

## HUBUNGAN PERSEPSI LANSIA TENTANG KINERJA PENGELOLA DENGAN KEPUASAN LANSIA DI SEKOLAH LANSIA TANGGUH SENIOR SMART KOTA PASURUAN

ANDRE ASISI LETSOIN, DWI ENDAH KURNIASIH

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Respati Yogyakarta  
20110029@respati.ac.id, Dwiendah@respati.ac.id

**Abstract:** *Background: The increasing number of elderly people will cause problems if they get sick. To deal with this problem, one of the efforts made is by providing an Elderly School, which is a type of non-formal education, which is carried out to increase the resilience and welfare of the elderly. So researchers want to examine the relationship between elderly people's perceptions of the performance of elderly school managers and the level of satisfaction of elderly school students. Objective: To determine the relationship between elderly people's perceptions of management performance and elderly satisfaction at the senior smart senior tough school. Research Method: Research design using Cross Sectional. The research population was senior tough senior smart school students with a sample of 150 people, using simple random sampling, collecting data using a questionnaire. Data analysis used the Chi Square Test. Results: The results stated that the manager's performance was good as many as 129 people, of which 117 respondents (90.70%) felt satisfied and 12 respondents (9.30%) felt dissatisfied. Meanwhile, 21 respondents stated that the performance was not good, of which 14 respondents (66.67%) felt satisfied and 7 respondents (33.33) felt less satisfied. Based on the results of statistical tests, it was found that the p-value was 0.002 or p-value <0.05. Conclusion: Based on the results of the Chi Square test calculations, it shows that there is a statistically significant relationship between management performance and elderly satisfaction at the smart senior tough school in Pasuaruan City with P Value = 0.002.*

**Keywords:** *Elderly, Performance, Satisfaction*

**Abstrak:** Latar Belakang: Jumlah penduduk lansia yang meningkat akan menimbulkan masalah apabila mereka sakit. Untuk menghadapi permasalahan ini salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan menghadirkan Sekolah Lansia yang merupakan salah satu jenis pendidikan non formal, yang dilakukan untuk dapat meningkatkan ketahanan dan kesejahteraan lansia. Sehingga peneliti berkeinginan untuk meneliti hubungan antara persepsi lansia terhadap kinerja pengelola sekolah lansia dengan tingkat kepuasan siswa sekolah lansia. Tujuan: Mengetahui hubungan persepsi lansia tentang kinerja pengelola dengan kepuasan lansia di sekolah lansia tangguh senior smart. Metode Penelitian: Desain penelitian menggunakan CrossSectional. Populasi penelitian adalah siswa sekolah lansia tangguh senior smart dengan sampel 150 orang, menggunakan Simplerandomsampling, pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Uji Chi Square. Hasil: Hasil yang menyatakan kinerja pengelola baik sebanyak 129 orang dimana terdapat 117 orang responden (90,70%) merasa puas dan 12 orang responden (9,30%) merasa kurang puas. Sedangkan 21 orang reponden menyatakan kinerja kurang baik, dimana 14 orang reponden (66,67%) merasa puas dan 7 orang responden (33,33) merasa kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan p-value 0,002 atau p-value< dari 0,05. Kesimpulan: Berdasarkan hasil perhitungan uji Chi Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kinerja pengelola dengan kepuasan lansia di sekolah lansia tangguh senior smart kota Pasuaruan dengan P Value = 0,002.

**Kata Kunci:** Lansia, Kinerja, Kepuasan

### A. Pendahuluan

Data Badan pusat statistik jumlah penduduk lansia di dunia diperkirakan berjumlah kurang lebih 1,4 miliar, proporsi ini meningkat dari yang sebelumnya berjumlah kurang lebih 1 miliar jiwa. Presentase lansia di Indonesia pun semakin meningkat setidaknya tiga persen selama lebih dari satu dekade (2010-2021) sehingga menjadi 10,82 persen. Sama hal nya

dengan Indonesia, presentase penduduk lanjut usia di provinsi Jawa Timur mencapai jumlah 13,57 persen dari total keseluruhan penduduk, begitu juga dengan kota Pasuruan yang berjumlah 10,35 persen atau sekitar 21.959 jiwa. Berdasarkan populasi yang meningkat ini Badan Pusat Statistik mencatat angka kesakitan penduduk lansia di Indonesia pada tahun 2022 sebesar 20,71 persen, ini berarti jika ada 100 orang lansia, 20 diantaranya mengalami sakit.

