



## Persepsi Pasien Geriatri tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit X di Kabupaten

### Perspective of Geriatric Patients on the Quality of Health Services at X Hospital In Jember Regency

**Atmim Rizki Fitriani<sup>1\*</sup>, Rondhianto<sup>2</sup>, Zahreni Hamzah<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Keperawatan, Ilmu Keperawatan Universitas Jember

<sup>3</sup> Bagian Fisiologi, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Jember

#### **ABSTRACT**

*Background: The increasing number of elderly people in Indonesia demands improvements in health services. Elderly individuals, with their vulnerability to diseases, require quality services that meet their expectations. This study describes how elderly patients evaluate the quality of services they receive at Hospital X in Jember Regency. Method: This study uses a descriptive quantitative approach with a survey method to collect data. A total of 269 patients participated in this study, selected through a simple random sampling process. A modified SERVQUAL questionnaire was used to measure patient perceptions. The data obtained were analyzed using the SPSS application. Results: The perception of geriatric patients assessed the quality of service at Hospital X in Jember Regency in the high category (96.3%) which included the dimensions of physical evidence (97%), reliability (94.8%), responsiveness (94.4%), assurance dimension (98.5%), empathy (99.3%) and accessibility and affordability (91.8%). Conclusion: Positive perceptions of geriatric patients are an indicator of a hospital's success in providing quality healthcare services that meet the standards for elderly patients.*

#### **ABSTRAK**

*Latar Belakang: Pertambahan jumlah lansia di Indonesia menuntut adanya peningkatan dalam pelayanan kesehatan. Lansia, dengan kerentanannya terhadap penyakit, memerlukan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan mereka. Studi ini mendeskripsikan bagaimana pasien lanjut usia mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima di Rumah Sakit X di Kabupaten Jember. Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengumpulkan data. Sebanyak 269 pasien berpartisipasi dalam penelitian ini, dipilih melalui proses random sampling sederhana. Kuesioner SERVQUAL yang dimodifikasi digunakan untuk mengukur persepsi pasien. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Hasil: Persepsi pasien geriatri menilai kualitas pelayanan di Rumah sakit X di Kabupaten Jember dalam kategori tinggi (96,3%) yang meliputi dimensi bukti fisik (97%), keandalan (94,8%), daya tanggap (94,4%), dimensi jaminan (98,5%), empati (99,3%) serta aksesibilitas dan keterjangkauan (91,8%). Kesimpulan: Persepsi positif pasien geriatri merupakan indikator keberhasilan rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan standar bagi pasien lanjut usia.*

**Keywords:** Perception, service quality, geriatric patient, hospital

**Kata Kunci:** Persepsi, kualitas layanan, pasien geriatri, rumah sakit

Correspondence: Atmim Rizki Fitriani

Email : [atmimrizki21@gmail.com](mailto:atmimrizki21@gmail.com)

• Received 13 Februari 2025 • Accepted 9 Juli 2025 • Published 21 Oktober 2025

• p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 • DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol12.Iss2.2187>

## PENDAHULUAN

Seiring bertambah usia pada lansia penurunan fungsional tubuh cenderung diikuti dengan penurunan kesehatan lansia yang mengakibatkan lansia lebih rentan akan penyakit baik menular ataupun tidak seperti penyakit degeneratif (1). Hal tersebut juga akan berdampak pada peningkatan angka kesakitan pada orang dengan lanjut usia. Peningkatan angka kesakitan dapat berpotensi meningkatkan kunjungan pasien lansia ke Rumah sakit. Jumlah lansia yang datang ke Rumah sakit untuk melakukan pengobatan rawat jalan pada tahun 2023 mencapai 34,59% dari total populasi lansia di Kabupaten Jember (2). Data kunjungan pasien di Rumah Sakit X, Kabupaten Jember dari November 2022 hingga Januari 2023 menunjukkan penurunan 4% pada pasien lansia. Diduga, hal ini terkait dengan persepsi kualitas layanan yang kurang memadai bagi pasien geriatri, mengingat layanan rawat jalan mereka masih tercampur dengan pasien umum.

