

Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Senam Lansia di Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik Jawa Timur

Ahmad Zidane Arief^{1*}, Dita Yuliastrid², Noortje Anita Kumaat³

^{1,2,3}Program Studi S-1 Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Surabaya, Jl. Kampus Lidah Wetan, Surabaya, 60213, Indonesia

E-mail: ahmad.21060484130@mhs.unesa.ac.id

*Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.5410>

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article history:

Received: 20 Feb 2026

Revised: 26 Feb 2026

Accepted: 04 Mar 2026

Kata Kunci:

Kepuasan Lansia, Senam Lansia, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Aktivitas Fisik.

Keywords:

Elderly Satisfaction, Elderly Exercise, Service Quality, SERVQUAL, Physical Activity.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan kegiatan senam lansia di RW 09 Perumahan Oma Indah Menganti, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Meningkatnya populasi lansia membawa tantangan kesehatan yang memerlukan intervensi melalui aktivitas fisik seperti senam lansia. Evaluasi kepuasan menjadi penting untuk menilai efektivitas program dan keberlanjutan partisipasi. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 30 lansia yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria usia ≥ 60 tahun dan aktif mengikuti senam minimal 3 bulan. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan model SERVQUAL dengan 34 butir pertanyaan valid yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan lansia berada pada kategori tinggi dengan rata-rata skor total 31,87 dari rentang 28-36 (79,68% dari skor maksimum). Dimensi program senam (mean 19,60) dan fasilitas (mean 19,47) memperoleh penilaian tertinggi, sementara manfaat yang dirasakan (mean 8,00) menjadi aspek terendah yang memerlukan perhatian khusus. Penelitian ini menyimpulkan bahwa program senam lansia memberikan kepuasan tinggi yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, kompetensi instruktur, dan dukungan sosial.

This study aims to determine the satisfaction level of elderly people towards elderly exercise services in RW 09 Oma Indah Menganti Housing, Menganti District, Gresik Regency, East Java. The increasing elderly population brings health challenges that require intervention through physical activities such as elderly exercise. Satisfaction evaluation is important to assess program effectiveness and participation sustainability. The research uses quantitative descriptive methods with a cross-sectional design. The research sample consisted of 30 elderly people selected using purposive sampling technique with criteria of age ≥ 60 years and actively participating in exercise for at least 3 months. The research instrument is a questionnaire developed based on the SERVQUAL model with 34 valid items covering five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research results show that elderly satisfaction is in the high category with an average total score of 31.87 from a range of 28-36 (79.68% of maximum score). Exercise program dimension (mean 19.60) and facilities (mean 19.47) received the highest ratings, while perceived benefits (mean 8.00) became the lowest aspect requiring special attention. This research concludes that the elderly exercise program provides high satisfaction influenced by service quality, facilities, instructor competence, and social support.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Ahmad Zidane Arief, et al. (2026). Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Senam Lansia di Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik Jawa Timur, 4(4). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.5410>

PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah lansia membawa berbagai tantangan, terutama terkait dengan kesehatan fisik, mental, dan sosial. Proses penuaan alami menyebabkan penurunan fungsi tubuh, seperti berkurangnya massa otot, kepadatan tulang, fleksibilitas, dan keseimbangan. Kondisi ini meningkatkan risiko jatuh, penyakit degeneratif, dan penurunan kualitas hidup lansia. Aktivitas fisik berupa senam lansia telah terbukti secara ilmiah dapat membantu mempertahankan dan meningkatkan kondisi fisik, mental, dan sosial lansia. Senam lansia merupakan olahraga ringan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi fisik lansia, meliputi gerakan pemanasan, inti, dan pendinginan yang dapat meningkatkan fleksibilitas, kekuatan otot, keseimbangan, dan kesehatan kardiovaskular.

Di wilayah RW 09 Perumahan Oma Indah Menganti, Kecamatan Menganti, kegiatan senam lansia telah diselenggarakan secara rutin sebagai bagian dari program pembinaan kesehatan masyarakat. Kegiatan ini melibatkan partisipasi aktif lansia setempat dengan dukungan dari perangkat RT/RW, kader kesehatan, dan puskesmas wilayah. Namun, sejauh ini belum ada evaluasi sistematis mengenai tingkat kepuasan lansia terhadap pelaksanaan kegiatan senam lansia tersebut.