Jumlah populasi penduduk lansia yang meningkat dapat menimbulkan masalah apabila mereka sakit dan akan berdampak pada meningkatnya biaya kesehatan, meningkatnya angka penyandang disabilitas, pendapatan menurun dan kurangnya dukungan sosial serta lingkungan yang kurang ramah terhadap lansia. (Erwanto et al., 2020) Untuk menghadapi permasalahan ini salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan menghadirkan Sekolah Lansia yang merupakan salah satu jenis pendidikan non formal, yang dilakukan untuk dapat meningkatkan ketahanan dan kesejahteraan lansia sebagaimana telah diamanatkan dalam UU No. 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia yang mengatur tentang upaya yang dilakukan dalam meningkatkan derajat kesehatan lanjut usia

Sekolah lansia senior smart kota Pasuruan resmi di *Launching* pada tanggal 26 Juni 2023 dengan jumlah delapan kelas di delapan kelurahan yang berbeda. Sekolah lansia kota Pasuruan ini merupakan hasil kerja sama antara Pemerintah kota (Pemkot) Pasuruan melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) yang bekerja sama dengan Universitas Respati Yogyakarta (UNRIYO), Badan Riset Inovasi Nasional (BRIN) dan dengan Indonesia Ramah Lansia (IRL) Yogyakarta.

Menurut Afandi dalam (Abidin & Sasongko, 2022) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang didapatkan oleh perseorangan ataupun sekelompok orang yang berada didalam suatu organisasi sesuai dengan tugas serta tanggung jawab masing-masing dalam upaya pemenuhan tujuan organisasi. Sehingga untuk mencapai tujuan dari organisasi membutuhkan kinerja yang baik. Sama halnya dengan organisasi didalam sekolah lansia juga membutuhkan kinerja yang baik, kinerja dari para pengelola sekolah lansia merupakan suatu penggerak terpenting dalam menjalankan kegiatan atau pelayanan pada sekolah lansia tersebut untuk memberikan pelayanan kerja yang optimal sehingga dapat mencapai tujuan dari sekolah lansia.

Didalam sekolah lansia yang dapat merasakan kinerja dari para pengelola sekolah lansia tangguh ini adalah para siswa lansia yang mengikuti kelas di sekolah lansia tangguh senior smart, bagaimana para pengelola sekolah lansia ini menjalankan kegiatan atau pelayanan serta bagaimana para pengelola memberikan perlakuan kepada para siswa lansia. Menurut Kotler dalam (Maulidiah et al., 2023) kepuasan merupakan rasa senang atau kecewa dari pada seseorang yang timbul setelah orang tersebut membandingkan hasil atau yang didapatkan dengan apa yang diharapkan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan dari siswa sekolah lansia tangguh adalah berdasarkan hasil dari pelayanan yang diberikan pengelola dengan harapan yang diinginkan atau diharapkan oleh para siswa sekolah lansia.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Mulyani & Hakim, 2021) dengan judul penelitian pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di RSUD Baji Makassar mengatakan bahwa kepuasan pasien dapat diukur atas indikator sebagai berikut, 1. Prosedur pelayanan yang diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik, 2. Persyaratan pelayanan, 3. Tanggung jawab dari para petugas yaitu kejelasan tugas dan tanggung jawab sehingga memberikan kepercayaan pada konsumen, 4. Kecepatan pelayanan dan 5. Kesopanan serta keramahan petugas. Ini menunjukkan bahwa kinerja dari para pegawai atau petugas yang menyangkut dengan pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dari pada pasien, sama halnya dengan sekolah lansia, pelayanan yang diberikan oleh para pengelola sekolah lansia akan mempengaruhi kepuasan dari para siswa sekolah lansia tangguh senior smart.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Suhadak & Murwani, (2020) yang berjudul hubungan kinerja kader dengan kepuasan lansia menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kinerja seorang kader atau petugas kesehatan dengan kepuasan lansia. Ini berarti bahwa kinerja seorang kader atau petugas kesehatan dapat berpengaruh dalam menentukan kepuasan dari pada lansia.