Kualitas pelayanan kesehatan yang belum optimal menjadi penyebab menurunnya jumlah pasien lansia (3). Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dengan cara membandingkan harapan pasien terhadap pelayanan yang ideal dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang mereka terima. Perbandingan ini dilakukan pada lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (4). Penelitian terdahulu mencatat dari 50 responden 33 (66%) di antaranya menyatakan kurang puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan lansia (5). Selain itu pada penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien lansia di poli penyakit dalam RSUD Siti Fatimah Sumatra Utara menyebutkan dari 44 lansia 25 (56,8%) responden menilai kualitas yang diberikan bermutu baik dan 26 (59,1%) responden menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan (6).

Evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menelaah kesenjangan antara harapan pasien dan pengalaman mereka saat berinteraksi dengan fasilitas kesehatan (7). Penilaian kualitas pelayanan dapat membantu

penyedia layanan mengenali kebutuhan pasien yang spesifik dan mengalokasikan sumber daya lebih efektif serta menjamin kepuasan pasien yang tinggi (8). Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi ekspektasi maka akan menimbulkan kepuasan pada diri pasien (9). Kualitas pelayanan yang merupakan perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan dapat menimbulkan kepuasan yang tinggi ketika harapan tersebut dapat terpenuhi (7). Mengacu pada penelitian sebelumnya dan latar belakang masalah, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi pasien geriatri terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit X di Kabupaten Jember.

## METODE

Penelitian ini melibatkan 269 pasien lansia yang menjalani rawat jalan di Rumah Sakit X, Jember, dengan usia di atas 60 tahun, kondisi mental yang baik, dan beberapa penyakit sebagai partisipan. Studi kuantitatif deskriptif ini menggunakan desain *cross-sectional* dan metode pengambilan sampel acak. Tujuannya adalah untuk menganalisis persepsi pasien lansia terhadap kualitas layanan. Kuesioner SERVQUAL yang dimodifikasi, dengan penambahan dimensi aksesibilitas dan keterjangkauan, digunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner ini layak digunakan. Analisis deskriptif dilakukan terhadap data kuesioner untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dengan menggunakan uji Wilcoxon dan Mann-Whitney dengan SPSS. Variabel yang di uji seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan status kepemilikan asuransi kesehatan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel. Penelitian telah mendapatkan persetujuan etik dari komisi etik penelitian kesehatan (KEPK) fakultas kedokteran gigi Universitas Jember dengan No.2473/UN25.8/KEPK/DL/2024.

Variabel penelitian yang dikategorikan menjadi tiga kategori berikut:

$X < (\mu - 1\sigma)$ ..... Rendah  
 $(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$ ..... Sedang  
 $(\mu + 1\sigma) \leq X$ ..... Tinggi

## HASIL

### Karakteristik Responden

Penelitian ini mengumpulkan data demografi responden, meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jenis asuransi kesehatan yang mereka miliki. Rincian lengkap

mengenai karakteristik pasien geriatri di Rumah Sakit X Kabupaten Jember tersaji dalam Tabel 1.

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden didominasi oleh pasien lansia dengan usia 60-69 tahun sebesar 71,7%. Jenis kelamin responden didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan (51,3%) yang mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan sekolah dasar (51,7%). Mayoritas responden tidak bekerja yaitu sebesar 41,3% dan rata-rata responden memiliki asuransi kesehatan (66,9%).

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Penelitian**

Karakteristik	N (%)	%	Min - Max	Median
Usia			1 – 3	1,00
a. 60-69 Tahun	193	71,7 %		
b. 69-79 Tahun	72	26,8%		
c. $\geq 80$ Tahun	4	1,5 %		
Jenis Kelamin			1 – 2	2,00
a. Laki-laki	131	48,7%		
b. Perempuan	138	51,3%		
Tingkat pendidikan			1 – 4	2,00
a. Tidak sekolah	33	12,3%		
b. Sekolah dasar	139	51,7%		
c. Sekolah menengah	82	30,5%		
d. Perguruan tinggi	15	5,6%		
Pekerjaan			1 – 5	2,00
a. Tidak Bekerja	111	41,3%		
b. Petani	34	12,6%		
c. Wiraswasta	75	27,9%		
d. Pegawai Negeri	18	6,7%		
e. Pensiunan	31	11,5%		
Jenis Asuransi Kesehatan			1 – 2	2,00
a. Tidak memiliki asuransi	89	33,1%		
b. Memiliki asuransi	180	66,9%		

