

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu tugas pokok pemerintah yang memberikan pelayanan secara umum termasuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kesehatan merupakan salah satu pilar penting dalam pelayanan pemerintah karena merupakan kunci utama untuk membangun SDM yang dapat menentukan nasib bangsa. Puskesmas Bendo merupakan instansi milik pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan. Lansia merupakan seseorang yang telah berusia lanjut. Permasalahan pada penelitian ini karena banyaknya pasien lansia yang berkunjung ke Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan.

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan peneliti menggunakan lima dimensi karakteristik kualitas sebagai indikator menurut A. Parasuraman dan kawan-kawan yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Penelitian ini menggunakan enam teori yaitu pelayanan publik, pelayanan kesehatan, lansia, kualitas, kualitas pelayanan kesehatan dan teori kualitas pelayanan kesehatan lansia. penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif, dan lokasi penelitian ini adalah Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan. Teknik penelitian informan yang diambil dalam penelitian ini adalah para staf Puskesmas Bendo sesuai bidangnya, sekretaris Desa Tegalarum, dan para pasien lansia Puskesmas Bendo yang pernah mengalami keluhan. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah dengan cara *purposive sampling* yang selanjutnya berkembang dengan teknik *snowball*. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan memiliki kualitas pelayanan kesehatan pada lansia yang baik dilihat dari kemampuan dan keahlian petugas, kecakapan dan kesiapan, dan lain-lain.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Lansia, Kualitas