



Hubungan Pelayanan Keperawatan Mahasiswa Praktik Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di PPSLU Cilacap

Fitri Deniyati Sholehah¹, Isna Hikmawati²

¹Program Studi Keperawatan S1, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Indonesia

²Dosen Program Studi Keperawatan S1, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:

Fitrideniyati12@gmail.com

Keywords:

Nursing Service, Student Practice, Satisfaction Elderly

ABSTRACT

Objective: Nursing services are professional services as an integral part of health services based on nursing knowledge and tips. As a profession, the services provided must be professional, so nurses must have competence and meet nursing practice standards. Nursing services affect positively on the satisfaction of the elderly in social institutions. To find out the services provided by nursing students s1 program of universitas muhammadiyah purwokerto during clinical practice with the level of elderly satisfaction at ppslu cilacap.

Methods: This is a quantitative descriptive correlation design using cross sectional approach. The sample of this study is the elderly in PPSLU Cilacap with a total of 50 respondents using the Consecutive sampling method in December 2019. Chi Square test was used as the questionnaire research instrument.

Results: The results of the study show that the most respondents are female (52.0%), the most marital status is widowed (32.0%), and their health conditions are mostly sick 56.0%. There is a correlation between nursing students during their clinical practice and the satisfaction level of elderly at PPSLU Cilacap with the p value = 0.030 and OR value 3,611.

Conclusion: There is a correlation between nursing students during their clinical practice and Elderly Satisfaction Level at PPSLU Cilacap with value (p value = 0.030) and OR value 3,611. Therefore, the more appropriate the nursing services provided means the higher the satisfaction level.

PENDAHULUAN

Isu penduduk lansia terutama di negara-negara berkembang telah mendunia. Penduduk lansia merupakan bagian dari anggota keluarga dan juga oleh masyarakat untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pertumbuhan penduduk lansia Indonesia mengalami pertumbuhan terbesar di Asia, yaitu sebesar 414%, Thailand 337%, India 242% dan China 220% (WHO, 2015). Jumlah lansia Indonesia menurut BPS pada tahun 2010 sebesar 14.587.381 (6,19% dari total penduduk sebesar 237,641,326). WHO memprediksikan pada tahun 2020 diperkirakan jumlah Lansia Indonesia sekitar 80.000.000 jiwa (WHO, 2017).

Angka tersebut merupakan jumlah yang cukup besar jika tidak dilakukan upaya peningkatan kesejahteraan dan kesehatan lansia sejak sekarang, karena lansia memiliki beberapa masalah kesehatan berawal dari kemunduran sel-sel tubuh, sehingga fungsi dan daya tahan tubuh menurun serta faktor resiko terhadap penyakit pun meningkat. Masalah kesehatan yang sering dialami lanjut usia adalah malnutrisi, gangguan keseimbangan, kebingungan mendadak. Selain itu, beberapa penyakit yang sering terjadi pada lanjut usia antara lain hipertensi, gangguan pendengaran dan penglihatan, demensia, osteoporosis (Shrivastava *et al*, 2013).

Keperawatan adalah salah satu profesi pelaku pemberi pelayanan kesehatan, memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan profesional sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan ilmu dan kiat keperawatan (Nursalam, 2011). Tenaga perawat mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan, karena pelayanan yang di berikan berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual merupakan pelayanan yang unik dan dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan, hal ini merupakan kelebihan tersendiri dibanding profesi kesehatan lainnya (DepKes RI, 2013).

Sebagai profesi, tentunya pelayanan yang diberikan harus profesional, sehingga perawat/ ners harus memiliki kompetensi dan memenuhi standar praktik keperawatan, serta memperhatikan kode etik dan moral profesi agar masyarakat menerima pelayanan dan asuhan keperawatan yang bermutu. Keperawatan

juga mempunyai sasaran yaitu berjalannya praktik keperawatan yang tepat dan aman yang diatur sendiri oleh perawat untuk kepentingan publik dan dicapai dengan mempertahankan praktik yang baik, mencegah praktik yang buruk, dan melakukan intervensi bila praktik tidak diterima.

Menurut *Indonesian National Nurses Association* Standar praktik merupakan salah satu perangkat yang diperlukan oleh setiap tenaga profesional. Standar praktik keperawatan adalah ekpektasi / harapan-harapan minimal dalam memberikan asuhan keperawatan yang aman, efektif dan etis. Pelayanan asuhan keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pembelajaran praktik kesehatan sebaiknya mendapat perhatian serius dan persiapan yang baik. Perhatian dan persiapan tersebut dibutuhkan karena pembelajaran praktik memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bekerja dengan klien atau lansia dan belajar masalah yang nyata (Chapman, 2010).

Pembelajaran praktik memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan sikap, keterampilan psikomotor, pengetahuan, manajemen waktu dan keterampilan penyelesaian masalah (Grealish, 2011). Mahasiswa menghadapi peristiwa-peristiwa yang di luar perkiraan saat berhadapan dengan kondisi nyata di panti sosial seperti respon lansia yang tidak diharapkan, kondisi lansia yang tiba-tiba berubah, dan adanya kesenjangan antara teori dan praktik, sehingga terkadang mahasiswa mengalami kesulitan (Finn *et al*, 2011). Berdasarkan penelitian yang terdahulu ditemukan bahwa banyak mahasiswa yang mengalami kesulitan saat berhadapan dengan masalah-masalah yang nyata selama menjalani pembelajaran praktik di panti sosial (Mahat, 2011). Pelayanan keperawatan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan lansia di panti sosial, yang berarti makin meningkatnya pelayanan, maka akan meningkat pula kepuasan lansia, begitu juga terjadi sebaliknya. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan lansia di panti sosial untuk tetap mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan kesehatan dengan melakukan penguatan kelembagaan, infrastruktur (Muhammad *et al*, 2015).