Pada tabel 2 menunjukkan tingkat persepsi pasien lansia tentang kualitas pelayanan tinggi (96,3%) dalam semua dimensi seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati aksesibilitas dan keterjangkauan. Tingkat persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dalam dimensi

bukti fisik sebesar 97,0%, keandalan 94,8%, daya tanggap 94,4%, jaminan 98,5%, empati 99,3% serta kasesibilitas dan keterjangkauan sebesar 91,8%. Hal tersebut menunjukkan responden memiliki persepsi yang positif tentang pelayanan yang ada di rumah sakit.

**Tabel 2. Tingkat Persepsi Pasien Geriatri tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit X di Kabupaten Jember**

Dimensi	N (269)	%	Min-Max	Median
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )			2-3	3,00
a. Rendah	0	0%		
b. Sedang	8	3,0%		
c. Tinggi	261	97,0%		
Keandalan ( <i>Reliability</i> )			2-3	3,00
a. Rendah	0	0%		
b. Sedang	14	5,2%		
c. Tinggi	255	94,8%		
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )			2-3	3,00
a. Rendah	0	0%		
b. Sedang	15	5,6%		
c. Tinggi	254	94,4%		
Jaminan ( <i>Assurance</i> )			2-3	3,00
a. Rendah	0	0%		
b. Sedang	4	1,5%		
c. Tinggi	265	98,5%		
Empati ( <i>Empathy</i> )			2-3	3,00
a. Rendah	0	0%		
b. Sedang	2	0,7%		
c. Tinggi	267	99,3%		
Aksesibilitas dan keterjangkauan ( <i>Accessibility and Affordability</i> )			1-3	3,00
a. Rendah	1	0,4%		
b. Sedang	21	7,8%		
c. Tinggi	247	91,8%		
Total Keseluruhan Dimensi			2-3	3,00
a. Rendah	0	0%		
b. Sedang	10	3,7%		
c. Tinggi	259	96,3%		

Hasil uji normalitas data persepsi pasien geriatri berdasarkan usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan pada tabel 3 menunjukkan bahwa data persepsi pasien geriatri sebagian besar tidak berdistribusi normal. Distribusi normal hanya

ditemukan pada kelompok lansia tua, responden berpendidikan perguruan tinggi, dan pegawai negeri. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi cenderung lebih homogen pada kelompok dengan usia, pendidikan, dan pekerjaan yang lebih stabil.

**Tabel 3. Uji Normalitas Data Persepsi Pasien Geriatri berdasarkan Usia, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan**

Uji Statistik	Sig.	CI 95%		Median	Hasil
		Lower	Upper		
<b>Usia</b>					
a. Lansia muda	0,000	67,97	70,25	64,00	Tidak normal
b. Lansia madya	0,000	69,52	73,48	76,00	Tidak normal
c. Lansia tua	0,827	18,19	82,81	64,00	Normal
<b>Tingkat pendidikan</b>					
a. Tidak sekolah	0,000	66,34	72,09	64,00	Tidak normal
b. Sekolah dasar	0,000	69,74	72,31	69,00	Tidak normal
c. Sekolah menengah	0,000	66,76	70,60	64,00	Tidak normal
d. Perguruan tinggi	0,200	59,52	68,25	64,00	Normal
<b>Pekerjaan</b>					
a. Tidak bekerja	0,000	69,19	72,18	68,00	Tidak normal
b. Petani	0,000	70,26	75,39	77,00	Tidak normal
c. Wiraswasta	0,000	66,75	70,45	64,00	Tidak normal
d. Pegawai negeri	0,087	63,30	72,03	65,00	Normal
e. Pensiunan	0,005	63,29	69,81	64,00	Tidak normal

Hasil uji beda persepsi pasien geriatri berdasarkan usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan pada tabel 4 menunjukkan tidak ada beda persepsi pasien geriatri berdasarkan usia pasien dengan nilai

sig. 0,126. Perbedaan persepsi terdapat pada pendidikan pasien geriatri dengan nilai sig. 0,005. Perbedaan persepsi pasien geriatri juga ada pada pekerjaan pasien dengan nilai sig. 0,015