Studi pendahuluan yang dilakukan di sekolah lansia tangguh senior smart di dapatkan bahwa satu dari delapan kelas yakni kelas delima kelurahan Bakalan tidak terlihat aktifitas dari pengelola nya bahkan bisa dikatakan tidak ada pengelola sama sekali Dari hasil studi pendahuluan juga peneliti mendapatkan ada beberapa kelas lain yang pengelola nya terlambat dan kurang bisa mengoperasikan sarana dan prasarana yang ada sehingga waktu pelaksanaan kelas menjadi tertunda. Dalam literaturereview yang di lakukan oleh (Nurmawati & Bunga, 2022) mengatakan bahwa salah satu dari faktor yang membuat pasien mudah puas adalah pelayanan yang berjalan tepat waktu atau *reliability* ini menunjukkan bahwa ketepatan pelaksanaan kegiatan atau pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Akmaliah, 2018)dimana terdapat pengaruh antara dimensi keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien. Sama hal nya dengan sekolah lansia peneliti menduga ketepatan pelaksanaan sekolah lansia tangguh oleh para pengelola juga akan berdampak pada kepuasan siswa sekolah lansia tangguh senior smart.

Berdasarkan masalah-masalah yang didapatkan pada saat studi pendahuluan diatas dan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu peneliti menggambarkan bahwa kinerja dari pengelola sekolah lansia dengan pelayanan yang diberikan pada siswa lansia mempunyai dampak pada kepuasan siswa sekolah lansia. Kinerja pengelola sekolah lansia juga sangatlah penting dalam membangun sekolah lansia serta memberikan pelayanan terhadap para siswa sekolah lansia. Sehingga berdasarkan hasil uraian-uraian di atas peneliti berkeinginan untuk meneliti hubungan antara persepsi lansia terhadap kinerja pengelola sekolah lansia dengan tingkat kepuasan siswa sekolah lansia.

## B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *CrossSectional*. Variabel yang akan diteliti mengenai persepsi lansia tentang kinerja pengelola sekolah lansia sebagai variabel bebas (independen) dan kepuasan lansia sebagai variabel terikat (dependen). Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa sekolah lansia tangguh senior smart kota Pasuruan berjumlah 240 dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang. Teknik sampel dengan menggunakan *simplerandom sampling* karena populasi penelitian bersifat homogen atau cenderung mempunyai sifat atau karakteristik yang sama. Penelitian ini dilaksanakan di sekolah lansia tangguh senior smart kota Pasuruan pada bulan Agustus sampai dengan September 2023. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang terbagi menjadi 2 yaitu kuesioner A: persepsi lansia terhadap kinerja pengelola dan kuesioner B: kepuasan lansia serta *informedconsent*. Data yang terkumpul berupa data primer dan sekunder kemudian dianalisis menggunakan deskriptif dan analitik. menggunakan uji *Chi Square* untuk melihat tingkat kekuatan (keeratan) dari variabel yang diteliti yaitu berupa persepsi lansia tentang kinerja pengelola dan kepuasan lansia.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Kinerja Pengelola

Gambaran distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel kinerja pengelola sekolah lansia tangguh dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kinerja Pengelola Sekolah Lansia Tangguh Senior Smart Kota Pasuruan

Kinerja Pengelola	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	129	86,0
Kurang baik	21	14,0

Sumber : Data *primer* (2023)

Berdasarkan hasil penelitian, dari 150 orang responden, sebanyak 129 responden (86%) menyatakan kinerja pengelola baik, lebih banyak dari 21 orang responden (14%) yang menyatakan kinerja pengelola kurang baik. Menurut Supriyo dan Ratna dalam (Dewi Rury