Seluruh Panti Sosial di Indonesia sebanyak 243 unit yang tersebar di seluruh provinsi dan melayani / menampung sebanyak 11.061 orang lansia, salah

satunya Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPSLU) Dewanata Cilacap saat ini tidak bisa lagi menampung lansia baru. Pasalnya panti yang merupakan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah tersebut hanya memiliki kapasitas 100 orang. Penghuni panti berasal dari beberapa daerah terutama wilayah Banyumas, sebagian besar dari Cilacap, tetapi banyak juga dari Purwokerto, Banjarnegara bahkan ada yang dari Kebumen. Tidak hanya itu waktu untuk pelayanan hanya sampai 1 tahun. Namun panti kebanyakan dihuni oleh lansia terlantar yang membuat harus tetap dirawat dan juga membutuhkan tenaga kesehatan untuk merawat para lansia di panti tersebut. Meningkatnya jumlah lansia tersebut berpengaruh juga dengan adanya pemberian pelayanan keperawatan yang diberikan tenaga kesehatan yang ada di panti. Sedangkan pada saat ini tenaga kesehatan pemberi pelayanan keperawatan tidak memadai untuk merawat atau memberikan pelayanan keperawatan kepada lansia dengan jumlah yang cukup banyak (Kemensos RI, 2012).

Penyedia pelayanan kesehatan tampaknya melakukan pekerjaan yang terpuji dalam mencapai kepuasan lansia berkaitan dengan kualitas pelayanan. (Sohail M, 2015).

Dalam mengevaluasi kepuasan lansia terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, yaitu kualitas pelayanan keperawatan, faktor emosional, serta kelengkapan fasilitas. Sumber daya yang paling banyak mendukung kepuasan salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang ada dilayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan, khususnya layanan keperawatan pada aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama, aspek tanggung jawab, sehingga mempengaruhi pelayanan kepada lansia. Dalam memberikan pelayanan keperawatan di panti sosial memerlukan suatu sistem untuk melakukan tindakan keperawatan. Sistem yang terdiri dari dari struktur, proses dan nilai-nilai profesional akan mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk lingkungan yang dapat menopang pemberian asuhan keperawatan tersebut. Pedoman sistem tersebut dikenal dengan Model Praktik Keperawatan Profesional (Budhiastuti, 2018).

Kenyataan di lapangan masih banyak keluhan para lansia terhadap kualitas pelayanan perawatan di panti sosial. Salah satu hal yang disorot adalah

kemampuan perawat dalam menangani lansia secara tepat dan cepat tanpa memandang status social ekonomi lansia. Untuk melahirkan perawat-perawat professional diperlukan suatu system pendidikan yang bermutu, yang berorientasi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan lansia dipanti sosial. Sistem pendidikan sebaiknya dapat melahirkan perawat-perawat professional, yang tidak hanya memiliki kemampuan intelektual, tetapi juga memiliki kemampuan dalam hal emosional, spiritual dan psikomotor. Oleh karena itu dalam proses pendidikan keperawatan harus memperhatikan input, proses, output atau outcome dari proses pendidikan. Dari pengetahuan dan pemahaman tersebut diharapkan dapat terinternalisasi dalam diri mahasiswa keperawatan. Mahasiswa keperawatan (calon perawat) tentunya menyadari bahwa menjadi seorang perawat merupakan cita-cita yang memiliki banyak manfaat khususnya bagi lansia di panti sosial (Budhiastuti, 2018).

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 16 November 2019 peneliti memperoleh data jumlah lansia (penerima manfaat) di Panti Pelayan sosial lanjut usia Cilacap sebanyak 100 lansia, diantaranya laki-laki 45 dan perempuan 55 begitupula dengan yang bisa membaca menulis 40 dan yang tidak bisa membaca menulis 60. Terdapat 21 petugas panti yang 3 dari mereka merupakan pramu rukti, mereka berkerja sesuai sift masing-masing selama 24 jam siang dan malam. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas Panti mengatakan setiap tahun di panti sosial memang ada mahasiswa praktikan dari beberapa universitas terutama universitas muhamadiyah purwokerto (UMP) yang terdiri dari banyaknya mahasiswa setiap semesternya dengan jumlah mahasiswa 25 atau lebih, setiap mahasiswa praktikan memberikan pelayanan keperawatan kepada lansia sesuai standar praktik.

Mahasiswa praktik memberikan pelayanan keperawatan kepada lansia masih sangat kurang karena rata-rata mahasiswa dalam berkomunikasi hanya pada saat melakukan pengakajian untuk memenuhi tugas membuat asuhan keperawatan. Mahasiswa melakukan pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan berfungsi mengukur kemandirian lansia, aktivitas sehari-hari, dan mengecek status mental lansia untuk mengetahui kemajuan kesehatan lansia, untuk pemeriksaan tersebut hanya dilakukaan 1 kali saat mengisi tugas asuhan keperawatan mahasiswa praktikan. Dari data yang diperoleh setelah melakukan

pemeriksaan MMSE / mengetahui fungsi kognitif lansia ada beberapa lansia yang mengalami gangguan kognitif berat dengan skor 12, ada juga lansia yang mengalami gangguan kognitif sedang dengan skor 22.