**Tabel 4. Uji Beda Persepsi Pasien Geriatri berdasarkan Usia, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan**

Variabel	Sig.	Hasil
Usia	0,126	Tidak ada beda
Pendidikan	0,005	Ada beda
Pekerjaan	0,015	Ada beda

Hasil uji normalitas data pasien geriatri berdasarkan jenis kelamin dan kepemilikan asuransi kesehatan pada tabel 5 menunjukkan

bahwa data persepsi geriatri tidak terdistribusi normal

**Tabel 5. Uji Normalitas Data Persepsi Pasien Geriatri berdasarkan Jenis Kelamin dan Kepemilikan Asuransi Kesehatan**

Variabel	Sig.	CI 95%		Median	Hasil
		Lower	Upper		
Jenis kelamin					
a. Laki-laki	0,000	67,22	70,05	64,00	Tidak normal
b. Perempuan	0,000	69,34	72,02	67,50	Tidak normal
Jenis asuransi					
a. Tidak memiliki	0,000	68,18	71,55	66,00	Tidak normal
b. Memiliki	0,0000	68,39	70,84	66,00	Tidak normal

Uji beda persepsi pasien berdasarkan jenis kelamin dan kepemilikan asuransi pada tabel 6 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi pasien geriatri berdasarkan jenis kelamin dengan nilai sig. 0,44 , namun

tidak terdapat perbedaan persepsi pasien geriatri tentang pelayanan kesehatan berdasarkan kepemilikan asuransi dengan nilai sig. 0,491.

**Tabel 6. Uji Beda Data Persepsi Pasien Geriatri berdasarkan Jenis Kelamin dan Kepemilikan Asuransi Kesehatan**

Variabel	Sig.	Hasil
Jenis Kelamin	0,044	Ada beda
Kepemilikan Asuransi Kesehatan	0,491	Tidak ada beda

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil studi, mayoritas responden (97%) memberikan penilaian tinggi terhadap dimensi bukti fisik, yang meliputi fasilitas, penampilan petugas, serta kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan memperbaiki tampilan fisik fasilitas, baik dari segi sarana prasarana, penampilan petugas, maupun kenyamanan suasana (10,11). Fasilitas fisik yang

baik dan berkesan bagi pasien di rumah sakit sangat penting untuk meningkatkan kepuasan mereka. Pelayanan yang berkualitas tinggi, didukung oleh fasilitas yang memadai, akan membuat pasien semakin puas (12). Tingkat keandalan yang tinggi ditunjukkan oleh 149 responden (55,4%).

Keberhasilan pengobatan pasien geriatri diukur dengan memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas tinggi. Hal ini penting karena

pasien geriatri lebih rentan, baik fisik maupun mental, sehingga memerlukan petugas yang kompeten dan handal. Keandalan petugas, yang mencerminkan keahlian dan profesionalisme, sangat penting untuk memberikan pelayanan yang optimal (13). Korelasi positif antara keandalan petugas kesehatan dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien (14). Berdasarkan hasil studi, mayoritas responden (94,8%) memberikan penilaian positif terhadap responsivitas petugas kesehatan di Rumah Sakit X Jember dalam menangani pasien geriatri. Dimensi jaminan juga mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi (94,4%), yang menandakan bahwa pasien lansia percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Empati yang tinggi dari petugas terhadap pasien geriatri akan membentuk pandangan positif pasien terhadap mutu pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien geriatri terhadap empati petugas sangat tinggi, mencapai 99,3%. Penelitian sebelumnya juga mengindikasikan bahwa empati petugas kesehatan, seperti memahami kondisi pasien, dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan (11,15). Empati dalam pelayanan kesehatan tercermin dari bagaimana pemberi layanan memperhatikan pasien, mempermudah akses mereka ke layanan, dan berkomunikasi secara efektif, terutama dengan lansia (16). Selain berfokus pada lima dimensi SERVQUAL, evaluasi pasien lansia terhadap kualitas layanan juga mencakup pertimbangan mengenai aksesibilitas dan keterjangkauan (17). Berdasarkan studi, mayoritas responden (91,8%) menilai bahwa akses dan keterjangkauan rumah sakit sangat baik. Aspek ini krusial dalam meningkatkan kinerja rumah sakit dan kepuasan pasien, karena mempermudah mereka mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas (9). Mayoritas pasien lanjut usia (91,8%) yang berobat di Rumah Sakit X Kabupaten Jember memberikan penilaian sangat baik terhadap kualitas pelayanan kesehatannya.

