upaya lansia untuk mencapai penerimaan diri diusia tuanya. Perawat juga harus lebih sering memberikan umpan balik dan penguatan positif atas kegiatan-kegiatan positif serta kemampuan positif lainnya yang telah dicapai lansia.
2. Bagi Responden
Peneliti berharap semoga hasil penelitian ini dapat membantu lansia dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis dengan menggunakan cara mampu dilakukan oleh lansia dengan dibantu oleh perawat panti secara mandiri maupun secara berkelompok.
3. Bagi Tempat Penelitian
Upaya yang perlu dilakukan untuk mencapai kesejahteraan psikologis tinggi dengan cara perawat yang ada di panti secara terus menerus melakukan follow-up terhadap upaya lansia untuk. Perawat juga harus lebih sering memberikan umpan balik dan penguatan positif atas kegiatan-

kegiatan positif serta kemampuan positif lainnya yang telah dicapai lansia.

KEPUSTAKAAN

- Ajarmah, B.S., & Hashem, T.N. (2015). Patient Satisfaction Evaluation On Hospitals; Comparison Study Between Accredited And Non Accredited Hospitals In Jordan. *European Scientific Journal, ESJ*, 11(32).
- Asriwati, I. (2019). *Buku Ajar Antropologi Kesehatan dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Badan Pusat Statistik, 2022. *Statistik Penduduk Usia Lanjut Tahun 2022*. Jakarta Pusat.
- Burtson, P. L., & Stichler, J. F. (2010). *Nursing Work Environment and Nurse Caring: Relationship Among Motivational Factors*. *Journal of Advanced Nursing*. 66(8), 1819–1831
- Clark, C. (2016). *Watson's Human Caring Theory: Pertinent Transpersonal and Humanities Concepts for Educators*. *Humanities*. 5(2), 21. DOI: 10.3390/h5020021
- Cosma, S. A., Bota, M., Fleseriu, C., Morgovan, C., Valeanu, M., & Cosma, D. *Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian healthcare system*. *Sustainability (Switzerland)*, 12 (4),
- King, B. M., Linette, D., Donohue, S., Maureen., & Zane, R. W. (2019). *Relationship Between Perceived Nurse Caring and Patient Satisfaction in Patients in A Psychiatric Acute Care Setting*. *Journal of Psychosocial Nursing & Mental Health Services; Thorofare*. 57(7), 29–38. DOI: 10.3928/02793695 - 20190225-01
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Profil kesehatan*

- Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kotler, P., & Gary Armstrong, 2014. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Terjemahan Bob Sebran. Jakarta: Erlangga
- Mathes, S. (2011). *Implementing A Caring Model*. National Library of Medicine Creative Nursing. 17(1), 36–42.
- Mulyaningsih. (2011). *Hubungan Berpikir Kritis dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana di RSUD Dr Muwardi Surakarta*. Tesis. FIK UI. Depok.
- Mulyono. M. H., Hamzah, A & Abdullah, A. (2013). *Faktor yang Berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Tingkat III 16.06.01*. Jurnal AKK. 2(1), 18–26. Ambon
- Narvaez, M., Rook, K. S., & Maciejewski, M. L. (2016). Enhancing emotional well-being in older adults through community-based interventions. *Journal of Geriatric Nursing*, 45(2), 50-60
- Sodani, P., & Sharma, K. (2011). *Assessing Indian Public Health Standards For Community Health Centers: A Case Study With Special Reference to Essential Newborn Care Services*. *Indian Journal of Public Health*, 55(4), 260. doi:10.4103/0019-557x.92402 .
- Suyanto, M., & Harjono, D. (2007). *Marketing strategy top brand Indonesia (Ed. 1.)*. Yogyakarta: Andi.
- Teting, N. (2018). *Teori Caring & Aplikasi dalam Pelayanan Keperawatan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono 2001, *Strategi Pemasaran*, Cetakan Kelima, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- World Health Organization (WHO). (2015). *World report on ageing and health*. Geneva: WHO
- Yeboah, I. A., & Gyamfuah, I. A. (2015). Determinants of Healthcare Facilities and Services Utilisation among the Aged: Evidence from Yamoransa in Ghana. *American Academic Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences*, 8(1), 42-55