Dari data tersebut dilakukan wawancara lansia mengatakan sering melihat mahasiswa praktikan dari UMP yang berseragam warna biru dan berkerudung putih, mereka berpakaian rapi dan sopan ada lansia yang mengatakan mahasiswa praktikan UMP yang setiap paginya melakukan tensi darah, tetapi mahasiswa tidak dekat dengan lansia karena jarang menyapa dan berkomunikasi, ada mahasiswa yang membiarkan lansia sakit tidak memberitahu petugas panti untuk memberikan pertolongan. Di sisi lain ada juga beberapa lansia yang mengatakan lupa dengan mahasiswa praktikan karena banyak yang praktik di panti.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi pendekatan *Cross Sectional*, yang populasinya adalah lansia yang berada di panti berjumlah 100 lansia. Teknik sampling menggunakan *Consecutive Sampling*, Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah : 1) Lansia yang sudah menetap dipanti minimal 2 tahun ke atas 2) Lansia yang pernah di rawat oleh mahasiswa praktikan UMP S1 3) Lansia yang dilakukan pengukuran MMSE dengan hasil tidak ada gangguan kognitif (normal) sampai sedang 4) Lansia yang bersedia menjadi responden 5) Lansia yang tidak bisa membaca dan menulis dibantu peneliti. Kriteria eksklusi yaitu : 1) Lansia yang menolak menjadi responden 2) Lansia yang mengalami penurunan kesadaran. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 50 lansia. Tempat dan Waktu penelitian dilaksanakan di PPSLU Cilacap pada bulan Desember 2019. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan cara pengisian kuesioner yang dilakukan sendiri oleh responden yang bisa membaca dan menulis, sedangkan yang tidak bisa membaca dan menulis di bantu peneliti.

HASIL

1. Karakteristik responden

Deskripsi gambaran karakteristik jenis kelamin, status perkawinan, dan kondisi kesehatan.

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi karakteristik responden lansia di PPSLU Cilacap.

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	48.0
Perempuan	26	52.0
Status Perkawinan		
Menikah	12	24.0
Janda	16	32.0
Duda	13	26.0
Belum menikah	9	18.0
Kondisi Kesehatan		
Sehat	23	46.0
Sakit	27	56.0
Total	50	100.0

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa distribusi karakteristik responden pada variabel jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebanyak 26 responden (52,0%). Pada variabel status perkawinan paling banyak adalah janda sebanyak 16 responden (32.0%). Kemudian pada variabel kondisi kesehatan paling banyak adalah sakit sebanyak 27 responden (56.0%).

2. Karakteristik pelayanan keperawatan mahasiswa praktik dengan tingkat kepuasan lansia.

Deskripsi gambaran karakteristik pelayanan keperawatan mahasiswa keperawatan dan tingkat kepuasan lansia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan mahasiswa praktik dan tingkat kepuasan

Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
Sesuai	28	56.0
Tidak sesuai	22	44.0
Tingkat Kepuasan		
Puas	30	60.0
Tidak puas	20	40.0
Total	50	100.0

Berdasarkan tabel 4.2 di dapatkan bahwa pelayanan mahasiswa praktik di PPSLU Cilacap sebagian besar sesuai (56.0%), sebagian ada juga yang tidak sesuai dengan jumlah (44.0%). Pada tingkat kepuasan di dapatkan bahwa tingkat kepuasan lansia di PPSLU Cilacap paling banyak puas sebanyak (60.0%), sebagian ada juga yang tidak puas dengan jumlah

(40.0%).

3. Hubungan pelayanan keperawatan mahasiswa praktik dengan tingkat kepuasan lansia.

Analisa yang kedua yaitu analisis bivariat yang merupakan analisis pada dua variabel yang diduga berhubungan, dan dalam analisis ini menggunakan uji *Chi Square* yaitu untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan mahasiswa praktik dengan tingkat kepuasan lansia di PPSLU Cilacap.

Tabel 4.3 Distribusi hubungan pelayanan keperawatan mahasiswa praktik dengan tingkat kepuasan lansia di PPSLU Cilacap.

Pelayanan keperawatan	Tingkat kepuasan						P value	OR
	Puas		Tidak puas		Total			
	F	%	F	%	F	%		
Sesuai	20	40%	8	16%	28	56%	0,030	3,611
Tidak sesuai	9	18%	13	26%	22	44%		
Total	29	58%	21	42%	50	100%		

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dilihat bahwa dari 50 responden pada kategori pelayanan keperawatan sesuai dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 20 responden (40.0%), sedangkan pelayanan keperawatan sesuai dengan tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 8 responden (16.0%). Kategori pelayanan keperawatan tidak sesuai dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 9 responden (18.0%), sedangkan pada pelayanan keperawatan tidak sesuai dengan tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 13 responden (26.0%).

Berdasarkan uji *Chi Square* di dapatkan *p-value* = 0.030 (< 0.05) yang artinya ada hubungan antara pelayanan keperawatan mahasiswa praktik dengan tingkat kepuasan lansia di PPSLU Cilacap, Sedangkan nilai OR = 3.611 yang artinya menunjukkan bahwa mahasiswa praktik memberikan pelayanan keperawatan yang tidak sesuai berpeluang 3-4 resiko yang menyebabkan lansia tidak puas.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

Hasil penelitian yang telah dilakukan di PPSLU Cilacap dengan 50 responden yang paling banyak responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 26 responden (52.0%), hal ini terjadi karena pada saat penelitian dilaksanakan sebagian responden yang berada di wisma adalah lansia perempuan yang bersedia menjadi responden.

