



## JURNAL KESEHATAN

Vol. 12 No. 1 Tahun 2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.38165/jk>.

e-ISSN: 2721-9518

p-ISSN: 2088-0278

LP3M Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon

# KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH LANSIA DI MASA PANDEMI

**Destu Satya Widyaningsih\***

Akademi Analis Kesehatan Manggala Yogyakarta

*destu.satya@gmail.com*

**Ahmad Harwanto\*\***

Balai Penyuluh Keluarga Berencana

## Abstrak

Data BPS, Bappenas, UNFPA, 2018 menyebutkan bahwa jumlah lansia Indonesia diproyeksikan akan meningkat menjadi 10,3% dan 17,9% tahun 2045. Berdasarkan peningkatan tersebut, diadakan program Sekolah Lansia, salah satunya di Bina Keluarga Lansia (BKL) Manunggal Asih Saptosari Gunungkidul. Hal tersebut merupakan kerjasama lembaga Indonesia Ramah Lansia (IRL) dan BKKBN Provinsi DIY. Program ini selesai dilaksanakan selama 12 kali tatap muka, sebelum dan saat pandemi Covid-19 dengan salah satu kendalanya adalah penyesuaian kegiatan selama pandemi yang tidak terencana. Tujuan penelitian adalah mengetahui kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan sekolah lansia di masa pandemi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggunakan desain cross sectional. Sampel menggunakan seluruh peserta sekolah lansia berjumlah 52 orang. Data diolah menggunakan uji statistik korelasi Spearman's rho (ranking Spearman). Hasil penelitian menunjukkan nilai korelasi spearman sebesar 0,462 berdasarkan rentang korelasi maka korelasi yang didapat termasuk dalam korelasi sedang. Nilai signifikansinya adalah 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini menunjukkan hipotesa diterima yaitu semakin baik kualitas pelayanan akan semakin baik pula kepuasan peserta didik terhadap pelaksanaan sekolah lansia pada masa pandemi di BKL Manunggal Asih Saptosari Gunungkidul. Bagi petugas sekolah lansia (IRL, BKKBN dan kader posyandu) disarankan memantau penerapan materi sekolah dalam keseharian.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Sekolah Lansia

## Abstract

Data from BPS, Bappenas, UNFPA, 2018 states that the number of elderly Indonesians is projected to increase to 10.3% and 17.9% on 2045. Based on that increase, an Elderly School program was held, one of which was at the Bina Keluarga Lansia (BKL) Manunggal Asih Saptosari Gunungkidul. This is the collaboration between Indonesia Ramah Lansia (IRL) and BKKBN DIY. This program has been completed for 12 meetings, before and during the Covid-19 pandemic with various obstacles. One of which was the adjustment of the implementation of activities during the pandemic that was not planned. The purpose of this study was to determine student satisfaction with the quality service of elderly school during a pandemic. The type of this research is quantitative descriptive using cross sectional design. The sample used all 52 participants. The data is processed using the Spearman rank correlation statistical test. Results showed that the Spearman correlation value was 0.462 based on correlation range, so the correlation obtained was included in moderate correlation. The significance value obtained is 0.000 which is smaller than 0.05, this shows the hypothesis is accepted, that is, the better quality, the better student's satisfaction with the implementation of elderly schools during the pandemic at Bina Keluarga Lansia Manunggal Asih Saptosari Gunungkidul. For elderly school officers (IRL, BKKBN and posyandu cadres) are advised to monitor the application of elderly school materials in their daily life.

**Keywords:** Satisfaction, Quality of Service, Elderly School

## PENDAHULUAN

Penduduk usia lanjut atau lansia pada 2020 diperkirakan mencapai 28,8 juta jiwa atau 11,34 persen dari total jumlah penduduk di Tanah Air, angka ini menjadi tantangan agar tercipta lansia sehat dan produktif<sup>1</sup>. Selanjutnya menurut BPS, Bappenas, UNFPA, 2018 menyebutkan bahwa jumlah lansia Indonesia diproyeksikan akan meningkat menjadi 27,5 juta atau 10,3% dan 57,0 juta jiwa atau 17,9% pada tahun 2045 yang akan datang<sup>2</sup>. Berdasarkan peningkatan jumlah lansia tersebut, maka diadakan program Sekolah Lansia yang merupakan hasil kerjasama lembaga Indonesia Ramah Lansia (IRL) dan BKKBN Provinsi DIY. Sekolah lansia yang diselenggarakan salah satunya ada di Bina Keluarga Lansia (BKL) Manunggal Asih Saptosari Gunungkidul. Pada masa pandemic Covid 19 saat ini, program ini sudah selesai dilaksanakan selama 12 kali tatap muka baik pada sebelum pandemi dan saat pandemi Covid 19. Peran kader dan peserta sekolah lansia merupakan ujung tombak program ini terutama pada masa pandemi ini.

