



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAMAH LANSIA
DENGAN KEPUASAN LANSIA DI PUSKESMAS
GONDOKUSUMAN I YOGYAKARTA**

TAHUN 2019

DEBORA NOVIANTI

1703011

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA
TAHUN 2019**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAMAH LANSIA
DENGAN KEPUASAN LANSIA DI PUSKESMAS
GONDOKUSUMAN I YOGYAKARTA
TAHUN 2019**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan**

**DEBORA NOVIANTI
1703011**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA
TAHUN 2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mengatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: **“Hubungan Kualitas Pelayanan Ramah Lansia Dengan Kepuasan Lansia Di Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta Tahun 2019”** yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya tulis kesarjanaan di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, Mei 2019

Debora Novianti
(1703011)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAMAH LANSIA
DENGAN KEPUASAN LANSIA DI PUSKESMAS
GONDOKUSUMAN I YOGYAKARTA
TAHUN 2019**

**Skripsi ini telah diperiksa oleh Pembimbing dan telah dilaksanakan Sidang
Skripsi**

Yogyakarta, 16 Mei 2019

Pembimbing : Enik Listyaningsih, SKM, MPH.





Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang Pada

Kamis 16 Mei 2019

Ketua Penguji :

Hadi Wahyono, S.KM., MPH.

Penguji I :

Indrayanti., S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom.

Penguji II :

Enik Listyaningsih, SKM, MPH.

Mengesahkan

Ketua STIKES Bethesda Yakkum

Mengetahui,

Ketua Prodi Sarjana Keperawatan



Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN.

Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS

Motto & Persembahkan

Tidak penting seberapa lambat anda melaju dan tak penting seberapa cepat anda melaju, bila diakhir anda berhenti dan tertinggal jauh, maka tak penting seberapa lambat anda melaju selagi anda tidak berhenti, teruslah melaju jangan berhenti.

Oleh: Debora Novianti

Persembahkan

1. Saya persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus
2. Saya persembahkan kepada orang tua saya, bapak subandi dan ibu sumiati
3. Saya persembahkan kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan saya dukungan
4. Saya persembahkan kepada teman-teman Sarjana Keperawatan Alih Jenjang Angkatan 2017 atas dukungan, semangat dan doanya dan sahabat-sahabat saya yang saya sayangi (delia,peren,nesi,gari,lona,babi dan sun)
5. saya persembahkan kepada bapak dan ibu dosen, terima kasih banyak telah senantiasa membimbing dan mendidik saya selama menimba ilmu di STIKES Bethesda Yakum Yogyakarta.

ABSTRAK

DEBORA NOVIANTI, “Hubungan Kualitas Pelayanan Ramah Lansia dengan Kepuasan Lansia di Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta tahun 2019”

Latar Belakang: Suatu kebijakan perlindungan lansia salah satunya pengadaan program puskesmas santun lansia yang dimulai dicanangkan sejak tahun 2003, bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup lansia, namun masih sedikit puskesmas yang menerapkannya. Sehingga penelitian ini penting dilakukan untuk evaluasi dalam pelaksanaannya. Studi awal yang dilakukan Senin, 23 Juli 2018 diperoleh data dari Puskesmas Gondokusuman I bahwa jumlah lansia yang berkunjung ke Puskesmas pada bulan Juli berjumlah 715 orang sedangkan di bulan Juni berjumlah 555 orang dan Mei berjumlah 713 orang.

Tujuan: Mengetahui adanya hubungan Kualitas Pelayanan Ramah Lansia Dengan Kepuasan Lansia Di Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta bulan April 2019.

Metode: Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif desain penelitian deskriptif korelasi dan pendekatan *cross sectional*, pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dengan jumlah 57 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan ramah lansia dengan kepuasan lansia di Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta dengan nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,000 atau nilai *Asimp.Sig* < 0,05 dan nilai kereratannya 0,495.

Kesimpulan: Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan lansia di Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta dengan tingkat korelasi cukup diantara kedua variabel.

Saran: Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menjelaskan peran dari faktor-faktor relevan lain dengan memperhatikan aspek internal dan eksternal petugas Puskesmas Ramah Lansia, dan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar untuk penelitian selanjutnya.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, ramah lansia, kepuasan lansia, Puskesmas.

xvi + 97 hal + 10 tabel + 2 skema + 19 lampiran

kepuustakaan : 2009-2017

ABSTRACT

DEBORA NOVIANTI, "the relationship of quality of elderly friendly service with the satisfaction of elderly in the health centers Gondokusuman I Yogyakarta in 2019"

Background: A policy of elderly protection is one of the procurement of elderly polite health insurance program that began to be proclaimed since 2003, aims to improve the quality of life of the elderly, but still a little health clinics that do it. So the research is important done for evaluation in the implementation. Preliminary study conducted Monday, July 23, 2018 obtained data from Puskesmas Gondokusuman I that the number of elderly who visited Puskesmas in July amounted to 715 people while in June amounted to 555 people and may amounted to 713 people.

Objectives: To know the relationship between the quality of elderly friendly service with elderly satisfaction in Gondokusuman I, Yogyakarta in April 2019.

Methods: This research is a type of quantitative research study design of descriptive correlation and cross sectional approaches, sampling Non Probability Sampling with a total of 57 respondents. The analysis used is univariate analysis and bivariate.

Result: This research shows a significant relationship between the quality of elderly friendly service with the satisfaction of elderly in the Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta with the value of Asymp. Sig of 0.000 or Asimp. Sig value of < 0.05 and its density value 0.495.