Perempuan di hampir semua populasi modern hidup

lebih lama dari pada laki-laki. Penelitian sampai saat ini menyediakan bukti untuk kedua faktor biologis dan sosial yang mempengaruhi kesenjangan gender ini. Dalam semua populasi, mereka memiliki angka kematian yang lebih rendah di hampir semua usia, dan, dengan pengecualian satu populasi budak, mereka hidup rata-rata lebih lama dari pada laki-laki (Virginia *et al*, 2018).

Sedangkan berdasarkan karakteristik status perkawinan sebagian besar responden janda sebanyak 16 responden (32.0%), rata-rata lansia yang sebelum tinggal di panti sudah berstatus janda disebabkan karena beberapa faktor seperti ditinggal wafat, bercerai, ada juga lansia yang tinggal dipanti karena keluarga tidak sanggup merawatnya dan ada juga yang memang lansia terlantar. Aspek sosial merupakan salah satu aspek yang sering kali mengalami perubahan. Perubahan pada lansia dapat mempengaruhi kesejahteraan lanjut usia secara umum, dimana salah satu perubahan sosial yang dialami lansia adalah hilangnya pasangan hidup. Pasangan hidup bagi lansia merupakan sumber pendukung atau *supporting* terhadap pemecahan masalah atau *problem solving*, maupun pengasuhan (Papalia, 2011).

Janda adalah segmen yang paling rentan di antara populasi lansia India. Lebih dari separuh wanita lansia (berusia 60 tahun ke atas) adalah janda, tetapi hanya 15% pria lansia yang duda. Para janda lanjut usia menghadapi banyak segi diskriminasi karena alasan sosial-ekonomi dan budaya. Anggota keluarga mereka sendiri menganggap banyak janda tua sebagai beban (W.Q.Lin, 2017).

Kemudian karakteristik responden berdasarkan kondisi kesehatannya sebanyak 27 responden (56.0%) yaitu responden sakit, hal ini terjadi karena pada saat penelitian dilakukan rata-rata lansia dalam keadaan sakit dan ada keluhan yang dirasakan, seperti darah tinggi sering sakit kepala, pegel linu, batuk sesak nafas, dan gatal-gatal. Semua lansia akan mengalami penuaan ataupun perubahan pada diri seperti perubahan bio-psiko dan fisik, yang dipengaruhi oleh gaya hidup. Sel-sel normal yang dimiliki lansia memiliki keterbatasan dalam kemampuannya untuk berfungsi seperti sebelumnya (Potter, 2011).

2. Pelayanan keperawatan mahasiswa praktik Berdasarkan data pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa menurut responden pelayanan keperawatan sebagian besar sesuai sebanyak (56.0 %), dan pada pelayanan keperawatan tidak sesuai sebanyak (44.0%).

Dari hasil identifikasi jawaban responden pada

setiap pertanyaan dalam kuesioner, pelayanan keperawatan kategori sesuai dengan nilai rata-rata jawaban tertinggi terletak pada aspek Perhatian (50.8 %) dan Keandalan (51.0%) seperti kesabaran, ramah, mengenal lansia dengan baik, melayani lansia tanpa membedakan, berhati-hati, dan menginformasikan kondisi lansia. Pelayanan keperawatan kategori tidak sesuai dengan nilai rata-rata jawaban tertinggi terletak pada aspek Keyakinan (58.5%) Ketanggapan (55.5%) Bukti langsung (56.7%).

Pelayanan keperawatan yang baik adalah tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi / etika profesi, wajar dan aman, pelayanan keperawatan yang memuaskan bagi lansia yang dilayani dipanti (Muh, 2011). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan keperawatan yang bermutu tinggi harus dapat diberikan oleh perawat kepada seluruh lansia di panti tanpa membedakan jenis kelamin, status perkawinan, dan kondisi kesehatannya. Tujuan utama keperawatan adalah untuk membantu lansia dalam mencapai derajat sehat yang diinginkan (Nursalam, 2011).

Penilaian kerja merupakan proses yang berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personel dan usaha untuk memperbaiki unjuk kerja personel dalam organisasi. Perawat merupakan suatu profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian sehingga layanan perawat selalu menyangkut upaya kemanusiaan yang pelaksanaannya membutuhkan ketulusan, saling menghargai dan kebijaksanaan terhadap sesama manusia. Perhatian perawat pada waktu menyelenggarakan pelayanan keperawatan adalah pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia (Hafis, 2014).

Pendamping dan pelayanan lansia merupakan kegiatan yang diyakini mampu mendorong terjadinya pemberdayaan. Pendamping seperti halnya pekerja sosial juga didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan. Para pendamping ini dalam melaksanakan tugasnya memiliki tahap-tahapan pendampingan dan juga teknik-teknik lain yang ada kaitannya dengan penanganan lansia (Widyakusuma, 2013).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan yaitu tentang Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Oleh peserta Didik Sebagai Caregiver Di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Pertiwi, hasil dari penelitian tersebut adalah kurang dari setengah responden / peserta didik melaksanakan

kriteria unjuk kerja pada setiap aspek dengan baik dan mempengaruhi tingkat kepuasan yang puas (Lailatissilmi, 2018).