Arindari et al., 2020) menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh atau dicapai dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk dapat mencapai suatu tujuan. Artinya kinerja pengelola sekolah lansia tangguh senior smart merupakan hasil ataupun prestasi kerja yang telah dihasilkan oleh pengelola sekolah lansia tersebut sesuai dengan tugas sertatanggung jawab yang diberikan untuk memberikan pelayanan dalam mengelola sekolah lansia tangguh senior smart.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dewi Rury (2020) yang menunjukkan bahwa hal tersebut benar adanya dimana jumlah responden yang menyatakan kinerja kader tinggi lebih besar jumlahnya dibandingkan responden yang menyatakan kinerja kader rendah, yakni 36 orang responden (55,4%) menyatakan kinerja tinggi dan 29 orang responden (44% dan 0,6%) menyatakan kinerja kader rendah. Penelitian tersebut juga menyebutkan bahwa kinerja kader yang baik disebabkan oleh faktor sikap dari para kader seperti kader yang hendaknya selalu bersikap ramah dan santun kepada para lansia, kader juga hendaknya selalu mengingatkan lansia untuk berkunjung kembali setiap kali diadakan posyandu dan kader juga hendaknya selalu menjaga kenyamanan dan kebersihan ruangan tempat pelayanan posyandu lansia

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, teori serta penelitian lain yang terkait, peneliti berasumsi bawasannya kinerja para pengelola sekolah lansia tangguh pada penelitian ini adalah hasil kerja yang telah diupayakan oleh pengelola sekolah lansia tersebut berdasarkan tugasertatanggungjawab yang di percayakan padanyadalammemberikanpelayanandan dalam mengelola sekolah lansia tangguh senior smart.

## 2. Kepuasan Lansia

Gambaran distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan variabel kepuasan siswa sekolah lansia tangguh dapat dilihat pada tabel dibawah

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Siswa Sekolah Lansia Tangguh Senior Smart Kota Pasuruan

Kepuasan	Frekuensi (n)	Presentase(%)
Puas	131	87,3
Kurang Puas	19	12,7

Sumber : Data primer (2023)

Berdasarkan hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa dari 150 orang responden, yang menyatakan puas pada kinerja pengelola berjumlah 131 orang reponden (87,3%), lebih besar jumlahnya jika dibandingkan dengan lansia yang menyatakan kurang puas pada kinerja yang berjumlah 19 orang responden (12,7%). Menurut Kotler dalam (Maulidiah et al., 2023) kepuasan merupakan rasa senang atau kecewa dari pada seseorang yang timbul setelah orang tersebut membandingkan hasil atau yang didapatkan dengan apa yang diharapkan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan dari siswa sekolah lansia tangguh adalah berdasarkan hasil dari pelayanan yang diberikan pengelola dengan harapan yang diinginkan atau diharapkan oleh para siswa sekolah lansia.

Ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zainaro & Nurhidayat, 2020) dimana diketahui sebagian besar pasien merasa kurang puas, ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti fasilitas, sarpras yang kurang memadai, seperti kurangnya akses (alat kesehatan), toilet yang kotor, kurangnya kursi roda, kurangnya brankar, terbatasnya obat-obatan, dan kurangnya tempat tidur bagi pasien rawat inap. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, teori serta penelitian lain yang terkait, peneliti berasumsi bahwa kepuasan lansia pada kinerja para pengelola sekolah lansia tangguh dalam penelitian ini dipengaruhi oleh faktor keandalan (*reliability*), faktor empati (*empathy*), dan faktor kenyataan (*tangible*) berupa informasi yang diberikan pengelola, sopan santun yang diberikan dalam melayani para lansia dan fasilitas dari kelas sekolah lansia tangguh senior smart yang baik.

