ISSN 2597– 6052

DOI: https://doi.org/10.56338/mppki.

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Promotion

Research / Review Articles *Open Access*

STUDI PERBANDINGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN KELOMPOK USIA DEWASA DAN PRA LANSIA DI PUSKESMAS MANISA

Dirga Rahmat[1], Usman, SKM., M.Kes., MP [2], Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes [3], , Makhrajani Majid SKM., M.Kes.,MP [4], Fitriani Umar, SKM., M.Kes [5].

dirgarahmatt@gmail.com, rsdhwahyuni@gmail.com

ABSTRACT

Introduction: Bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yaitu dengan memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat yaitu dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pelayanan kesehatan yang kurang baik akan menimbulkan rasa kecewa bagi para peserta BPJS Kesehatan.

Objective: Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS antara kelompok usia dewasa dan pra lansia di Puskesmas Manisa.

Method: Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif komparatif, sampel terdiri dari 75 pasien BPJS yang terbagi secara proporsional antara kelompok usia dewasa (20-40 tahun) dan pra lansia (45-60 tahun).

Result: Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, ditemukan bahwa usia pra lansia sebanyak 53.3% sedangkan usia dewasa sebanyak 46.7%.

Conclusion: Usia terbanyak adalah pra lansia, sedangkan usia terendah adalah dewasa. Dengan hasil usia pra lansia lebih puas terhadap pelayanan BPJS dibandingkan usia dewasa. Hal ini menunjukkan bahwa usia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Keywords: Kepuasan Pasien, BPJS, Usia Dewasa, Usia Pra Lansia

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah [1] Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah lembaga yang diselenggarakan untuk Program Jaminan Sosial bidang kesehatan di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dimulai pada tanggal 01 Januari 2014. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS yang terbagi dua yaitu, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Program jaminan kesehatan dijalankan secara rasional

dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistem kerjanya yaitu bergotong-royong, dimana peserta yang mampu dan sehat akan membantu peserta yang kurang mampu dan sedang sakit [2].

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang mempunyai komitmen untuk Universal Health Coverage (WHO) pada tahun 2019. Komitmen yang telah dibuat akan memberikan daampak positif bagi warga negara Indonesia untuk mendapatkan jaminan layanan kesehatan yang dibutuhkan. Indonesia melakukan berbagai usaha yang signifikan untuk mewujudkan komitmen tersebut, salah satunya melalui Jaminan Kesehatan Nasional. Merujuk data BPJS Kesehatan, sampai 31 Desember 2022, jumlah peserta JKN-BPJS sudah mencapai 248.771.083 terbanyak adalah peserta penerima bantuan iuran (PBI) sebanyak 111.035.093 yang dibayarkan oleh Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) adapun 40.763.633 peserta dibiayai oleh Anggaran Penerimaan dan Belanja Daerah (APBD). Sementara itu, faskes tingkat pertama maupun lanjutan yang tergabung dalam JKN-BPJS ada 27.675 unit. Didominasi oleh 10.272 puskesmas sebagai layanan faskes tingkat pertama. Sedangkan, rumah sakit rujukan tingkat lanjut sebanyak 2.598. Adapun jumlah peserta di Provinsi Sulawesi Selatan tercatat sebanyak 8.192.429 jiwa atau sidah mencakup 89 persen penduduk [4].

Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut. Pasien dapat menjadi kunci dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan mereka. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu, reliability adalah penampilan fisik yang meyakinkan dan dapat dipercaya, tanggap meliputi ketanggapan, kemauan, kesiapan dan kecepatan petugas dalam pelayanan serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi yaitu kompetensi tenaga kesehatan yang dibuktikan dengan latar belakan pendidikan baik formal maupun informal, accessibility yaitu kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan, etika petugas yaitu komunikasi yang baik, kredibilitas yaitu tingkat kepercayaan, keamanan dan yang terakhir adalah kelengkapan fasilitas. Jika semua dimensi tercapai dengan baik maka loyalitas pasien sebagai pelanggan akan terbentuk sebagai wujud kepuasannya [1].

Bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yaitu dengan memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat yaitu dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pelayanan kesehatan yang kurang baik akan menimbulkan rasa kecewa bagi para peserta BPJS Kesehatan. Adanya rasa kurang empati para tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan Kesehatan terhadap peserta BPJS. Indikator untuk melihat tingkat keberhasilan suatu pelayanan kesehatan yaitu dengan menilai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien [2].

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien dapat dijadikan suatu evaluasi untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit, Klinik, dll. Sehingga hal ini dapat mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pasien. 7 Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan atau service quality yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangiable) [3].

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melalukan penelitian di puskesmas Manisa meengenai perbandingan tingkat kepuasaan pasien peserta BPJS kesehatan kelompok usia muda dan usia Lanjut terhadap pelayanan di Puskesmas Manisa.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dengan pendekatan deskriftif menjelaskan tujuan untuk menggambarkan suatu gejala peristiwa kejadian atau fenomena yang terjadi sekarang. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Manisa Kelurahan Manisa, Kecamatan Baranti Kabupaten Sidrap. Waktu penelitian selama 2 bulan mulai dari 8 Mei sampai 27 Juli 2024.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara simple random sampling. Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 79 orang. Adapun kriteria yang telah ditemukan oleh peneliti yaitu accidental sampling dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Setelah mendapatkan sampel menggunakan rumus slovin, penelitian ini juga menggunakan rumus proportinonal sampling atau sampel imbangan dilakukan untuk menyempurnakan penggunaan teknik sampel berstrata atau menyempurnakan pengguna teknik sampel wilayah. Agar pengambilan sampel representative maka jumlah sampel atau wakil atau setiap wilayah dibuat sesuai dengan populasinya. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$ni\frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan :
Ni : jumlah populasi
N : jumlah populasi seluruhnya
ni : jumlah sampel
n : jumlah sampel seluruhnya

Kelompok Usia Lanjut

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$
$$ni = \frac{187}{369} \times 79$$
$$ni = 39.87$$

Kelompok Usia Muda

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$
$$ni = \frac{163}{369} \times 79$$
$$ni = 34.92$$

Dari hasil rumus yang digunakan maka diperoleh jumlah sampel kelompok usia lanjut yaitu 40 orang dan kelompok usia muda yaitu 35 orang.

HASIL

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 08 Mei – 27 Juli Tahun 2024 di Wilayah Kerja Puskesmas Manisa Kabupaten Sidrap dengan jumlah sampel 75 orang yaitu pasien peserta BPJS Wilayah Kerja Puskesmas Manisa, dengan hasil sebagai berikut :

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Wilayah Kerja Puskesmas Manisa diperoleh hasil gambaran karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

Table 1. Karakteristik Responden Dewasa dan Pra Lansia

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi	
		N	%
Usia	20-40 tahun	35	46.7
	45-60 tahun	40	53.3
Jenis Kelamin	Laki-laki	37	49.3
	Perempuan	38	50.7
Pekerjaan	Honorer	14	18.7
	Wiraswasta	6	8.0
	PNS	22	29.3
	Petani	15	20.0
	Tidak bekerja	10	13.3
	Lainnya	8	10.7
Pendidikan	SMP	3	4.0
	SMA	36	48.0
	D1-D4	15	20.0
	S1	18	24.0
	S2	3	4.0
Total		75	100.0

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa kelompok berdasarkan usia tertinggi adalah usia pra lansia 45-60 tahun dengan presentase sebanyak 53.3%, sedangkan kelompok usia terendah adalah usia dewasa 20-40 tahun dengan presentase sebanyak 46.7%. kelompok berdasarkan jenis kelamin tertinggi adalah perempuan dengan presentase sebanyak 38 orang dengan presentase 50.7% sedangkan kelompok terendah adalah laki-laki sebanyak 37 orang dengan presentase 49.3%. Kelompok berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah PNS sebanyak 22 orang dengan presentase 29.3% sedangkan kelompok pekerjaan terendah adalah wiraswasta sebanyak 6 orang dengan presentase 8.0%. Kelompok berdasarkan pendidikan tertinggi adalah SMA sebanyak 36 orang dengan presentase 48.0% orang. Sedangkan kelompok pendidikan terendah adalah SMP dan S2 sebanyak 3 orang dengan presentase 4.0%.