Perawat harus mampu bersikap baik dan profesional ketika melaksanakan tugasnya. Perawat sebagai tenaga medis yang paling sering berhadapan langsung dengan lansia dipanti harus bisa mengetahui dan membantu apa yang menjadi keluhan / masalah lansia saat dipanti sosial. Ketika perawat mampu melakukan hal itu maka lansia akan merasa nyaman dan percaya bahwa dia ada dalam penanganan yang tepat. Sebaliknya lansia pula harus bisa menghargai dan memperlakukan perawat atau mahasiswa praktik dengan baik. Hal inilah yang akan membuat terjalinnya hubungan yang baik antara perawat / mahasiswa praktik dengan lansia yang berada dipanti sosial sehingga lansia akan merasa nyaman serta puas dan tetap menerima adanya mahasiswa praktik (Merkouris, 2015).

Hasil menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan secara positif mempengaruhi perilaku niat. Semua faktor layanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Namun, hanya tiga dimensi kualitas layanan (bukti fisik, jaminan dan empati) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan niat. Selain itu, bukti fisik, keandalan dan jaminan memiliki signifikan, penelitian ini dilakukan di Malaysia oleh (Nor Khasimah, 2015).

3. Tingkat kepuasan lansia

Berdasarkan data tabel 4.2 dapat diketahui bahwa (52.0%) responden yang menyatakan puas. Dari hasil identifikasi jawaban responden pada setiap pernyataan dalam kuesioner kepuasan lansia. Kategori puas dengan nilai rata-rata jawaban puas tertinggi terletak pada aspek penerapan persyaratan pelayanan kesehatan (58.9%) seperti kelengkapan fasilitas, ketersediaan ruangan, sikap yang menyenangkan, kesungguhan mahasiswa, memberikan pelayanan dengan penuh perhatian. Pada aspek penerapan kode etik paling banyak tidak puas dengan jumlah (50.8%).

Berdasarkan data hasil penelitian diatas tentang kepuasan lansia diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan mahasiswa praktik di PPSLU Cilacap. Hal ini tidak terlepas dari sudah baiknya pelayanan keperawatan mahasiswa praktik yang telah diberikan kepada lansia tanpa memandang jenis kelamin, status perkawinan, maupun kondisi kesehatannya. Kepuasan pelayanan yang diperoleh

didasarkan pada proses kinerja tenaga perawat / mahasiswa praktik berdasarkan prosedur, sikap ramah mahasiswa menunjukkan empathy yang baik dan memberi arti tersendiri bagi pelayanan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Lansia bukanlah penyakit namun merupakan tahap lanjut dari suatu proses kehidupan yang ditandai dengan kemampuan tubuh untuk beradaptasi dengan lingkungan, dan umumnya mengalami penurunan fungsi-fungsi biologis, psikologis, sosial, dan ekonomi. Dalam bidang keperawatan disebut istilah *gerontic* atau keperawatan gerontik, dimana pendekatannya bukan hanya pada aspek medis saja tetapi lebih kearah aspek spiritual dan bio-psikologi (Tantut, 2018).

Pada evaluasi pelaksanaan model praktik keperawatan professional didapatkan peningkatan kepuasan pasien setelah model praktik dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai peraturan penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Sitorus, 2014),

Penelitian ini memperoleh data bahwa tingkat kepuasan lansia secara umum berdasarkan pelayanan keperawatan adalah sebagai berikut, lansia yang merasa puas sebanyak 50% dan lansia yang merasa tidak puas sebanyak 50%. Proporsi jumlah lansia yang merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan di panti terlihat seimbang. Lansia 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, 2011).

Tingkat kepuasan tiap individu sangat berbeda satu sama lain, tergantung dari terpenuhinya harapan individu tersebut. Walaupun gambaran secara umum terlihat seimbang antara lansia yang merasa puas dan yang merasa tidak puas, namun jika dilihat berdasarkan karakteristik hasilnya akan berbeda kepuasan bersifat subjektif. Untuk menentukan tingkat kepuasan pasien dengan layanan yang diberikan oleh praktisi perawat untuk pasien pedesaan. Secara keseluruhan ada tingkat kepuasan pasien yang tinggi dengan layanan praktisi perawat. Hubungan yang signifikan ($p \leq 0,05$) diidentifikasi antara kepuasan pasien dan usia subjek, tingkat pendidikan, keakraban dengan praktisi perawat yang terlihat, kesehatan secara keseluruhan, kepuasan dengan harapan layanan yang dipenuhi, dan kemungkinan untuk merekomendasikan praktisi perawat kepada orang lain. Dari hasil penelitian di atas

jika praktisi perawat baik dalam memberikan layanan maka pasien yang menerima pelayanan tersebut akan puas (Nancy, 2009).

4. Hubungan pelayanan keperawatan mahasiswa praktik dengan tingkat kepuasan lansia
Berdasarkan hasil penelitian ada hubungan antara pelayanan keperawatan mahasiswa praktik dengan tingkat kepuasan lansia di PPSLU Cilacap. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistic diperoleh nilai *p value* 0,030 dan nilai OR 3.611, bahwa pelayanan keperawatan mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan lansia dengan nilai *p value* $0,030 < \alpha = 0.05$ artinya semakin baik pelayanan keperawatan mahasiswa praktik yang di berikan kepada lansia maka tingkat kepuasan lansia akan semakin tinggi, sedangkan nilai OR = 3.611 yang artinya menunjukah bahwa mahasiswa praktik yang memberikan pelayanan keperawatan yang tidak sesuai berpeluang 3-4 resiko yang menyebabkan lansia tidak puas.