### 3. Hubungan Persepsi Lansia Tentang Kinerja Pengelola Sekolah Lansia Dengan Kepuasan Siswa Sekolah Lansia Tangguh Senior Smart Kota Pasuruan

Tabel 3 Hubungan persepsi lansia tentang kinerja pengelola dengan kepuasan lansia di sekolah lansia tangguh senior smart kota Pasuruan

Kinerja Pengelola	Kepuasan Lansia				Total	P Value
	Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%		
Baik	117	90,7	12	9,3	129	100
Kurang baik	14	66,7	7	33,3	21	100
Total	131	87,3	19	12,7	150	100

Sumber : Data primer (2023)

Hasil uji statistik antara persepsi lansia tentang kinerja pengelola dengan kepuasan lansia di sekolah lansia tangguh senior smart menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan hasil bahwa dari 150 responden, yang menyatakan kinerja pengelola baik sebanyak 129 orang dimana terdapat 117 orang responden (90,7%) merasa puas dan 12 orang responden (9,3%) merasa kurang puas. Sedangkan 21 orang responden menyatakan kinerja kurang baik, dimana 14 orang responden (66,7%) merasa puas dan 7 orang responden (33,3) merasa kurang puas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh supriyanto, 2016 dalam (Dewi Rury Arindari et al., 2020) Supriyanto mengatakan bahwa kepuasan lansia di pengaruhi oleh beberapa faktor yakni faktor keandalan (*reliability*), faktor empati (*empathy*), dan faktor kenyataan (*tangibles*), dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa kinerja dari para kader yang baik belum tentu bisa menjamin kepuasan daripada para lansia jika faktor keandalan (*reliability*) yang diberikan masih kurang.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Akmaliah, 2018) yang menyatakan adanya hubungan antara faktor keandalan (*reliability*), faktor empati (*empathy*) dan faktor kenyataan (*tangibles*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di puskesmas Baros, Sukabumi. Menurut penelitian yang dilakukan (Kunci et al., 2020) yang mengatakan bahwa terdapat hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien yaitu keandalan mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pasien dimana semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan begitupun sebaliknya bila persepsi pasien terhadap keandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah atau menurun. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa bahwa responden menilai empaty para petugas klinik ini baik, ini menunjukkan jika kualitas pelayanan yang diberikan baik. Pada penelitian ini juga mengatakan bahwa bukti fisik atau *tangible* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dimana semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik atau *tangible* maka pasien akan semakin puas, begitupun sebaliknya jika penilaian pasien pada faktor fisik buruk, maka kepuasan pasien menurun.

Hasil uji statistik pada penelitian ini untuk tiap-tiap variabel diperoleh bahwa variabel kinerja mempunyai 2 faktor yaitu sikap dan kegiatan atau pelayanan, sedangkan variabel kepuasan mempunyai 3 faktor yaitu keandalan, empati dan kenyataan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Indrayani et al., 2022) yang mengatakan bahwa sikap dari para kader mempunyai peranyang penting dalam penyelenggaraan kegiatan posyandujika di banding dengan faktor-faktor lainnya, ini karena sikap dari pada kader dalam menyelenggarakan kegiatan membawakan dampak pada pelayanan yang diberikan kader dalam posyandu. Kader yang mempunyai sikap yang baik akan membawakan dampak pada terpenuhinya seluruh pelayanan, begitupun sebaliknya jika sikap yang kurang menyebabkan tidak terpenuhinya seluruh pelayanan.

Hasil penelitian menggunakan uji *Chi Square* menghasilkan bahwa ada hubungan yang signifikan jika di lihat secara statistik antara variabel kinerja pengelola dengan variabel kepuasan lansia di sekolah lansia tangguh senior smart kota Pasuaruan dengan nilai P Value (0,002). Hal ini sejalan dengan penelitian (Lui Lelaona & Siswani, 2020) yang mengatakan bahwa adanya hubungan kinerja dari para kader posyandu balita dengan kepuasan para ibu pengguna posyandu balita di Rw 012 kelurahan kapuk Jakarta tahun 2020. Hal yang sama

juga dinyatakan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Indrayani et al., 2022) mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kinerja kader dengan variabel tingkat kepuasan pelayanan posyandu di Desa Susukan Kecamatan Cipicung Kabupaten Kuningan Tahun 2022. Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa semakin baik kinerja dari para pengelola sekolah lansia akan berdampak pada semakin baik pula kepuasan lansia pada kinerja pengelola sekolah lansia tangguh senior smart kota Pasuruan.