Conclusion: Service quality has a significant relationship with elderly satisfaction in Gondokusuman I Yogyakarta Puskesmas with a correlation level quite between the two variables.

Tip: It is necessary to further research to explain the role of other relevant factors by observing the internal and external aspects of the elderly friendly Puskesmas, and the results of this research can be used as basic data for research Next.

Keywords: quality of service, elderly friendly, elderly satisfaction, Public Health Center.

XVI + 97 things + 10 tables + 2 schemes + 19 attachments

Literature: 2009-2017

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan berkat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Ramah Lansia Dengan Kepuasan Lansia Di Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta Tahun 2019”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian program sarjana keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakum Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Vivi Retno I, S. Kep., Ns, MAN, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta atas dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
2. dr. Fransisca Bambang selaku Kepala Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta yang telah mengizinkan melakukan penelitian.
3. Ibu Nurlia Ikaningtyas M. Kep., Sp. Kep. MB., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta atas dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Ethic Palupi, S. Kep., Ns., MNS., selaku Ketua Prodi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta atas dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Enik Listyaningsih, SKM, MPH., selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, dalam pembimbingan penulisan penyusunan skripsi ini.
6. Hadi Wahyono, S.KM., MPH. selaku ketua penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan penyusunan skripsi ini.
7. Indrayanti, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom. selaku penguji satu yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan bekal yang sangat berarti bagi peneliti.
9. Orang Tua saya, bapak Subandi dan ibu Sumiati dan Moses Mei Gito adik saya yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan doa serta kasih sayang yang luar biasa bagi peneliti.
10. Teman-teman program S1B angkatan 2017 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta yang tidak dapat ditulis satu persatu.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti meminta saran dan kritik yang membangun demi perbaikan selanjutnya.

Yogyakarta, Mei 2019

Debora Novianti
(1703011)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SKEMA	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	9

BAB II	KAJIAN TEORI	11
A.	Landasan Teori	11
1.	Lansia	11
a.	Pengertian Lansia	11
b.	Karakteristik Lansia	12
c.	Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketuaan.....	15
d.	Lansia Kelompok Resiko.....	15
e.	Batasan Lanjut Usia.....	16
f.	Problemas Usia Lanjut Saat Ini	18
2.	Pelayanan	23
a.	Pengertian	23
b.	Bentuk pelayanan	23
c.	Konsep Pelayanan Puskesmas	24
d.	Macam-macam pelayanan	25
3.	Kualitas Pelayanan	30
a.	Pengertian	30
b.	Persepsi Mutu Atau Kualitas Pelayanan	30
c.	Factor-Faktor Yang Memengaruhi Pelayanan Kesehatan	33
d.	Mutu Atau Kualitas Dapat Dicapai	34
e.	Dimensi Yang Memengaruhi Penilaian	35
f.	Hubungan Antara Kepuasan, Harapan Dan Persepsi	

Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Yang Diterima	39
4. Kepuasan	40
a. Pengertian	40
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Lansia	42
c. Pengukuran Kepuasan Pasien Lansia	48
B. Kerangka Teori	49
C. Kerangka Konsep	50
D. Hipotesis Penelitian	51
E. Asumsi Penelitian	51
F. Variabel Penelitian	52
G. Definisi penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Desain Penelitian	56
B. Waktu dan Tempat	56
C. Populasi dan Sampel	56
D. Alat Ukur Penelitian	58
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	63
F. Etika Penelitian	64
G. Prosedur Pengumpulan Data	66
H. Analisis Data	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75

A. Hasil Penelitian	75
B. Pembahasan	82
C. Keterbatasan Penelitian	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Keaslian Penelitian	9
Tabel 2.1 Tabel Definisi Operasional	54
Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuesioner Umum	61
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Khusus	62
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pernikahan..	77
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	78
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.....	78
Tabel 4.6 Distribusi Kualitas Pelayanan Ramah Lansia	79
Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Lansia.....	80
Tabel 4.8 Hubungan Kualitas Pelayanan Ramah Lansia dengan Kepuasan Lansia	81

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 2.1 Kerangka Teori	49
Skema 2 Kerangka Konsep	50

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Studi Pendahuluan di Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta
- Lampiran 2 Surat Balasan Studi Pendahuluan Dari DINKES dan Puskesmas
- Lampiran 3 Surat Persetujuan Menjadi Asisten Peneliti
- Lampiran 4 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 5 Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Kuesioner Kualitas Pelayanan Ramah Lansia Di Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta 2019
- Lampiran 8 Kuesioner Kepuasan Lansia Di Puskesmas Gondokusuman I Yogyakarta 2019
- Lampiran 9 Surat Permohonan Ijin Uji Validitas Dan Reabilitas
- Lampiran 10 Surat Balasan Permohonan Ijin Uji Validitas Dan Reabilitas
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas
- Lampiran 12 Tabel r Produk Moment
- Lampiran 13 Surat Permohonan Keterangan Kelaikan Etik (*Ethical Cleareance*)
- Lampiran 14 Surat Balasan Keterangan Kelaikan Etik (*Ethical Cleareance*)
- Lampiran 15 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 16 Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta

- Lampiran 17 Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian KESBANKPOL Kota
Yogyakarta
- Lampiran 18 Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian Puskesmas Gondokusuman
Yogyakarta
- Lampiran 19 Hasil Penelitian
- Lampiran 20 Jadwal dan Anggaran Kegiatan Penelitian
- Lampiran 21 Lembar Konsul tiga dosen

STIKES BETHESDA YAKKUM