Pada saat mahasiswa praktik sabar dan ramah dalam memberikan pelayanan, mengenal lansia dengan baik, kehati-hatian dalam memberikan perawatan, menginformasikan kondisi sakit lansia. Setiap mahasiswa praktik melakukan hal baik tersebut lansia mulai memperhatikan perilaku mahasiswa praktik dengan selalu menceritakan keluhan yang dirasakan agar mendapatkan perawatan yang baik, mempercayai mahasiswa dalam menjaga privasinya, mahasiswa ramah kepada setiap lansia karena perilaku tersebut lansia mulai mencontoh perilaku tersebut dengan saling menyapa sesama teman lansia di lain wisma, saling menegur dan saling mengerti kekurangan kelebihan masing-masing lansia.

Layanan kesehatan yang terjamin mutunya merupakan suatu layanan kesehatan yang sangat kompetitif. Kualitas pelayanan profesi kesehatan dalam pemberian pelayanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan karena dari cara perawat memberikan pelayanan keperawatan akan berdampak langsung kepada lansia. Salah satu indikator dari pelayanan keperawatan adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan tersebut memberi kepuasan atau tidak (Putra, 2015). Penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit XYZ tahun 2009 bahwa sebagian besar pasien merasa puas (63,2%) dengan pelayanan keperawatan, kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual (Marpaung, 2010). Kualitas pelayanan keperawatan merujuk pada

penampilan / wujud dari pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh lansia, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan lansia, apakah pelayanan keperawatan yang diterima oleh lansia memuaskan atau malah mengecewakan. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kinerja perawat akan dinilai baik atau memuaskan, sebaliknya apabila kualitas kinerja perawat lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai buruk atau tidak puas oleh lansia (Khamida, 2015).

Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, innovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Kualitas pelayanan merupakan suatu *driver* kepuasan yang bersifat multidimesi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dilihat berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Harapan atau keinginan pelanggan adalah keyakinan dari pelanggan yang dijadikan standar atau acuan untuk menilai kinerja suatu organisasi sebelum menerima pelayanan jasanya. Pelanggan dengan harapan tinggi jauh lebih sulit untuk dipuaskan, tetapi pelanggan dengan harapan yang rendah akan mudah dipuaskan (Purwanto, 2010).

Praktik *caring* sebagai pusat keperawatan, menggambarkan *caring* sebagai dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal (kebaikan, kepedulian, dan cinta terhadap diri sendiri atau orang lain). *Caring* digambarkan sebagai moral ideal keperawatan, hal itu meliputi keinginan untuk perawat, kesungguhan untuk perawat, dan tindakan perawat. Tidakan perawat meliputi komunikasi, tanggapan positif, dukungan, atau intervensi fisik oleh perawat (Clark, 2010).

Penilaian kualitas pelayanan keperawatan dilakukan dengan mengukur kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Sehingga perawat diharapkan lebih banyak berperan dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien secara langsung (*direct care*) dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasarnya, memberi pengajaran, atau dengan cara mendiskusikan kebutuhan pasien dan perawat menerapkan SS (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) setiap

melakukan tindakan yang berhubungan dengan pasien. Perawat juga harus meningkatkan lagi lima dimensi atau aspek kualitas pelayanan keperawatan yaitu Berwujud (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Ayuningtyas, 2015).

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa layanan kesehatan yang dirasakan di rumah sakit swasta dan rumah sakit umum tidak berbeda secara signifikan. Meskipun pasien lebih puas dengan asuhan keperawatan, persepsi kepuasan pasien dengan kualitas layanan yang diberikan oleh dokter dan perawat serta kualitas lingkungan rumah sakit tidak berbeda secara signifikan di rumah sakit umum dan swasta. Karena jika pemberi pelayanan keperawatan secara profesional dengan baik maka setiap rumah sakit umum maupun swasta kualitas layanannya akan sama-sama baik dan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang tinggi (Hamda.S, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan pelayanan keperawatan mahasiswa praktik dengan tingkat kepuasan lansia di PPSLU Cilacap, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar lansia dipanti berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 26 lansia (52.0%), status perkawinan rata-rata janda sebanyak 16 lansia (32.0%), dan dengan kondisi kesehatan paling banyak yaitu sakit sebanyak 27 lansia (54.0%).
2. Sebanyak 56.0 % lansia yang mengatakan pelayanan keperawatan mahasiswa praktik berada pada kategori sesuai
3. Sebanyak 60.0% lansia mengatakan tingkat kepuasan berada pada kategori puas.
4. Terdapat Hubungan Pelayanan Keperawatan mahasiswa praktik dengan Tingkat Kepuasan Lansia di PPSLU Cilacap dengan nilai (*p value* = 0.030) dan nilai OR 3.611 yang artinya menunjukkan bahwa mahasiswa praktik memberikan pelayanan keperawatan yang tidak sesuai berpeluang 3-4 resiko menyebabkan lansia tidak puas.

