

ABSTRACT

Background: In Indonesia, indicators of success in the health sector are decreasing mortality rates and increasing life expectancy. A healthy nation is characterized by the longer life expectancy of its population. With the increase in Life Expectancy, there will be an increase in the number of elderly people (elderly). Viewed from the health aspect, increasing age will be more susceptible to various physical complaints, both natural factors and various diseases. Elderly morbidity is the proportion of health problems that interfere with daily activities. To prevent these risks, efforts are needed, namely planning and preparing health programs for the elderly group. The dissatisfaction of elderly patients with health facilities that are often visited by elderly patients is the Puskesmas. The results of the research survey at the Puskesmas revealed that the services received were unsatisfactory or not in line with the desired expectations such as running out of drug stocks, doctors who came late and health workers who were not friendly. With the existing facts, elderly patients feel dissatisfied and do not want to return for treatment to health facilities, one of which is the puskesmas. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of elderly patients at the Jambi City Health Center.

Method: This research is an analytic survey research with quantitative methods and cross sectional design. Sampling using accidental sampling technique with a sample size of 100 respondents. Data were analyzed by chi-square.

Result: The results showed that the dimension of direct evidence with a value of $p = 0,818$, the dimension of reliability with a value of $p = 0,147$, the dimension of responsiveness with a value of $p = 0,318$, the dimension of assurance with a value of $p = 1,000$ and the dimension of empathy with a value of $p = 0,047$.

Conclusion: It was concluded that the variables that had a significant relationship between the quality of health services and the satisfaction of elderly patients were the dimensions of empathy, while the variables that did not have a significant relationship between the quality of health services and the satisfaction of elderly patients were the dimensions of direct evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness) and assurance (assurance).

Keyword: Service Quality, Patient Satisfaction and Elderly.

ABSTRAK

Latar Belakang: Di Indonesia, indikator keberhasilan di bidang kesehatan adalah menurunnya angka kematian dan meningkatkan Usia Harapan Hidup. Bangsa yang sehat ditandai dengan semakin panjangnya Usia Harapan Hidup penduduknya. Dengan meningkatnya Usia Harapan Hidup maka akan terjadi peningkatan jumlah penduduk lanjut usia (lansia). Dilihat dari aspek kesehatan, bertambahnya usia akan semakin rentan terhadap berbagai keluhan fisik baik faktor alam maupun berbagai penyakit. Morbiditas lansia adalah proporsi masalah kesehatan yang mengganggu aktivitas sehari-hari. Untuk mencegah resiko tersebut diperlukan upaya yaitu merencanakan dan menyiapkan program kesehatan bagi kelompok lanjut usia. Ketidakpuasan pasien lansia dengan tempat fasilitas kesehatan yang sering dikunjungi oleh pasien lanjut usia adalah Puskesmas. Dari hasil survei penelitian di Puskesmas mengungkapkan bahwa pelayanan yang diterima tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan seperti habisnya stok obat, dokter yang datang terlambat dan tenaga kesehatan yang kurang ramah. Dengan fakta yang ada membuat pasien lanjut usia merasa tidak puas dan tidak ingin untuk kembali berobat ke fasilitas kesehatan salah satunya puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dengan metode kuantitatif dan desain *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan Teknik accidental sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Data di analisis dengan *chi-square*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung (*tangible*) dengan nilai $p = 0,818$, dimensi kehandalan (*reliability*) dengan nilai $p = 0,147$, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai $p = 0,318$, dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai $p = 1,000$ dan dimensi empati (*emphaty*) dengan nilai $p = 0,047$.

Kesimpulan: Disimpulkan bahwa variabel yang memiliki hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien lansia yaitu dimensi empati (*emphaty*), sedangkan variabel yang tidak memiliki hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien lansia yaitu dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Lanjut Usia.