

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia indikator keberhasilan dibidang kesehatan adalah menurunnya angka kematian dan meningkatnya Usia Harapan Hidup. Bangsa yang sehat ditandai dengan semakin panjangnya Usia Harapan Hidup penduduknya. Dengan meningkat Usia Harapan Hidup, maka jumlah lansia akan meningkat. Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 1998 lanjut usia merupakan seseorang mencapai usia 60 tahun keatas. Beberapa kategori kelompok lansia seperti usia 60-69 tahun dikategorikan lansia muda sebesar 63,82%, usia 70-79 tahun dikategorikan lansia madya sebesar 27,68%, usia 80 tahun ke atas dikategorikan lansia tua sebesar 8,50%.¹

Pada tahun 2019 provinsi dengan jumlah lansia terbanyak adalah Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 14,50%, Jawa Tengah sebesar 13,36%, Jawa Timur sebesar 12,96%, Bali sebesar 11,30% dan Sulawesi Utara sebesar 11,15%. Kelima provinsi tersebut merupakan provinsi struktur penduduk tua, dikarenakan persentase berada diatas 10%.¹

Dilihat dari aspek kesehatan, semakin bertambahnya usia, semakin rentan terhadap berbagai keluhan fisik baik faktor alamiah dan berbagai penyakit. Angka kesakitan lansia adalah proporsi masalah kesehatan yang mengganggu aktivitas sehari-hari. Penyakit yang banyak diderita oleh penduduk lanjut usia yaitu penyakit tidak menular seperti hipertensi, masalah gigi dan mulut, penyakit sendi, Diabetes Mellitus, jantung, stroke, Infeksi Saluran Pernapasan Atas (ISPA), diare dan pneumonia². Untuk mencegah terjadinya resiko tersebut diperlukan upaya yaitu merencanakan dan mempersiapkan program kesehatan bagi kelompok lansia.

Program Kesehatan Lanjut Usia adalah program wajib di puskesmas. Ada beberapa jenis program yang harus dilakukan, seperti peningkatan dan penguatan difasilitas layanan kesehatan dasar primer menyelenggarakan pelayanan santun, peningkatan dan pemantapan rujukan melalui pengembangan Poliklinik Geriatri terpadu dirumah sakit, peningkatan dan pemberdayaan masyarakat melalui posyandu lansia, pengembangan pemberdayaan lansia, kesejahteraan keluarga dan masyarakat, peningkatan mutu perawatan dalam keluarga melalui *home care* dan *long term care*, perlambatan proses degeneratif melalui penyuluhan dan penyebaran informasi kesehatan lansia (fisik dan kognitif), peningkatan kemitraan lintas sektor, profesi, lembaga swadaya masyarakat serta lembaga pendidikan dan penelitian.³

Tujuan dari program tersebut yaitu memfokuskan upaya promotif dan preventif, kegiatan pembinaan dan penyuluhan dari usia pra lanjut usia, pelayanan kesehatan, gizi dan psikososial agar kondisi kesehatan lanjut usia terjaga sehingga tetap produktif serta mengupayakan lansia menikmati masa tua bahagia dan berguna.³

Provinsi Jambi memiliki jumlah penduduk lansia sebesar 163.595 jiwa dan jumlah penduduk lanjut usia kota jambi sebesar 30.248 jiwa. Kota Jambi memiliki dua puluh puskesmas, diantaranya satu puskesmas akreditasi dasar, tiga belas puskesmas akreditasi madya, enam puskesmas akreditasi utama⁴. Berdasarkan dua puluh puskesmas, tiga belas puskesmas akreditasi madya yang diambil adalah tujuh puskesmas serta enam puskesmas akreditasi utama yang diambil adalah tiga puskesmas. Karena setiap kecamatan memiliki puskesmas paling sedikit satu puskesmas bahkan terdapat dua puskesmas, sehingga peneliti mengambil perwakilan setiap kecamatan satu puskesmas. Bahwa, ingin melihat perbandingan kualitas pelayanan setiap puskesmas akreditasi madya maupun akreditasi utama.