SARAN

Saran yang diberikan terkait dengan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh komunikasi, ketanggapan, dan keyakinan mahasiswa praktik dalam memberikan pelayanan kepada lansia di PPSLU Cilacap.
2. Bagi institusi pendidikan
 - a. Agar dapat memberikan pembelajaran dan bekal kepada mahasiswa praktik tentang teknik komunikasi, kehandalan, dan keyakinan sesuai dengan standar praktik, sehingga mahasiswa mampu mengatasi masalah yang ada di lapangan praktik
3. Bagi mahasiswa keperawatan
 - a. Menerapkan perannya sebagai perawat sesuai standar pelayanan keperawatan. Apabila perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai standar maka perawat dapat melindungi diri sendiri dan orang lain pada bahaya tindakan legal.
 - b. Menumbuhkan rasa pentingnya lansia yang membutuhkan bantuan bio-psiko-sosial-spiritual. Hal tersebut dikarenakan keperawatan adalah profesi yang berorientasi pada pelayanan yang bersifat membantu.
4. Bagi PPSLU
 - a. Diharapkan tetap terjalannya komunikasi dengan institusi pendidikan dalam memberikan masukan atau bekal terhadap mahasiswa praktik agar dapat melakukan pelayanan keperawatan sesuai dengan apa yang panti butuhkan, sehingga terciptanya kepuasan lansia.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmadi, (2010). *Teknik Prosedural Keperawatan Konsep dan Aplikasi Kebutuhan Dasar*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ali, et al. (2011). *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*. Media Medika. Jakarta.
- Baldassare Mark et al, (2009). *The Types of Social Relations Predicting Elderly Well-Being*. Journal Indexing & Matricks, Vol 6, Issue 4.
- Ayuningtyas, Kutri Riski, Mustayah. (2015). *Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jurnal Pendidikan Kesehatan, Vol.4, No.2, Oktober 2015 : 83-90 ISSN 2301-4024.
- Badan Pusat Statistik, (2015). SUPAS. Jakarta.
- Budiastuti, Dyah. (2018). *Metode Pls: Analisis Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan*. Jurnal Binus Business Review, 03(02). ISSN 2087-1228
- Brendan McCormack, (2010). *Developing person-centred practice: nursing outcomes arising from changes to the care environment in residential settings for older people*. International Journal of Older People Nursing 5, 93–107.
- Chapman, R. & Orb, A. (2010). *The nursing students' lived experience of clinical practice*. The Australian Electronic Journal of Nursing Education, 5(2): 1-16.
- Corkhill, M. (2010). *Undergraduate clinical practicum and the opportunity to practice skills in preparation for the graduate year: A review of the literature*. Contemporary Nurse: 7, 80-83.
- Clark, et al. (2010). *Community Health Nursing Caring For Population*. New Jersey : Prentice Hall.
- Departemen Sosial R.I, (2014). Direktorat Jenderal pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, Direktorat, pelayanan Sosial Lanjut Usia. *Pedoman pelayanan sosial lanjut usia dalam panti*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, (2013). *Praktik Keperawatan Profesional Konsep Dasar dan Hukum*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Effendi dan Makhfudli, (2010). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan praktik dalam Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Evans W. Gary et al, (2009). *Housing Quality and Psychological Well-Being Among the Elderly Population*. The Journals of Gerontology: Series B, Volume 57, Issue 4, Pages P381–P383.
- Feryal Subasi, (2010). *Evaluation of life satisfaction index of the elderly people living in nursing homes*. Archives of Gerontology and Geriatrics. Vol 2. 23–29.
- Finn, et al (2011). *The educational needs of part time clinical facilitator*. Contemporary Nurse, 9(2): 132-139.
- Flint, et al (2019). *Epidemiology and comorbidity of anxiety disorders in the elderly*. The American journal of pshychiatry. <https://doi.org/10.1176/ajp.151.5.640>
- Gould T Marie, 2009. *NURSING HOME ELDERLY: Social-Environmental Factors*. Journal of Gerontological Nursing. 18(8):13-20.
- Grealish, et al (2011). *Beyond preceptorship and supervision: A third clinical teaching model emerges for australian nursing education*. Australian Journal of Advanced Nursing, 15(2): 3-10.
- Hafis, Muhamad Anwar. (2014). *Hubungan Kinerja perawat Terhadap Tingkat Kepuasan*

- Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa.* Journal Kesehatan Volume. VII No.2/2014.
- Hallila, *et al.* (2010). Standard operationalized procedure for trained nurses and midwives professional performance in puskesmas, pustu and posyandu. Makalah, Palembang.
- Hasan Imron, (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS KELAS III di Ruang Rawat Inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Tahun 2016.* Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Hamda. S *et al.* (2016). *Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL.* International Journal of Healthcare Management. Vol.11.<https://doi.org/10.1080/20479700.2016.1266804>
- Helen B, (2011). *Gender Differences in Physical Disability Among an Elderly Cohort.* American Journal of Public Health (ajph), 32:579–590.
- Jatmiko, Hadi, (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Bedah Umum dan Konsultasi Bedah Digestive RSUD Banyumas.* Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Jan Florin, *et al* (2011). *Educational support for research utilization and capability beliefs regarding evidence-based practice skills: a national survey of senior nursing students.* Journal of advanced nursing. Vol 4. 888–897. doi: 10.1111/j.1365-2648.2011.05792.x
- Kementrian Kesehatan RI, (2015). *Profil kesehatan Indonesia.* Jakarta.
- Kusnanto, (2016). *Pengantar profesi dan Praktik Keperawatan profesional.* Jakarta: EGC.
- Khamida, (2015). *Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh terhadap Kepuasan.* Journal Ilmiah Kesehatan. Vol 8. No 2, Agustus 2015, hal 154-161
- Kwak C *et al*, (2017). *Factors related to satisfaction with long-term care services among low-income Korean elderly adults: A national cross-sectional survey.* Arch Gerontol Geriatr. 69:97-104. doi: 10.1016/j.archger.2016.11.013. Epub.
- Layland, F.Pitt (2016). *Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness.* Journal management Information Systems Research Center, University of Minnesota. : <http://www.jstor.org/stable/249687>
- Lailatissilmi, *et al.* (2018). *Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Oleh Peserta Didik Sebagai Caregiver Di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Pertiwi.* Journal FamilyEDu. Vol IV. No.1
- Liu H *et al*, (2019). *Marital status and cognitive impairment in the United States: evidence from the National Health and Aging Trends Study.* Journal Ann Epidemiol. 38:28-34.e2. doi: 10.1016/j.annepidem.2019.08.007.
- Lin.W.Q, *et al.* (2017). *The unhealthy lifestyle factors associated with an increased risk of poor nutrition among the elderly population in China.* The Journal of Nutrition, Health & aging. 943–953(2017).
- Lisayanan Suci, *et al* (2010). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha.* Journal kesehatan Indonesia. Vol 11
- Mahat, G. (2011). *Stress and coping: Junior baccalaureate students in clinical settings.* Nursing Forum, 33: 11-19.
- Marpaung, (2010). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit XYZ Tahun 2009.* Journal Ilmiah Ranggading Vol.10. No 2, Oktober 2010 : 171-178
- Merkouris, (2015). *Assesment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus : a descriptive study.*
- Mortazavi Hamed, *et al*,(2018). *Relationship Between Home Safety and Prevalence of Falls and Fear of Falling Among Elderly People: a Cross-sectional Study.* Journal of the academy of medical sciences of bosnia and Herzegovina, 30(2): 103–107.
- Muhammad et el, (2015) *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan.* Jurnal Ilmiah Kesehatan, Vol V, No 2, ISSN 1978-3167.
- Muh, *et al*, (2011). *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Paaien.* Journal Jarusliamin. Makasar.
- Nancy Knudtson MS, RN, ARNP, (2009). *Patient Satisfaction With Nurse Practitioner Service In a Rural Setting.* Journal of the American Academy of Nurse Practitioners. <https://doi.org/10.1111/j.1745-7599.2009.tb00146.x>
- Nursalam, (2013). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktik.* Jakarta : Salemba Madika.
- Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Profesional.* Jakarta : Salemba Medika.