Kepuasan lansia terhadap kegiatan senam lansia menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas program dan keberlanjutan partisipasi. Faktor-faktor seperti kualitas instruktur, variasi gerakan, fasilitas, waktu pelaksanaan, dan manfaat yang dirasakan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan peserta. Evaluasi kepuasan ini penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan program sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Perumahan Oma Indah Menganti RW 09, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik, Jawa Timur pada periode Oktober-November 2025. Populasi penelitian adalah seluruh lansia berusia 60 tahun ke atas yang aktif mengikuti kegiatan senam lansia di RW 09, dengan jumlah 85 lansia terdaftar. Sampel penelitian berjumlah 30 lansia yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi: usia ≥ 60 tahun, terdaftar sebagai peserta senam lansia, aktif mengikuti kegiatan senam minimal 3 bulan, dan berdomisili di wilayah RW 09.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan model SERVQUAL yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kuesioner awal terdiri dari 48 butir pertanyaan yang diuji cobakan kepada 40 responden di lokasi berbeda. Hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS versi 22 menunjukkan 34 butir pertanyaan valid dan reliabel yang kemudian digunakan dalam penelitian. Skala pengukuran menggunakan skala Likert 1-5 dengan kategori: sangat tidak puas (1,00-1,80), kurang puas (1,81-2,60), sedang (2,61-3,40), puas (3,41-4,20), dan sangat puas (4,21-5,00).

Data demografis yang dikumpulkan meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lama mengikuti senam. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner secara tatap muka sebelum atau sesudah kegiatan senam dengan estimasi waktu 15-20 menit per responden. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat kepuasan, serta uji normalitas untuk memastikan distribusi data. Semua analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 22 dengan tingkat kepercayaan 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 30 responden lansia dengan rentang usia 50-60 tahun. Distribusi usia menunjukkan usia 60 tahun paling banyak (16,7%), diikuti usia 52, 53, dan 59 tahun (masing-masing 13,3%). Komposisi jenis kelamin menunjukkan laki-laki 53,3% dan perempuan 46,7%, yang mengindikasikan representasi gender yang cukup seimbang. Tingkat pendidikan didominasi oleh lulusan S1 (56,7%) dan SMA (43,3%), sedangkan SMP hanya 14,3%, menunjukkan tingkat pendidikan responden yang relatif tinggi. Durasi keikutsertaan senam menunjukkan distribusi merata: 26,7% responden mengikuti senam selama 1, 3, dan 6 bulan, sedangkan 20% telah mengikuti selama 12 bulan. Hal ini mengindikasikan program senam masih didominasi peserta baru hingga menengah. Intensitas

senam per minggu menunjukkan 43,3% responden senam 1 kali/minggu, 33,3% senam 2 kali/minggu, dan 23,3% senam 3 kali/minggu. Mayoritas responden (76,6%) melakukan senam dengan intensitas rendah hingga sedang, sementara hanya 23,3% mencapai intensitas optimal 3 kali/minggu.

Tingkat Kepuasan Pelayanan Senam Lansia

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan lansia berada pada kategori tinggi dengan nilai mean total 31,87 dari rentang skor 28-36, setara dengan 79,68% dari skor maksimum ideal. Analisis per dimensi menunjukkan variasi tingkat kepuasan. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) memperoleh penilaian baik dengan mean berkisar 3,93-4,20, di mana fasilitas fisik, kelayakan lokasi, dan penampilan instruktur diapresiasi positif oleh peserta. Dimensi *reliability* (keandalan) menunjukkan mean 3,90-4,10, mengindikasikan konsistensi jadwal dan materi senam yang baik.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) mencatat mean tertinggi 4,20, menunjukkan instruktur sangat responsif terhadap kebutuhan peserta, terutama dalam memberikan alternatif gerakan bagi yang mengalami kesulitan. Dimensi *assurance* (jaminan) memiliki mean relatif lebih rendah (3,73-3,87), mengindikasikan perlunya peningkatan komunikasi terkait kualifikasi instruktur dan jaminan keamanan. Dimensi *empathy* (empati) menunjukkan mean 3,90-4,07, mencerminkan perhatian personal yang baik dari instruktur meskipun terdapat variasi antar peserta.

Evaluasi per indikator menunjukkan Program Senam (mean 19,60) dan Fasilitas serta Sarana Fisik (mean 19,47) memperoleh penilaian tertinggi, mengindikasikan kualitas program dan kelayakan fasilitas sangat diapresiasi. Indikator Perhatian dan Empati (mean 16,87), Lingkungan Sekitar (mean 16,57), dan Kemampuan serta Jaminan Instruktur (mean 16,37) menunjukkan kepuasan baik. Namun, indikator Manfaat yang Dirasakan (mean 8,00) memperoleh nilai terendah, menunjukkan kesenjangan antara kualitas program dengan dampak nyata yang dirasakan terhadap kesehatan dan kebugaran peserta.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan

Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan pelayanan senam lansia telah memenuhi harapan peserta. Kepuasan ini tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknis pelaksanaan senam, tetapi juga pendekatan pelayanan yang ramah, komunikatif, serta memperhatikan kondisi fisik dan psikologis lansia. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan lansia dapat meningkatkan partisipasi dan motivasi dalam mengikuti kegiatan secara rutin, sejalan dengan konsep pelayanan kesehatan yang menekankan kualitas layanan sebagai faktor penentu kepuasan pengguna. Dimensi *tangibles* dan *reliability* yang memuaskan menunjukkan pengelolaan fasilitas dan konsistensi program yang baik. Lokasi strategis di dalam perumahan, kebersihan area, kelengkapan peralatan, dan penampilan profesional instruktur meningkatkan kredibilitas program. Konsistensi jadwal dan materi senam membangun kepercayaan peserta serta mendorong partisipasi berkelanjutan. Dimensi *responsiveness* yang sangat baik menjadi kekuatan utama program, di mana kemampuan instruktur merespons kebutuhan individual dan memberikan alternatif gerakan menciptakan rasa aman dan dihargai.