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan lansia di sepuluh puskesmas Kota Jambi Tahun 2019

No	Nama Puskesmas	Jumlah kunjungan lansia
1	Simpang IV Sipin	4.459 jiwa
2	Talang Banjar	2.175 jiwa
3	Kebon Kopi	1.985 jiwa
4	Olak Kemang	1.073 jiwa
5	Koni	1.074 jiwa
6	Paal V	2.669 jiwa
7	Simpang Kawat	3.386 jiwa
8	Putri Ayu	5.489 jiwa
9	Payo Selincih	1.255 jiwa
10	Kenali Besar	2.789 jiwa

Sumber : *Format Pencatatan dan Pelaporan Kesehatan Lanjut Usia Dinas Kesehatan Kota Jambi, 2019*

Perkembangan pelayanan lanjut usia belum mencapai hasil yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak maksimal sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tempat fasilitas kesehatan yang sering dikunjungi oleh pasien lanjut usia adalah puskesmas. Dari hasil survei penelitian di puskesmas Kebon Kopi mengungkapkan bahwa dari lima orang, dua orang diantaranya Ibu Tini menyatakan pelayanan yang mereka terima tidak sesuai harapan, seperti obat yang terbatas, dokter datang terlambat dan petugas kesehatan tidak ramah. Sehingga hal ini membuat pasien lanjut usia tidak mau berobat kembali di fasilitas kesehatan puskesmas.

Penelitian ini penting dilakukan karena sejak program puskesmas santun lansia dicanangkan pada tahun 2003, namun masih sedikit puskesmas yang menerapkannya. Upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan, apabila dirasakan sesuai dengan yang diharapkan.

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu pelayanan kesehatan lanjut usia, menurut Khozin dkk (2018) bahwa pelayanan kesehatan lansia ada hubungan melaksanakan dan memenuhi layanan kesehatan secara tepat waktu, akurat dan terpercaya⁶. Menurut Rachmawati dkk (2019) bahwa pelayanan kesehatan lansia ada hubungan membantu dan memberikan pelayanan, merespon permintaan, menginformasikan kapan jasa akan diberikan⁷. Menurut Sulistyo dkk (2020)

bahwa pelayanan kesehatan lanjut usia ada hubungana pengaruh kehadiran dan kualitas pelayanan Posyandu Lanjut usia⁸. Menurut Fahlepi dkk (2020) bahwa pelayanan kesehatan lansia ada hubungan meningkatkan rasa kepedulian dalam memberikan pelayanan home care⁹.

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu kepuasan lanjut usia sebelumnya, menurut Ibrahim dkk (2013) bahwa kepuasan pasien ada hubungan pengetahuan dan prilaku sikap petugas¹⁰. Menurut Prasetyaning dkk (2018) bahwa kepuasan pasien ada hubungan lama waktu registrasi dan pelayanan apotek, pelayanan petugas, pelayanan dokter, kebersihan ruangan¹¹. Menurut Saraisang dkk (2018) bahwa ada hubungan pelayanan posyandu lansia terhadap tingkat kepuasan lansia¹². Menurut Muhammad dkk (2019) bahwa ada hubungan antara kinerja petugas di posyandu lansia terhadap tingkat kepuasan lansia¹³. Sedangkan menurut Sayati (2020) bahwa ada hubungan signifikan kemampuan mental, fisik terhadap kepuasan pasien lanjut usia¹⁴.

Berdasarkan permasalahan terkait kualitas pelayanan pada pasien lansia, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kota Jambi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalahnya adalah “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.
- 2) Mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.
- 3) Mengetahui pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.
- 4) Mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.
- 5) Mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Dinas Kesehatan Kota Jambi

Penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan terhadap kesehatan Lanjut Usia.

1.4.2 Bagi Puskesmas di Kota Jambi

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Puskesmas dalam upaya mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Lanjut Usia di Puskesmas.

1.4.3 Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengembangkan atau memperluas wawasan, pengetahuan dan keterampilan dalam membuat laporan yang bersifat ilmiah.