- Notoatmodjo, (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nor Khasimah Aliman, (2015). *Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An investigation on Private Healthcare in Malaysia*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 224 (2016) 141 – 148.
- Nursalam, (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oliveira et al, (2017). *Loneliness and adjustment strategies of elderly widows as perceived by participants in ondo state: implication for counseling*. *MOJPC : Malaysia Online Journal of Psychology & Counselling*. Vol 3 No 1: July 2016. Published Aug 19, 2017.
- Papalia et al, (2011) *Human Development (Psikologi Perkembangan)*, Jakarta: Kencana.
- Pohan, (2009). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku kedokteran EGC. Jakarta.
- Potter, et al, (2011). *Fundamental Of Nursing : Konsep, Proses and Practice*. Edisi 7. Vol 3. Jakarta : EGC
- Putra, et al. (2015). *Hubungan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS di Ruang Rawat Inap bangsal bedah RSUD Dr Achmad Mochtar Bukit tinggi Tahun 2015*. *Journal Ilmiah Kesehatan 'Afiyah*. Vol 2, No.2
- Purwanto, (2010). *Pengantar Perilaku Manusia untuk Keperawatan*. Jakarta : EGC
- Priharjo. Et al. (2010). *Praktik Keperawatan Profesional*. Aksara. Jakarta
- Rapley, Mark. (2010) *Quality Of Life Research a critical introduction*. London: Sage Publication.
- Santrock, Jogn W (2011). *Life Span Development: Perkembangan Masa Hidup*, Jakarta: Erlangga.
- Setiawan, (2017). *Lansia Caring Nursing Center : Persepsi mahasiswa profesi keperawatan*. *Journal Idea Nursing* vol.8 No.3
- Shrivastava, S. R. B.,et al. (2013). *Health-care of Elderly: Determinants, Needs and Services*. *International Journal of Preventive Medicine*. 4 (10), 1224- 1225.
- Sohail, Sadik M. (2015) *.Service quality in hospitals: More favorable than you might think*. *Managing Service Quality*: 3(3), 197-206.
- Sitorus R..2014. *Model Praktik Keperawatan Profesional di Rumah Sakit*. Penataan Struktur & Proses (Sistem) Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat. Jakarta: EGC
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Tantut, et al. (2018). *Keperawatan Gerontik*. Digital Repository. Universitas Jember.
- UU No.13 Tahun (1998) *tentang Kesejahteraan Lansia Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 19 Tahun (2012) tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lansia*
- Virginia, et al. (2018). *Women live longer than men even during severe famines and epidemics*. *PNAS* January 23, 2018 115 (4) E832-E840; first published January 8, 2018 <https://doi.org/10.1073/pnas.1701535115>
- Vokonas PS et al, (2009). *Epidemiology and risk of hypertension in the elderly: the Framingham Study*. *Journal of Hypertension*. Supplement : Official Journal of the International Society of Hypertension. 6(1), S3-9.
- Walker D et al, (2010). *The relationship of loneliness, social isolation, and physical health to dietary adequacy of independently living elderly*. *Journal of the American Dietetic Association*, 91(3):300-304.
- WHO. (2017). *Older People and Primary Health Care (PHC)*. Diakses Tanggal 13 Setember, 2017, dari <http://www.who.int/>.
- Widyakusuma, (2013). *Peran Pendamping Dalam Program Pendampingan dan Perawatan Sosial Lanjut Usia dilingkungan Keluarga (Homecare) : Studi Tentang Pendamping di Yayasan Pitrah Sejahtera, Kelurahan Cilincing, Kecamatan Cilincing Jakarta Utara*. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Sosial RI. 18 (3), 213
- Widiana Hendra, (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dalam Pemberian Asuhan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap*. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Widyana, A.P (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 di RSUD Dr. r. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Tahun 2016*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Wibhawa, et al. (2010). *Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial*. Bandung: Widya Padjadjaran.