#### D. Penutup

Dari hasil uraian penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil penelitian seperti berikut: Gambaran variabel Kinerja Pengelola sekolah lansia tangguh senior smart, Variabel kinerja pengelola menunjukkan dari 150 orang responden, 129 orang responden (86%) menyatakan kinerja pengelola baik sedangkan 21 orang responden (14%) menyatakan kinerja pengelola kurang, Gambaran variabel Kepuasan siswa sekolah lansia tangguh senior smart, Variabel kepuasan lansia menunjukkan dari 150 orang responden, yang merasa puas pada kinerja pengelola berjumlah 131 orang responden (87,3%) dan yang menyatakan kurang puas dengan kinerja pengelola berjumlah 19 orang responden (12,7%), Berdasarkan uji menggunakan *Chi Square* di dapatkan hasil bahwa adanya hubungan signifikan antara kinerja pengelola dengan kepuasan lansia di sekolah lansia tangguh senior smart kota Pasuaruan dengan P Value = 0,002.

#### Daftar Pustaka

- Abidin, A. Z., & Sasongko, R. C. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Linknet Cabang Tangerang. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 194–207. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.91>
- Akmaliah, G. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi. *Jurnal.Stikesmi.ac.id*, 1(1), 1–12. [https://jurnal.stikesmi.ac.id/file.php?file=preview\\_dosen&id=568&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=Johan Budhiana - Kepuasan Pasien.pdf](https://jurnal.stikesmi.ac.id/file.php?file=preview_dosen&id=568&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=Johan+Budhiana+-+Kepuasan+Pasien.pdf)
- Dewi Rury Arindari, Dessy Suswitha, & Rendi. (2020). Hubungan Antara Kinerja Kader Posyandu Lansia Dengan Kepuasan Lansia. *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 10(02), 97–104. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v10i02.291>
- Erwanto, R., Kurniasih, D. E., & Amigo, T. A. E. (2020). Pengembangan dusun ramah lansia melalui pelaksanaan sekolah lansia. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 4(6), 1334–1344. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/view/3170>
- Indrayani, I., Sholeha, N. A., Oktavia, B., & Amalia, I. S. (2022). Hubungan Antara Kinerja Kader Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Posyandu Di Desa Susukan Kecamatan Cipicung Kabupaten Kuningan Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 13(02), 220–229. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v13i02.592>
- Irwan. (2017). *Etika dan Perilaku Kesehatan*.
- Kunci, K., Pelayanan, K., pasien, kepuasan, Zia Ulhaq, M., & Ariya Ningtiyas, F. (2020). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Abstrak The Correlation between service quality and patient satisfaction at Pratama Clinic. *Indonesian Journal of Nutrition and Dietetics*, 8(1), 45–51. <http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA>
- Lui Lelaona, P. Y., & Siswani, S. (2020). Hubungan Kinerja Kader Posyandu Balita dengan Kepuasan Pelayanan Posyandu Balita di RW 012 Kelurahan Kapuk Jakarta Utara Tahun 2020. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 4(2), 135–143. <https://doi.org/10.52643/jukmas.v4i2.1014>
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Mulyani, N., & Hakim, L. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di

- Rsud Labuang Baji Makassar. *Journal.Unismuh.a.Id/Index.Php/Ki,Ap/Index*, 2(X), 1–17.  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Nurmawati, I., & Bunga, A. P. (2022). Literature Review : Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213–222.
- Suhadak, E., & Murwani, A. (2020). Hubungan Kinerja Kader Dengan Kepuasan Pelayanan Pada Lansia Di Posyandu Cinta Lansia. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes Ri Pangkalpinang*, 8(2), 97. <https://doi.org/10.32922/jkp.v8i2.182>
- Zainaro, M. A., & Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194.  
<https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.2442>