

## Kepuasan pengunjung usia lanjut pada pelayanan pengobatan puskesmas Kelurahan di Kotamadya Jakarta Timur

Ruhul Aflah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80595&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Terjadi penurunan kunjungan puskesmas di DKI Jakarta pada tahun 1991 dan 1992 sebesar 5.85 % dan 5.63 %. Kunjungan puskesmas 70.80 % merupakan kunjungan pelayanan pengobatan umum. Sekitar 10 % dari mereka adalah pengunjung usia lanjut. Dari penduduk sakit yang mencari pengobatan di puskesmas ternyata hanya mencakup 40,75 % . Saat ini yang diinginkan pemerintah adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu cara mengukur kualitas pelayanan dari pihak pengguna pelayanan adalah melalui terpenuhinya kepuasan pengunjung termasuk pengunjung yang berusia lanjut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan dan karakteristik rata-rata pengunjung usia lanjut yang menggunakan pelayanan pengobatan puskesmas kelurahan, faktor-faktor pada pelayanan pengobatan puskesmas kelurahan serta hubungan kepuasan dengan faktor-faktor pelayanan pengobatan puskesmas kelurahan.

Desain penelitian adalah " cross sectional " dengan pengambilan data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan cara fokus grup diskusi di 4 lokasi bersama 40 orang usia lanjut dan wawancara mendalam pada 11 orang usia lanjut. Sampel 26 puskesmas kelurahan kotamadya Jakarta Timur dengan 215 responden usila.

Hasil analisis secara statistik menunjukkan gambaran kepuasan rata-rata pengunjung usia lanjut yang menggunakan sebagian besar pelayanan pengobatan puskesmas kelurahan adalah cukup. Gambaran karakteristik mereka terbanyak adalah berusia rata-rata 63.57 tahun, perempuan, berpendidikan, tidak bekerja, berpenghasilan rata-rata sebulan diatas Rp. 101.000,00 , jarak rumah dengan puskesmas tempat berobat dekat dan mempunyai penyakit yang memerlukan pengobatan teratur. Faktor-faktor pelayanan pengobatan sebagian besar puskesmas kelurahan yang terdiri dari masukan, proses dan manajemen internal dalam keadaan cukup. Terjadi hubungan kepuasan dengan proses searah dan bermakna.

<hr>

Number of visitors of public health centers in Jakarta 1991 and 1992 decreased about 5.85 % and 5.65 A . 70.80 A of the public health center visits constitute of general healthtreatments. About 10 % of them are elderly. Only 40.75 A of the sick population seek medical treatment. The government wants to give good quality services. One of the methods to know the quality of services is from the client s satisfaction, especially the elderly's.

The objectives of this study were to obtain information about satisfaction and the charateristics of elderly clients who are using the medical treatment at village public health centers, factors on medical treatment at village public health centers and the relationship between satisfaction of elderly clients with factors on medical treatment at village public health centers.

The research design is cross sectional with primary data. Data collected with focus group discussions at 4 location with 40 elderly persons were held and 11 elderly persons had to undergo indepth interviews. 26 village public health centers (PHC) in East Jakarta Municipality with 215 elderly clients respondents were taken as sampel.

Statistically averagely adequate public health centers treatment made the satisfaction of the elderl visitors. The elderly visitors who came to visit the PHC are mostly 63.57 years old, woman, educated, non workers, income per month up then Rp. 101.000,00, live near the PHC and have diseases with routine therapy. Input, process and internal management at the majority village public health services were enough. The satisfaction had a relationship with process.

The heads of village public health centers are planning an integrated program for the elderly, in accord with the available man power and the building itself. The province ministry of health and governor department of health will produce a standard operational procedures for the village public health officials on medical treatment especially for the elderly.