Data demografi menunjukkan dominasi responden lansia muda (60-69 tahun) dengan

proporsi 71,7%. Di sisi lain, kelompok lansia tua (80 tahun ke atas) hanya menyumbang 1,5% dari total responden. Salah satu faktor yang mempengaruhi tindakan yang dapat menciptakan perilaku dan sikap seseorang dalam pemilihan pengobatan dipengaruhi oleh pertambahan usia seseorang karen semakin bertambahnya usia semakin bertambah pula pengetahuan dan pengalaman (5). Persepsi pasien berdasarkan usia menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan tentang kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi  $0,126 > 0,05$ . Hal tersebut terjadi karena seseorang dengan usia 60 tahun keatas lebih dapat menerima pelayanan yang diberikan perbedaan persepsi mungkin terjadi pada kelompok usia yang lebih muda. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa lansia cenderung memiliki pandangan yang lebih positif terhadap pelayanan yang mereka terima dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih muda (18). Perbedaan usia juga mempengaruhi persepsi seseorang. Responden yang lebih tua umumnya lebih menerima kondisi kesehatan mereka, memiliki persepsi yang lebih baik, dan harapan yang lebih rendah, sehingga mereka lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan responden yang lebih muda (19,20).

Proporsi responden perempuan (51,3%) sedikit lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki (48,7%). Hasil ini, meskipun menunjukkan dominasi perempuan, tidak sebesar temuan penelitian sebelumnya yang melaporkan perbedaan yang lebih mencolok antara jumlah perempuan (71%) dan laki-laki (29%) (21). Tingkat kunjungan pasien lansia laki-laki ke fasilitas kesehatan lebih tinggi dibandingkan perempuan. Hal ini dapat dikaitkan dengan perbedaan dalam upaya pencegahan penyakit sejak dulu, dimana perempuan cenderung lebih proaktif dalam menjaga kesehatan (22). Terdapat perbedaan persepsi yang signifikan pasien geriatri laki-laki dan perempuan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X, Kabupaten Jember. Hal ini terbukti dengan hasil uji statistik ( $\text{sig} = 0,044$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel jenis kelamin mempengaruhi persepsi pasien. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang

menyatakan perbedaan jenis kelamin dapat mempengaruhi pendapat tentang kualitas pelayanan kesehatan, pasien dengan jenis kelamin laki-laki memiliki peluang 1,189 kali lebih besar memiliki persepsi baik terhadap kualitas pelauyanan kesehatan(18).

Tingkat pendidikan responden didominasi oleh Sekolah Dasar dengan jumlah 51,7% dan terendah perguruan tinggi sebesar 5,6%. Tingkat pendidikan seseorang berkorelasi positif dengan kemampuan berpikir kritis dalam mengevaluasi informasi kesehatan dan membuat keputusan terkait layanan kesehatan. Sehingga, pasien berpendidikan tinggi cenderung memberikan penilaian yang lebih objektif dan rinci terhadap kualitas layanan yang mereka terima (18,20,23,24). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pasien lansia memiliki kaitan yang signifikan dengan persepsi mereka tentang mutu pelayanan di Rumah Sakit X, Jember ( $0,005 < 0,05$ ). Artinya, tingkat pendidikan mempengaruhi bagaimana pasien menilai kualitas layanan yang mereka terima. Semakin tinggi tingkat pendidikan seorang pasien, semakin besar kemungkinannya untuk dapat mengakses dan mencerna informasi medis. Hal ini pada gilirannya dapat memengaruhi persepsi mereka tentang baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Hal ini memungkinkan pasien lansia dengan pendidikan tinggi untuk lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang mereka terima, sehingga berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan mereka (25,26). Perbedaan antara tingkat pendidikan dan status perkawinan dapat menyebabkan perbedaan persepsi layanan yang diterima. Secara statistik perbedaan persepsi terjadi pada pasien dengan Tingkat Pendidikan yang berbeda (8,27).