Pada masa observasi yang telah dilakukan pada pertemuan ke 10 sampai pertemuan terakhir, ditemukan beberapa masalah antara lain peserta buta huruf sebesar 42%, komunikasi antara pemberi materi (dosen) dengan peserta terkendala karena peserta yang tidak bisa melakukan umpan balik dengan bahasa Indonesia, pelaksanaan sekolah lansia yang sering tidak tepat waktu, jarak rumah warga dengan lokasi sekolah lansia yang cukup terjal dengan topografi yang naik dan turun terjal, terdapat kader yang kesulitan berjalan dikarenakan sudah lumpuh, kader lansia yang kesulitan membantu menyiapkan sarana terutama saat cuaca hujan dikarenakan tempat atau rumah yang digunakan terjadi kebocoran, serta pengaturan jarak minimal 1m antar peserta dalam masa pandemi covid-19 ini.

Kepuasan merupakan respon atau tanggapan dari perilaku pelanggan terhadap evaluasi setelah merasakan pelayanan yang kemudian dibandingkan dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan, apabila pelayanan yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, apabila pelayanan yang dirasakan diatas harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas<sup>3</sup>. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil pelayanan yang optimal dan melampaui harapan setiap orang, serta ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan orang sehingga akan tercapai keseimbangan yang baik. konsep penelitian tentang kepuasan pelanggan yang saat ini yang dikembangkan oleh para ahli masih populer adalah konsep lima dimensi utama pengukuran kepuasan<sup>4</sup> yaitu: (1) Keandalan; (2) Daya Tanggap; (3) Jaminan; (4) Empati dan; (5) Bukti Fisik. Untuk mengukur Kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari dimensi kualitas jasa, berikut ini yaitu Bukti fisik: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi; 2) Reliabilitas: Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal; 3) Daya tanggap: Kesiediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat; 4) Kompetensi: Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan; 5) Kesopanan: Sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan; 6) Kredibilitas: Sifat jujur dan dapat dipercaya; 7) Keamanan: Bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan; 8) Akses: Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui; 9) Komunikasi: Memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka; 10) Kemampuan memahami pelanggan: Berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka<sup>5</sup>.

Bina Keluarga Lansia (BKL) Manunggal Asih adalah kelompok kegiatan yang dilaksanakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan keluarga lansia dan keluarga yang memiliki anggota keluarga berusia 60 tahun ke atas dalam pengembangan, pengasuhan, perawatan dan pemberdayaan lansia agar dapat meningkatkan kesejahteraannya. Padukuhan Tritis memiliki jumlah penduduk 220 jiwa di mana terdapat 28,2 % adalah penduduk yang tergolong dalam kelompok pra lansia dan lansia. Angka penduduk lansia di Padukuhan Tritis tergolong tinggi. Banyak perubahan dalam kehidupan lansia baik fisik, psikis, sosial maupun ekonomi. Dengan demikian perlu diperlukan kesiapan keluarga, khususnya keluarga lansia itu sendiri atau keluarga yang mempunyai lansia untuk membinanya melalui kelompok kegiatan Bina Keluarga Lansia<sup>6</sup>.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan sekolah lansia pada masa pandemi di Bina Keluarga Lansia (BKL) Manunggal Asih Saptosari Gunungkidul.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggunakan desain *cross sectional* dengan pendekatan menggunakan kuesioner untuk mengetahui kepuasan peserta tentang kualitas sekolah Lansia<sup>7</sup>. Populasi pada penelitian ini adalah semua peserta sekolah lansia di Bina Keluarga Lansia (BKL) Manunggal Asih Saptosari Gunungkidul yang berjumlah 52 orang. Penelitian ini menggunakan sampel seluruh populasi peserta sekolah lansia.