Dimensi *assurance* yang relatif lebih rendah mengindikasikan perlunya komunikasi lebih efektif tentang kompetensi instruktur, termasuk sertifikasi atau pelatihan khusus yang dimiliki. Peserta menginginkan kepastian mengenai kualifikasi formal instruktur dan jaminan keamanan saat berolahraga, terutama bagi mereka dengan riwayat penyakit. Penjelasan mendalam tentang manfaat jangka panjang senam lansia berbasis bukti ilmiah dapat memperkuat keyakinan peserta. Manfaat yang dirasakan

memerlukan perhatian khusus karena menjadi aspek dengan penilaian terendah. Meskipun kualitas pelayanan dan program dinilai baik, dampak nyata terhadap kesehatan belum optimal. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi efektivitas program dari segi intensitas, frekuensi, dan penyesuaian dengan kondisi individual peserta. Rendahnya intensitas senam mayoritas responden (1-2 kali/minggu) dapat menjadi faktor penyebab, karena manfaat optimal senam lansia memerlukan frekuensi minimal 3 kali/minggu sesuai rekomendasi WHO.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan senam lansia di RW 09 Perumahan Oma Indah Menganti berada pada kategori tinggi dengan nilai mean 31,87 (79,68% dari skor maksimum). Program senam lansia telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan peserta melalui kualitas pelayanan yang baik, fasilitas memadai, kompetensi instruktur, dan dukungan sosial. Dimensi tangibles dan program senam memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan dimensi assurance dan manfaat yang dirasakan memerlukan peningkatan. Rekomendasi untuk peningkatan program meliputi: (1) evaluasi berkala terhadap efektivitas program dan kepuasan peserta, (2) peningkatan kualifikasi instruktur melalui pelatihan lanjutan, (3) perbaiki komunikasi mengenai kompetensi instruktur dan jaminan keamanan, (4) optimalisasi intensitas dan frekuensi senam untuk meningkatkan manfaat kesehatan, dan (5) personalisasi program berdasarkan karakteristik dan kondisi individual peserta. Penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi dampak jangka panjang program senam terhadap kualitas hidup lansia atau melakukan studi komparatif dengan program sejenis di lokasi berbeda.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Dita Yuliastrid, S.Si., M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penelitian. Terima kasih juga kepada pengurus RW 09 Perumahan Oma Indah Menganti, kader kesehatan, instruktur senam, dan seluruh peserta senam lansia yang telah bersedia menjadi responden penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi S-1 Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Surabaya atas dukungan dan fasilitas yang diberikan.

REFERENSI

- Chang, S. F., Lin, H. C., & Cheng, C. L. (2021). The relationship of frailty and hospitalization among older people: Evidence from a meta-analysis. *Journal of Nursing Scholarship*, 53(1), 18-29.
- de Lira, C. A. B., Taveira, H. V., Rufo-Tavares, W., Amorim, A. dos S., Ferreira, L. M. C., Andrade, M. S., & Vancini, R. L. (2018). Engagement in a Community Physical Activity Program and Its Effects Upon the Health-Related Quality of Life of Elderly People: A Cross-Sectional Study. *Value in Health Regional Issues*, 17, 183-188.
- Fitri, A. A., & Aryati, D. P. (2021). Gambaran Karakteristik Demografi Lansia Yang Mengalami Pengabaian: Literature Review. *Seminar Nasional Kesehatan*.
- Hou, L., Liu, Y., Zhang, Y., & Li, X. (2025). Physical activity and health-related quality of life among older adults: A systematic review and meta-analysis. *BMC Geriatrics*, 25(1), 1-15.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Purnaningsih, N. N., Wijaya, I. P. A., Prihandhani, I. G. A. A. S., & Susila, I. M. D. P. (2024). Pengaruh Senam Lansia Terhadap Tingkat Depresi pada Lansia di Posyandu Banjar Bina. *Jurnal Keperawatan*, 16(1), 45-56.
- Sinaryanti, B. (2024). Edukasi dan Demonstrasi Senam Lansia untuk Meningkatkan Kualitas Tidur di Panti Wredha Dharma Bhakti Surakarta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan*, 10(2), 112-120.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- World Health Organization. (2015). *World Report on Ageing and Health*. WHO Press.
- World Health Organization. (2025). *Physical Activity and Older Adults: Recommended levels of physical activity for adults aged 65 and above*. Retrieved from <https://www.who.int/>