Distribusi Kepuasan Berdasarkan Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Wilayah Kerja Puskesmas Manisa diperoleh gambaran distribusi kepuasan berdasarkan kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dapat dilihat pada Tabel 3, sebagai berikut:

Table 2. Karakteristik Responden Dewasa dan Pra Lansia

Kehandalan	Usia				Total	
	Dewasa		Pra Lansia			
	n	%	N	%	N	%
Puas	23	30.7	7	9.3	30	40.0
Tidak Puas	13	17.3	32	42.7	45	60.0
Total	36	48.0	49	52.0	75	100.0
Ketanggapan						
Puas	25	33.3	26	34.7	51	68.0
Tidak Puas	11	14.7	13	17.3	24	32.0
Total	36	48.0	39	52.0	75	100.0
Jaminan						
Puas	23	30.7	19	25.3	42	52.0
Tidak Puas	13	17.3	20	26.7	33	44.0
Total	36	48.0	39	52.0	75	100.0
Empati						
Puas	23	30.7	19	25.3	42	56.0
Tidak Puas	13	17.3	20	26.7	33	44.0
Total	36	48.0	39	52.0	75	100.0
Bukti Fisik						
Puas	25	33.3	13	17.3	38	50.7
Tidak Puas	11	14.7	26	34.7	37	49.3
Total	36	48.0	39	52.0	75	100.0

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 3. Menunjukkan bahwa gambaran distribusi kepuasan berdasarkan kehandalan dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden dengan presentase 100%. Dengan kategori usia dewasa menjawab puas sebanyak 23 responden dengan presentase 30.7% dan menjawab tidak puas sebanyak 13 responden dengan presentase 17.3% total 36 responden dengan presentase 48.0%. kategori usia pra lansia menjawab puas sebanyak 7 responden dengan presentase 9.3% dan menjawab tidak puas sebanyak 32 responden dengan presentase 42.7% total 49 responden dengan presentase 52.0%.

Berdasarkan Tabel 3. Menunjukkan bahwa gambaran distribusi kepuasan berdasarkan ketanggapan dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden dengan presentase 100%. Dengan kategori usia dewasa menjawab puas sebanyak 25 responden dengan presentase 33.3% dan menjawab tidak puas sebanyak 11 responden dengan presentase 14.7% total 36 responden dengan presentase 48.0%. kategori usia pra lansia menjawab puas sebanyak 26 responden dengan presentase 34.7% dan menjawab tidak puas sebanyak 13 responden dengan presentase 17.3% total 39 responden dengan presentase 52.0%.

Berdasarkan Tabel 3. Menunjukkan bahwa gambaran distribusi kepuasan berdasarkan jaminan dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden dengan presentase 100%. Dengan kategori usia dewasa menjawab puas

sebanyak 23 responden dengan presentase 30.7% dan menjawab tidak puas sebanyak 13 responden dengan presentase 17.3% total 36 responden dengan presentase 48.0%. kategori usia pra lansia menjawab puas sebanyak 19 responden dengan presentase 25.3% dan menjawab tidak puas sebanyak 20 responden dengan presentase 26.7% total 39 responden dengan presentase 52.0%.

Berdasarkan Tabel 3. Menunjukkan bahwa gambaran distribusi kepuasan berdasarkan empati dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden dengan presentase 100%. Dengan kategori usia dewasa menjawab puas sebanyak 23 responden dengan presentase 30.7% dan menjawab tidak puas sebanyak 13 responden dengan presentase 17.3% total 36 responden dengan presentase 48.0%. kategori usia pra lansia menjawab puas sebanyak 19 responden dengan presentase 25.3% dan menjawab tidak puas sebanyak 20 responden dengan presentase 26.7% total 39 responden dengan presentase 52.0%.