Teknik pengumpulan data merupakan cara pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Data primer menjadi data yang dipilih dalam mengumpulkan data karena data primer dapat diperoleh melalui pengumpulan kuesioner dari responden setelah melakukan pembelajaran di laboratorium<sup>8</sup>. Analisa data pada penelitian ini dengan metode uji statistik uji statistic *Spearman's rho* (korelasi ranking spearman). Koefisien korelasi *Spearman's rho*,  $r_s$  adalah ukuran erat-tidaknya kaitan antara dua variable ordinal, artinya,  $r_s$  merupakan ukuran atas kadar atau derajat hubungan antara data yang telah disusun menurut peringkat data (*ranked data*)<sup>8</sup>. Besarnya koefisien korelasi rangking dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

- $r_s$  : koefisien korelasi rangking Spearman
- $n$  : banyaknya pasangan data
- $\Sigma$  : notasi jumlah
- $d$  : perbedaan rangking antara pasangan data.

Dalam penelitian ini taraf kemaknaan 5%, maka interval kepercayaan sebesar 95%.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Lansia Di Masa Pandemi secara luring melalui kuesioner diperoleh 52 responden peserta sekolah lansia.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	20	39
Perempuan	32	61
Jumlah	52	100

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 20 (39%) responden laki-laki dan 32 (61%) responden perempuan.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia (th)	Jumlah	%
45-59	13	25
60-74	30	58
75-90	9	17
>90	0	0
Jumlah	52	100

Karakteristik responden berdasarkan usia adalah 13 (25%) responden dengan usia 45-59 tahun, 30 (58%) responden dengan usia 60-74 tahun, dan 9 (17%) responden dengan usia 75-90 tahun.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan jenjang Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	%
Tidak sekolah	27	52
SD	23	44
SMP	1	2
SMA	1	2
Jumlah	52	100

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan adalah 27 (52%) responden tidak sekolah, 23 (44%) responden lulus SD, 1 (2%) responden lulus SMP, dan 1 (2%) responden lulus SMA.

Penelitian dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada seluruh warga lansia yang menjadi peserta sekolah lansia BKL Manunggal Asih sebanyak 52 orang. Pengambilan data terkendala akibat adanya pandemic Covid-19, sehingga wawancara pengambilan data dilakukan oleh kader lansia BKL Manunggal Asih pada tanggal 7-13 Desember 2020. Sebelum pengambilan data dilakukan uji validitas kepada 20 warga lansia dengan hasil nilai Alpha untuk variable kualitas sebesar 0,791 sedangkan variable kepuasan sebesar 0,907. Nilai Alpha tersebut menunjukkan lebih besar dari nilai 0,02 yang berarti item pernyataan pada instrument penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4. Hasil Analisa Data

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Spearman's Correlation	Probabilitas
Kualitas Pelayanan	Kepuasan	0,462	0,001

Sumber: Data Primer 2020

Data selanjutnya diolah dan dilakukan pengujian data dengan menggunakan korelasi spearman. Hasil uji korelasi spearman yang disajikan dalam tabel 4, dengan tingkat kepercayaan 95% atau 0,05, setelah dilakukan pengolahan data didapatkan nilai korelasi spearman sebesar 0,462 berdasarkan rentang korelasi maka korelasi yang didapat termasuk dalam berkorelasi sedang. Nilai signifikansi yang didapat adalah 0,001 yang lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini menunjukkan bahwa hipotesa diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan sekolah lansia. Semakin baik kualitas akan semakin baik pula kepuasan peserta didik terhadap pelaksanaan sekolah lansia.

## PEMBAHASAN

Penelitian dengan judul Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Lansia telah dilaksanakan pada bulan Desember 2020 dengan melibatkan 52 responden. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung pada masing masing responden dibantu oleh kader lansia. Hasil yang didapatkan adalah ada pengaruh kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan sekolah lansia. Artinya semakin baik kualitas akan semakin baik pula kepuasan peserta didik terhadap pelaksanaan sekolah lansia. Kepuasan responden telah dapat tercapai dari hasil pelayanan petugas lansia (IRL, BKKBN dan kader lansia) yang optimal dan sudah melampaui harapan responden, serta ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan responden sehingga tercapai keseimbangan yang baik. Keseimbangan tersebut telah diukur melalui 5 dimensi utama pengukuran kepuasan<sup>4</sup>.