Pekerjaan responden dalam penelitian ini didominasi oleh tidak bekerja dengan jumlah 41,3% dan terendah Pegawai Negeri 6,7%. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh peserta asuransi sebesar 66,9% dan yang bukan peserta asuransi sebesar 33,1%. Sesuai dengan penelitian sebelumnya dimana lansia umumnya tidak lagi bekerja di masa tuanya (5). Berdasarkan analisis statistik, ditemukan perbedaan signifikan ( $0,015 < 0,05$ ) dalam persepsi pasien geriatri

mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X Kabupaten Jember, tergantung pada jenis pekerjaan mereka. Individu yang aktif dalam dunia kerja umumnya memiliki kemampuan berpikir kritis yang lebih terasah dibandingkan mereka yang tidak bekerja. Lansia yang telah pensiun cenderung lebih pasif dan menerima terhadap layanan kesehatan yang mereka terima, tanpa banyak menuntut. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan seseorang yang memiliki pekerjaan cenderung memiliki tuntutan lebih terhadap pelayanan kesehatan karena informasi yang didapatkan orang yang memiliki perkerjaan lebih banyak dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja(25,28).

Responden dalam penelitian ini didominasi oleh peserta asuransi sebesar 180 (66,9%) dan yang bukan peserta asuransi sebesar 89(33,1%). Asuransi Kesehatan memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan layanan rawat jalan bagi lansia, dalam hal ini lansia yang memiliki asuransi Kesehatan berpeluang lebih besar untuk dapat memfaatkan pelayanan rawat jalan (29). Analisis statistik tidak menemukan perbedaan yang signifikan antara persepsi pasien lanjut usia yang memiliki dan tidak memiliki asuransi kesehatan terkait kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit X, Kabupaten Jember ( $0,540 > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kepemilikan asuransi kesehatan tidak memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

## SIMPULAN

Sebagian besar pasien lanjut usia (51,7%) yang dirawat di Rumah Sakit X di Kabupaten Jember memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, dan ini tergolong dalam kategori tinggi. Perbedaan persepsi tentang kualitas pelayanan pasien geriatri di Rumah Sakit X Jember terjadi pada perbedaan Jenis Kelamin, tingkat Pendidikan dan Pekerjaan pasien. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan pelayanan yang ada di Rumah sakit X Jember dengan memperhatikan beberapa faktor meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien geriatri serta meningkatkan komunikasi efektif antara pasien dan Rumah Sakit X Jember.

## KONFLIK KEPENTINGAN

Penelitian yang telah disusun tidak menimbulkan konflik kepentingan terhadap pihak manapun

## DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Pusat Statistik RI. Statistik Penduduk Lanjut Usia 2022. Jakarta; 2022.
2. Badan Pusat Statistik Jawa Timur. Profil Penduduk Lanjut Usia Provinis Jawa Timur 2023 [Internet]. Vol. 14, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. Surabaya, Surabaya: Badan Pusat Statistik Jawa Timur; 2024.
3. Holdiana H, Yeni Wulandari R. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia di UPTD Puskesmas Pagar Dewa Kabupaten Tulang Bawang Barat. Profesi (Profesional Islam Media Publ Penelit [Internet]. 2022;20(1):72–81.
4. Sagay JM, Darwita RR, Novrinda H. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. e-GiGi [Internet]. 2023;11(2):196–205.
5. Larasati RA, Safitri D. Gambaran Kepuasan Lansia Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan Tahun 2022. Muhammadiyah J Geriatr. 2023;4(1):90.
6. Fadila RA, Fadila RA, Sulastri E. Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam. 2023;13(26):110–9.
7. Betan A, Musiana M, Wisma Sari S, Efendi E, Badaruddin B, Fredy Saputra MK, et al. Description of JKN Patient Satisfaction with the Quality of Dental Health Services in Hospitals. Int J Health Sci (Qassim) [Internet]. 2023;1(1):26–9.
8. Abbasi-Moghaddam MA, Zarei E, Bagherzadeh R, Dargahi H, Farrokhi P. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. BMC Health Serv Res [Internet]. 2019;19(1):1–7. 9. Ruhyanudin F, Zanah M, Sunardi S, Fikri Z. Patient Satisfaction Level at the Outpatient in University of Muhammadiyah Malang Hospital. J Keperawatan [Internet]. 2022;13(1):25–31.
10. Islamy LOS, Sulima S. Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau. J Kesehat Manarang [Internet]. 2020;6(1):20.
11. Ahmad LOAI, Akbar MI, Nurmalaewi N, Aspian P, Pagala I, Rustam M. Assessing the service quality at health service facilities during the COVID-19 pandemic in North Buton District, Indonesia. Public Heal Indones [Internet]. 2022;8(4):116–22.
12. Putri NR, Guspianto G, Hubaybah H. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. J Kesmas Jambi. 2022;6(2):7–16.
13. Sari NAK, Samsualam, Alwi MK. Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Prof Heal J [Internet]. 2023;5(1sp):219–31.
14. Purwiningsih DD, Suryaningsih IB, Wardhani V. The Effect of Healthcare Service Quality on Trust Through Patient Satisfaction at Public Health Center in Jember. 2023;9(November):532–41.
15. Febres-Ramos, J. R, Mercado-Rey, R. M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancayo-per. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2020;20(3):397–403.
16. Leo D, Arifin A, Aripin S. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparuk Kabupaten Sintang. Al-Kharaj J Ekon Keuang Bisnis Syariah. 2023;6(2):2508–17.
17. Lim PC, Tang NKH. A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. Int J Health Care Qual Assur [Internet]. 2000;13(7):290–9.
18. Setianingsih N, Ronoatmodjo S. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Cilegon Tahun 2020. J Keperawatan dan Kebidanan [Internet]. 2021;4(1):56–80.
19. Dahyanto D, Arofiati F. The Analysis of Inpatients Satisfaction on Service Quality At Yogyakarta Respira Hospital. J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit. 2018;7(2):162–9.
20. Afriyanti E, Febri Krisdianto B, Hafifa Transyah C. Perceptions of illness in Hemodialysis Patients in the Reproductive Age Group: A cross-sectional study. J Aisyah J Ilmu Kesehat [Internet]. 2023;8(4):1800–9.
21. Mamonto S, Mandagi CKF, Kolibu FK, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S, et al. Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usoa di Puskesmas Tumiting Kota Manado. J Kesmas. 2019;8(7):291–7.

22. Akodu BA, Omotade MO, Oluwole EO, Bakre AT, Abiola AO, Makinde AV. Experience and Satisfaction of the Elderly with Healthcare Services in Selected Primary Healthcare Centres in Lagos. *Univ Lagos J Basic Med Sci.* 2018;6(1 & 2):71–80.
23. Putra IGY, Muryani NMS, Daryaswanti PI. Correlation Of Knowledge Level With Pain Management In Elderly With Osteoarthritis. *J Aisyah J Ilmu Kesehat.* 2021;6:33–8.
24. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open.* 2019;6(2):535–45.
25. Riawati, Wijaya L. Analisis Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya. *J Kesehat dan Pembang.* 2022;12(23):61–9.
26. Nursalam N, Hanafi MC, Ulfiana E. The Elderly ' S Satisfaction With The Service Quality Of A Community Geriatric Health Programme In Indonesia : A Cross- Sectional Study. *Faculty of Nursing, Universitas Airlangga. J Ners.* 2017;12(2):225–32.
27. Alanazi E, Alanazi H, Alanazi M, Alsadoun A, Asiri S, Bahari G. Quality Perceptions, Expectations, and Individual Characteristics among Adult Patients Visiting Primary Healthcare Centers in Saudi Arabia: A Cross- Sectional Study. *Healthc.* 2023;11(2).
28. Librianto MF, Dewanto I, Rosa EM. BPJS Patient's Perception of Service Quality at The Outpatient Department of Panembahan Senopati Bantul Public Hospital. *J Aisyah J Ilmu Kesehat [Internet].* 2022;7(2):503–10.
29. Idris H, Nurafni. Outpatient visit among elderly in Indonesia. *Int J Public Heal Sci.* 2021;10(4):914–9.