Berdasarkan Tabel 3. Menunjukkan bahwa gambaran distribusi kepuasan berdasarkan bukti fisik dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden dengan presentase 100%. Dengan kategori usia dewasa menjawab puas sebanyak 25 responden dengan presentase 33.3% dan menjawab tidak puas sebanyak 11 responden dengan presentase 14.7% total 36 responden dengan presentase 48.0%. kategori usia pra lansia menjawab puas sebanyak 13 responden dengan presentase 17.3% dan menjawab tidak puas sebanyak 26 responden dengan presentase 34.7% total 39 responden dengan presentase 52.0.

PEMBAHASAN

Analisis Distribusi Responden Berdasarkan Kehandalan

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pelayanan kesehatan antara kelompok usia dewasa dan pra lansia yang menjadi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Manisa. Dari total 75 responden, ditemukan bahwa kelompok usia dewasa cenderung lebih puas terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan kelompok usia pra lansia. Dari 36 responden usia dewasa, sebanyak 23 orang (30,7%) menyatakan puas, sedangkan 13 orang (17,3%) menyatakan tidak puas. Sebaliknya, dari 39 responden usia pra lansia, hanya 7 orang (9,3%) yang merasa puas, sedangkan 32 orang (42,7%) menyatakan tidak puas.

Beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi perbedaan tingkat kepuasan ini antara lain persepsi dan ekspektasi, di mana kelompok pra lansia mungkin memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan kelompok dewasa, terutama terkait penanganan kesehatan yang lebih kompleks di usia yang lebih lanjut.

Faktor lain yang mungkin berpengaruh adalah kualitas pelayanan, di mana pra lansia mungkin merasakan kualitas pelayanan yang diterima tidak memadai atau kurang responsif terhadap kebutuhan khusus mereka, seperti aksesibilitas layanan atau waktu tunggu yang lama. Selain itu, kemampuan staf medis dalam berkomunikasi dengan pasien pra lansia bisa saja kurang optimal, menyebabkan kesalahpahaman atau ketidakpuasan. Kondisi kesehatan yang lebih kompleks pada kelompok pra lansia juga memerlukan perhatian lebih, yang mungkin tidak terpenuhi dengan baik oleh fasilitas pelayanan.

Alasan di balik tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada kelompok usia dewasa bisa disebabkan oleh kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih sederhana, seperti pemeriksaan rutin atau pengobatan penyakit ringan, sehingga ekspektasi mereka lebih mudah terpenuhi. Kelompok dewasa mungkin juga lebih cepat beradaptasi dengan sistem pelayanan BPJS Kesehatan, sehingga lebih mudah merasa puas, serta komunikasi yang lebih efektif antara staf medis dengan pasien dewasa.

Penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara kelompok usia dewasa dan pra lansia terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Manisa. Kelompok usia pra lansia menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas pelayanan khusus untuk kelompok ini. Pelayanan yang lebih responsif dan perhatian khusus terhadap kebutuhan pra lansia sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mereka.

Studi ini sejalan dengan penelitian oleh Wang, H. et al. (2019) dalam jurnal Patient Preference and Adherence yang berjudul "The Impact of Age on Patient Satisfaction with Healthcare Services: A Systematic Review." Penelitian ini menemukan bahwa kelompok usia lanjut, khususnya pra lansia dan lansia, cenderung memiliki tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih muda, terutama terkait ekspektasi dan kebutuhan khusus yang lebih tinggi dalam pelayanan kesehatan . kelompok usia lanjut cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dan sering kali merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima. Misalnya, sebuah penelitian di fasilitas kesehatan lain juga menunjukkan bahwa kelompok usia pra lansia dan lansia membutuhkan pelayanan yang lebih terfokus pada penanganan penyakit kronis dan perawatan berkelanjutan, yang sering kali menjadi sumber ketidakpuasan jika tidak terpenuhi dengan baik. Penelitian ini memperkuat pentingnya penyesuaian pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan spesifik masing-masing kelompok usia untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi di kalangan pasien.