Dalam masa pandemi covid-19 banyak kendala pelaksanaan sekolah lansia, seperti tertundanya jadwal masuk sekolah hingga terbatasnya pelaksanaan sekolah lansia dengan penerapan

protokol kesehatan. Akan tetapi petugas sekolah lansia telah mampu memberikan kepuasan berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Responden didominasi dengan jenis kelamin wanita sebesar 61% dan umur 60-74 tahun sebesar 58% serta tidak bersekolah sebanyak 52% telah merasakan kepuasan dalam kelima dimensinya. Kehandalan petugas dalam hal menyiapkan perlengkapan sekolah online dalam proses inputnya, termasuk menyiapkan narasumber telah mampu dirasakan puas oleh responden. Petugas juga mampu memberikan daya tanggap yang berkualitas kepada responden. Responden merasa terjamin akan bertambah ilmu dan manfaat jika mengikuti sekolah lansia. Sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas juga dirasakan puas oleh responden. Dalam hal ini sudah menjadi sebuah tradisi yang tertanam di lokasi yang berupa pedesaan, sehingga sikap-sikap empati masih tinggi. Selanjutnya bukti langsung juga sudah dirasakan puas oleh responden, dimana responden telah mampu mempraktekkan beberapa materi yg diberikan pada saat mengikuti sekolah lansia. Dari penjelasan tersebut maka kepuasan peserta didik terhadap kualitas sekolah lansia tercapai dan sesuai dengan kebutuhan peserta sekolah lansia walaupun berada pada masa pandemi. Hal ini sesuai dengan teori kepuasan yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian pelayanan dengan standar profesi dan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan dapat tercapai<sup>4</sup>.

Hasil penelitian widyaningsih, 2018 yang menyebutkan bahwa pemanfaatan posyandu lansia di wilayah Dusun Paduresan Desa Imogiri Kabupaten Bantul tahun 2017 masih rendah yaitu 48%. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa factor dalam pemanfaatan posyandu lansia adalah dukungan keluarga, pengetahuan, sikap lansia dan peran kader<sup>9</sup>. Hal ini tidak sesuai dengan ketercapaian kepuasan peserta didik terhadap kualitas sekolah lansia di BKL Manunggal Asih. Ketercapaian tersebut didukung oleh minat peserta yang sangat antusias, dibuktikan dengan kedatangan peserta sejak awal bahkan 1 jam sebelum acara dimulai. Sikap lansia atau peserta sekolah juga baik, dibuktikan dengan sikap kooperatif terhadap panitia penyelenggaraan serta bisa menjaga suasana sekolah yang mendukung dengan menjaga ketenangan saat sekolah berlangsung. Peran kader pada BKL Manunggal Asih juga tidak kalah besar. Kader yang aktif memberitahu kegiatan yang akan berlangsung dengan undangan dan pengumuman dengan pengeras suara adalah bukti keaktifan kader BKL yang sama dengan kader posyandu lansia. Kegiatan sekolah lansia yang berlangsung dengan swadaya dapat mematahkan hasil penelitian widyaningsih, 2018.

## **SIMPULAN**

Simpulan hasil penelitian dengan judul Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Lansia diketahui bahwa nilai korelasi spearman sebesar 0,462 berdasarkan rentang korelasi maka korelasi yang didapat termasuk dalam berkorelasi sedang. Nilai signifikansi yang didapat adalah 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini menunjukkan bahwa hipotesa diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan sekolah lansia. Semakin baik kualitas akan semakin baik pula kepuasan peserta didik terhadap pelaksanaan sekolah lansia.

## **SARAN**

Diharapkan bagi petugas sekolah lansia dalam hal ini adalah IRL, BKKBN dan kader posyandu juga melakukan pantauan terhadap penerapan materi sekolah lansia oleh peserta didik dalam kehidupan sehari-hari. Selanjutnya diadakan lagi sekolah lansia lanjutan untuk kesinambungan kegiatan serta evaluasinya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. YUD. 2020, Lansia Indonesia Mencapai 28,8 Juta Jiwa. 1 (2020).
2. UNFPA and HelpAge International. *Ageing in the Twenty-First Century A Celebration and A Challenge*. (UNFPA and HelpAge International, 2012).
3. Priyoto. *Teori, Sikap dan Perilaku Dalam Kesehatan*. (Nuha Medika, 2014).
4. Bustami. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. (Erlangga, 2011).

5. Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. (Andi Offset, 2014).
6. Kader Lansia. *PROFIL BKL MANUNGGAL ASIH TRITIS DESA PLANJAN KECAMATAN SAPTOSARI*. (Kader Lansia Tritis, 2014).
7. Sugiyono. *Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyektif*. (CV Alfa Beta, 2019).
8. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. (Rineka Cipta, 2011).
9. Widyaningsih, D. S. Pemanfaatan Posyandu Lansia Giri Wreda di Dusun Paduresan, Desa Imogiri, Kabupaten Bantul. *J. Formil (Forum Ilmiah) KesMas Respati* **3**, 117–123 (2018).