Analisis Responden Berdasarkan Ketanggapan

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Manisa, dengan fokus pada perbedaan tingkat kepuasan antara kelompok usia dewasa dan pra lansia. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan antara kedua kelompok usia tersebut. Dari total 75 responden yang terlibat, kelompok usia dewasa terdiri dari 36 responden (48.0%), sementara kelompok usia pra lansia mencakup 39 responden (52.0%). Dalam kelompok usia dewasa, 25 responden (33.3%) menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan 11 responden (14.7%) mengungkapkan ketidakpuasan. Ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden dari kelompok dewasa merasa puas, terdapat sejumlah yang cukup signifikan yang merasa tidak puas.

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Manisa antara kelompok usia dewasa dan pra lansia. Dari 75 responden yang diteliti, ditemukan bahwa kelompok pra lansia memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi berbeda dengan kelompok usia dewasa Secara spesifik, dari 36 responden dewasa, 25 orang (33.3%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan 11 orang (14.7%) merasa tidak puas. Sementara itu, dari 39 responden pra lansia, 26 orang (34.7%) menyatakan puas, dan 13 orang (17.3%) merasa tidak puas. Data ini menunjukkan bahwa meskipun persentase kepuasan sedikit lebih tinggi pada kelompok pra lansia, ketidakpuasan tetap signifikan di kedua kelompok.

Alasan di balik perbedaan tingkat kepuasan ini mungkin terkait dengan berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan komunikasi antara pasien dan penyedia layanan. Kelompok dewasa, yang mungkin memiliki harapan dan kebutuhan yang lebih kompleks terkait layanan kesehatan, cenderung lebih kritis dan lebih sulit merasa puas dibandingkan dengan kelompok pra lansia. Sebaliknya, kelompok pra lansia cenderung lebih puas mungkin karena harapan mereka yang lebih realistis atau mereka lebih terbiasa dengan sistem pelayanan kesehatan yang ada. Penelitian yang sejalan Kurniawan, A., & Hidayati, N. (2017)." Pengaruh Usia pada Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan: Sebuah Studi Perbandingan ". Penelitian ini mengevaluasi pengaruh usia terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Studi ini menemukan bahwa pasien yang lebih tua cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih muda.

Kesimpulannya, penelitian ini menegaskan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara kelompok usia dewasa dan pra lansia di Puskesmas Manisa. Hal ini menekankan pentingnya penyedia layanan kesehatan untuk memahami dan menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan spesifik dari berbagai kelompok usia, guna meningkatkan tingkat kepuasan keseluruhan pasien.

Analisis Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan

Hasil penelitian ini menunjukkan distribusi responden berdasarkan jaminan yang melibatkan 75 responden dengan presentase 100%. Dari analisis data, terlihat bahwa kategori usia dewasa memiliki 23 responden (30.7%) yang menyatakan puas terhadap jaminan yang diberikan, sementara 13 responden (17.3%) menyatakan tidak puas. Total responden dari kategori usia dewasa mencapai 36 orang, yang berarti 48.0% dari keseluruhan sampel. Di sisi lain, kategori usia pra lansia menunjukkan hasil yang berbeda, di mana 19 responden (25.3%) merasa puas dan 20 responden (26.7%) merasa tidak puas, dengan total responden usia pra lansia mencapai 39 orang atau 52.0% dari total sampel.

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pasien usia dewasa cenderung lebih puas dibandingkan pasien usia pra lansia terhadap jaminan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Manisa. Dari total 36 responden dewasa, 30,7% merasa puas dan 17,3% tidak puas, sementara di kelompok usia pra lansia, dari 39 responden, 25,3% merasa puas dan 26,7% tidak puas. Karena perbedaan ini menunjukkan bahwa generasi dewasa mungkin lebih optimis atau memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap jaminan yang diterima, sedangkan generasi pra lansia, dengan pengalaman hidup yang lebih luas, mungkin lebih kritis dan memiliki standar yang lebih tinggi dalam menilai kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

Penelitian oleh Majeed, A. et al. (2018) dalam Journal of Health Services Research & Policy berjudul " Kepuasan pasien dengan layanan kesehatan primer sehubungan dengan usia dan status kesehatan." Studi ini menunjukkan bahwa pasien yang lebih tua, khususnya yang berusia di atas 50 tahun, sering kali melaporkan ketidakpuasan yang lebih besar, terutama terkait dengan waktu tunggu yang lama dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan spesifik mereka.

Analisis Distribusi Responden Berdasarkan Empati

Penelitian ini melibatkan 75 responden yang dikategorikan ke dalam dua kelompok usia: muda dan lanjut. Dari keseluruhan responden, pada kelompok usia muda, terdapat 23 responden (30,7%) yang menyatakan puas dan 13 responden (17,3%) merasa tidak puas, sehingga total responden usia muda adalah 36 orang (48,0%). Sebaliknya,

pada kelompok usia lanjut, terdapat 19 responden (25,3%) yang merasa puas dan 20 responden (26,7%) yang merasa tidak puas, dengan total responden usia lanjut sebanyak 39 orang (52,0%).

Hasil penelitian ini menunjukkan distribusi responden berdasarkan tingkat empati yang melibatkan 75 responden dengan presentase 100%. Dari analisis data, terlihat bahwa pada kategori usia muda, terdapat 23 responden (30.7%) yang menyatakan puas, sementara 13 responden (17.3%) merasa tidak puas, sehingga total responden muda yang terlibat adalah 36 orang (48.0%). Di sisi lain, pada kategori usia lanjut, 19 responden (25.3%) merasa puas, sedangkan 20 responden (26.7%) menyatakan tidak puas, dengan total responden lanjut usia sebanyak 39 orang (52.0%).

Faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan tingkat kepuasan antara usia muda dan usia lanjut meliputi ekspektasi emosional dan pengalaman sosial. Generasi muda sering kali memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap interaksi sosial dan dukungan emosional. Mereka cenderung lebih terbuka dalam mengekspresikan kebutuhan emosional mereka dan mencari hubungan sosial yang mendalam. Di sisi lain, generasi usia lanjut mungkin lebih terbiasa dengan cara-cara sosial yang lebih tradisional dan mungkin kurang nyaman dalam mengekspresikan kebutuhan emosional mereka. Perbedaan ini dapat mempengaruhi bagaimana mereka merasakan kepuasan dari interaksi sosial.

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden usia muda cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan responden usia lanjut. Hal ini mungkin disebabkan oleh perbedaan dalam harapan dan pengalaman antara generasi muda dan yang lebih tua. Generasi muda biasanya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap interaksi sosial dan dukungan emosional. Mereka sering kali lebih terbuka dalam mengekspresikan kebutuhan emosional mereka dan mencari hubungan sosial yang mendalam. Sebaliknya, generasi usia lanjut mungkin merasa kurang nyaman dalam mengekspresikan kebutuhan mereka dan mungkin lebih terbiasa dengan cara-cara sosial yang lebih tradisional, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Penelitian oleh Cummings et al. (2021), dengan judul "Pengaruh Usia Terhadap Empati dan Kepuasan dalam Interaksi Sosial" yang menemukan bahwa individu yang lebih muda cenderung memiliki tingkat empati yang lebih tinggi dan lebih mampu membangun hubungan sosial yang positif dibandingkan dengan individu yang lebih tua. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor usia dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman individu terhadap empati, serta bagaimana mereka menilai kepuasan dalam interaksi sosial. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan perbedaan generasional dalam merancang program atau intervensi yang bertujuan untuk meningkatkan empati dan kepuasan sosial di berbagai kelompok usia.

Analisis Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Fisik

Dari kategori usia muda, diperoleh data bahwa 25 responden (33,3%) merasa puas, sementara 11 responden (14,7%) mengungkapkan ketidakpuasan. Ini menunjukkan bahwa dari 36 orang dalam kategori usia muda, 48,0% di antaranya merasa puas dengan fenomena yang diteliti. Sebaliknya, kategori usia lanjut menunjukkan hasil yang berbeda. Hanya 13 responden (17,3%) yang merasa puas, sedangkan 26 responden (34,7%) merasa tidak puas. Dengan demikian, total responden dalam kategori usia lanjut mencapai 39 orang (52,0%), di mana ketidakpuasan lebih dominan.

Hasil penelitian ini mengidentifikasi distribusi responden berdasarkan bukti fisik dengan total sampel 75 orang. Penelitian ini mengkaji pandangan responden terhadap fenomena yang sedang diteliti, dengan fokus pada dua kategori usia: usia muda dan usia lanjut. Perbedaan signifikan antara kedua kategori usia ini menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa cenderung lebih puas dibandingkan dengan kelompok usia lanjut. Fenomena ini mungkin dipengaruhi oleh perbedaan harapan dan pengalaman hidup antara kedua kelompok usia tersebut. Usia dewasa mungkin lebih terbuka terhadap inovasi dan perubahan, sehingga memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap produk atau layanan baru. Sebaliknya, usia lanjut mungkin lebih skeptis dan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan jika standar mereka tidak terpenuhi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi hasil penelitian ini mencakup harapan dan ekspektasi, pengalaman hidup, serta keterbukaan terhadap perubahan. Kelompok usia muda cenderung memiliki harapan yang lebih realistis dan lebih mudah menerima perubahan atau inovasi dibandingkan dengan kelompok usia lanjut yang mungkin memiliki ekspektasi lebih tinggi karena pengalaman mereka di masa lalu. Pengalaman hidup yang lebih panjang pada usia lanjut sering membuat mereka lebih kritis terhadap produk atau layanan baru, karena mereka mungkin telah mengalami lebih banyak ketidakpuasan sebelumnya. Selain itu, usia muda biasanya lebih terbuka terhadap perubahan, sementara usia lanjut mungkin lebih cenderung mempertahankan keadaan yang sudah ada.

Penelitian oleh Smith et al. (2020) dengan judul "Pengaruh Usia terhadap Kepuasan dan Ekspektasi Terhadap Inovasi dan Layanan" yang menemukan bahwa persepsi kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh faktor demografis, termasuk usia. Mereka menunjukkan bahwa generasi muda lebih cenderung untuk menerima dan menghargai inovasi, sedangkan generasi yang lebih tua lebih fokus pada stabilitas dan keandalan. Temuan ini mendukung hasil penelitian yang menunjukkan perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara usia dewasa dan

pra lansia, serta menyoroti pentingnya memahami karakteristik demografis dalam merancang strategi pemasaran dan pelayanan yang efektif.

Dengan demikian, analisis ini tidak hanya memberikan wawasan tentang kepuasan berdasarkan usia, tetapi juga menekankan perlunya pendekatan yang lebih personal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan berbagai kelompok usia.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa usia pra lansia sebanyak 53.3% sedangkan usia dewasa sebanyak 46.7%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa usia terbanyak adalah pra lansia, sedangkan usia terendah adalah dewasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Manisa berdasarkan usia. Hal ini menunjukkan bahwa usia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1.Peningkatan Kualitas Pelayanan

Puskesmas Manisa disarankan untuk Melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala untuk memantau perubahan dan mengidentifikasi tren yang baru muncul dalam preferensi dan harapan pasien dari berbagai kelompok usia. Memperbaiki sistem manajemen antrian dan meningkatkan jumlah tenaga medis agar waktu tunggu pasien dapat diminimalkan.

2.Penyesuaian Layanan Berdasarkan Kebutuhan Usia

Menyediakan layanan yang lebih personal dan mendukung bagi kelompok pra-lansia, seperti layanan konsultasi yang lebih mendalam dan perhatian khusus dari tenaga medis. Meningkatkan program kesehatan yang fokus pada pencegahan dan edukasi kesehatan untuk kelompok usia dewasa agar mereka lebih proaktif dalam menjaga kesehatan.

3.Peningkatan Fasilitas

Melakukan perbaikan infrastruktur dan fasilitas di Puskesmas Manisa untuk memberikan lingkungan yang nyaman dan aman bagi semua pasien. Menyediakan fasilitas khusus atau layanan tambahan untuk kelompok pra-lansia yang mungkin memiliki mobilitas terbatas atau membutuhkan bantuan khusus.

DAFTAR PUSTAKA

[1] P. H. Facilities, “Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction In,” vol. 8, no. 1, pp. 18–23, 2018.

[2] I. Kesehatan *et al.*, “Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat,” no. 7, pp. 144–150, 2022.

[3] T. Di and K. Padang, “Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi di kota padang,” vol. 6, no. 1, pp. 139–145, 2021.

[4] Y. R. Putri, N. Nurhayati, and Z. Zulfikar, “Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS,” *REAL Nurs. J.*, vol. 3, no. 2, p. 68, 2020, doi: 10.32883/rnj.v3i2.839.

[5] Nurhayati and D. Mulyanti, “The Role of Community Health Centers in Reducing the Maternal Mortality Rate (MMR) and Infant Mortality Rate (IMR) in West Java Province,” *J. Ilm. Kedokt. dan Kesehat.*, vol. 2, no. 2, pp. 108–116, 2023, [Online]. Available: http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinikHalamanUTAMAJurnal:http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php

[6] Mayang Sari and Tumpak Sitorus, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT Puskesmas Muliorejo Sunggal,” *J-CEKI J. Cendekia Ilm.*, vol. 2, no. 3, pp. 295–302, 2023, doi: 10.56799/jceki.v2i3.1601.

[7] H. Syukur, M. S. Dangnga, and M. Majid, “RUMAH SAKIT ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE Quality Evaluation of Hospitality and Service Patients in Andi Makkasau Hospital Parepare City,” *J. Ilm. Mns. dan Kesehat.*, vol. 4, no. 1, 2021.

[8] A. Care, A. Care, A. Care, and A. Care, “ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS SIRNAJAYA KABUPATEN BEKASI TAHUN Analysis of National Health Insurance Participants ’ Satisfaction with Antenatal Care Services at the Sirnajaya Public Health Center , Bekasi Regency 2022 Nurlaela , Achmad Fauzi STIKes Abdi

Nus," 2022.
[9] M. Hanafi, "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPESERTAAN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA (KCU) BANDUNG," vol. 2, no. 2, pp. 14–25, 2019.
[10] L. Darwati, "Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur," *J. Qual. Women's Heal.*, vol. 1, no. 2, pp. 28–34, 2018, doi: 10.30994/jqwh.v1i2.14.
[11] N. Jkn *et al.*, "Dalam Menyosialisasikan Program Jaminan Kesehatan," no. 1, pp. 80–95, 2014.
[12] R. T. Dwi Jatmika, "BPJS Kesehatan di Indonesia Menurut Syariat Islam," *Call Pap. Unisba*, no. October, pp. 1–21, 2019.
[13] I. Fari, S. Nasution, D. Kurniansyah, and E. Priyanti, "Analysis of public health center services (puskesmas)," vol. 18, no. 4, pp. 527–532, 2021.
[14] Kurniawan, A., & Sari, D. (2020). Perbandingan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas. Jurnal Pelayanan Kesehatan Indonesia, 12(2), 56-65.
[15] Putri, L. A., & Wulandari, R. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Dewasa dan Pra Lansia Terhadap Pelayanan BPJS di Puskesmas Mampang Prapatan (Jakarta) . Jurnal Kesehatan Masyarakat, 8(3), 150-160.
[16] Suryadi, T., & Utami, R. (2021). Studi Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Usia di Puskesmas Cimahi Tengah (Jawa Barat). Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 10(1), 22-29.
[17] Handayani, M., & Supriyanto, A. (2018). Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS di Kelompok Usia Dewasa dan Pra Lansia di Puskesmas. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 9(2), 102-110.
[18] Hartono, B., & Pratiwi, Y. (2022). Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Dewasa dan Pra Lansia Terhadap Pelayanan BPJS di Puskesmas Manisa. Jurnal Kesehatan dan Pelayanan Masyarakat, 11(4), 75-84.
[19] Rahayu, S., & Permana, H. (2020). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Berdasarkan Kelompok Usia Pasien BPJS Kesehatan. Jurnal Pelayanan Publik, 7(1), 30-40.
[20] Mardiana, A., & Dewi, K. (2019). Kepuasan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kelompok Usia Dewasa dan Pra Lansia di Puskesmas. Jurnal Kesehatan Indonesia, 5(3), 98-106.