

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN LANSIA TENTANG KUALITAS PELAYANAN
POSYANDU LANSIA

Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo



Di Susun Oleh:

SUHAILA FINAJATI

NIM: 12612223

PROGRAM STUDI DIII KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2015

**TINGKAT KEPUASAN LANSIA TENTANG KUALITAS PELAYANAN
POSYANDU LANSIA**

Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Kepada Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Keperawatan



Oleh :
SUHAILA FINAJATI
NIM : 12612223

**PROGRAM STUDI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2015

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah Oleh : SUHAILA FINAJATI
Judul : TINGKAT KEPUASAN LANSIA TENTANG
KUALITAS PELAYANAN POSYANDU LANSIA

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan dewan penguji Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 28 September 2015.

Oleh :

Pembimbing I



Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes

NIDN. 0715127903

Pembimbing II



Elmie Muftiana, S. Kep., Ns

NIDN. 0703127602

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhamadiyah Ponorogo



Siti Munawaroh, S. Kep., Ns., M. Kep

NIDN. 0717107001

PERTANYAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SUHAILA FINAJATI
NIM :12612223
Tempat Tanggal Lahir : Ponorogo, 24 Januari 1994
Institusi : Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul : TINGKAT KEPUASAN LANSIA TENTANG KUALITAS PELAYANAN POSYANDU LANSIA adalah bukan Karya Tulis Ilmiah orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi.

Ponorogo, 8 September 2015

Suhaila Finajati

NIM : 12612223

Mengetahui :

Pembimbing I



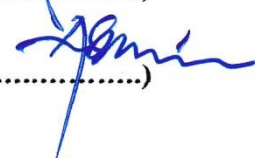
Pembimbing II

Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.Ns., M. Kes
NIDN. 0715127903

Elmie Muftiana, S. Kep., Ns
NIDN. 0703127602

HALAMAN PENGESAHAN

Penelitian yang berjudul **Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelayanan Posyandu Lansia** di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo Oleh **Suhaila Finajati**, telah diuji dan disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah di Program Diploma III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo pada tanggal 28 September 2015.

	DewanPenguji	Tandatangan
Ketua	Siti Munawaroh, S. Kep., Ns., M. Kep	(.....) 
Anggota I	Lina Ema Purwanti, S. Kep., Ns., M. Kep	(.....) 
Anggota II	Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes	(.....) 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



SITI MUNAWAROH, S. Kep. Ners, M. Kep
NIDN. 0717107001

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelayanan Posyandu Lansia Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo

**Oleh :
SUHAILA FINAJATI**

Posyandu Lansia adalah wadah terpadu yang ditujukan untuk lansia agar mereka tidak lagi merasa terabaikan di dalam masyarakat. Banyak hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan lansia yaitu diantaranya penilaian pribadi atau sikap lansia terhadap kegiatan di posyandu. Kepuasan posyandu lansia tergantung dengan pelayanan petugas posyandu lansia yang cepat dan tanggap untuk menerima keluhan yang dirasakan lansia. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan bagi lansia. Peneliti menggunakan lima aspek kualitas layanan yaitu berwujud seperti penampilan fisik, peralatan, personal dan komunikasi material. Hal ini dapat menjadikan motivasi lansia untuk mengikuti posyandu lansia.

Desain Penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dengan jumlah populasi 172 responden. Jumlah sampel lansia tentang kualitas pelayanan posyandu lansia di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo sejumlah 51 responden dengan menggunakan tehnik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan untuk menginterpretasikan perhitungan dari kuesioner menggunakan rumus Mean, dimana kepuasan lansia yang didapat dengan nilai $>$ mean, sedangkan ketidakpuasan lansia yang didapat dengan nilai \leq mean.

Jumlah Lansia yang mengikuti posyandu lansia adalah 51 responden bahwa dari hasil penelitian 29 responden (56%) menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan posyandu lansia dan 22 responden (44%) menyatakan tidak puas.

Melihat hasil penelitian ini perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan agar lansia lebih puas lagi mengikuti posyandu lansia melalui penyuluhan-penyuluhan kesehatan dan memberikan motivasi kepada lansia tentang manfaat serta tujuan posyandu lansia.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, lansia

ABSTRACT

The Level of Satisfaction About the Quality of Care Elderly Posyandu in the Hamlet Village Wonorejo Bedrug Pulung County Districts Ponorogo

By:
SUHAILA FINAJATI

Posyandu is an integrated container are aimed at the elderly so that they no longer fell neglected in society. Many things that affect the level of satisfaction among the alderly are personal judgments or attitudes towards elderly posyandu activities. Posyandu satisfaction with care of elderly dependent elderly posyandu staff were quick and responsive to receive complaints from elderly. The purpose of this research is to illustrate how the quality of health services for the elderly in the elderly. To know how the quality of health services for the patients elderly in the elderly Tangiblethe apperanceof physical facilitiesequipment and communication materials. It can make the elderly motivation to follow posyandu.

The study design used is descriptive using purposive sampling technique. Total sample of elderly who have this level of service quality satisfaction Posyandu elderly in the village of Hamlet Wonorejo Bedruk District of Pulung Ponorogo number of 51 respondents. Gathering data using questionnaires and to interpret the calculation of the questionnaire using umus Mean, where the level of satisfaction obtained > mean, whereas the mean \leq obtained dissatisfaction.

Elderly number that follows Posyandu is 51 respondents that 29 respondents (56%) level of satisfaction in the quality of service Posyandu elderly elderly are satisfied and 22 respondents (44%) are not satisfied.

Seeing the results of this study need to improve the quality of health services so that the elderly are more satisfied longer follow Posyandu elderly through health counseling and provide motivation to the elderly about the benefits and purpose of Posyandu elderly.

Keyword : *Service, Service Quality, Health quality Service, Elderly*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelayanan Posyandu Lansia”. Dalam pelaksanaan penyusunan penelitian ini, penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Sulton, M. Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Parlan selaku kepala desa Pulung yang telah memberikan ijin penelitian di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo.
3. Siti Munawaroh, S.Kep.,Ns.,M. Kep selaku dekan D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Metti Verawati, S.Kep., Ns., M. Kes selaku ketua Prodi DIII Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Sulistyono Andarmoyo, S. Kep., Ns., M. Kes selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Elmie Muftiana, S. Kep., Ns selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Dosen dan staf FIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Ayah dan ibu ku tersayang terima kasih telah memberikan dukungan yang tiada tara baik doa, dan materi yang diberikan. Terima kasih atas

jerih payah kalian sehingga saya bisa kuliah dan lulus seperti yang kalian harapkan.

9. Untuk Kakak dan adikku terima kasih sudah membantu doa dan dukungan untukku.
10. Untuk teman-temanku terima kasih atas dukungan dan membantu translate abstrak dalam bahasa Inggris.
11. Untuk Novi, Ana I, Riska, Nindi terima kasih selalu memberi semangat saat satu sama lain merasa putus asa.
12. Untuk teman-teman kelas 3c terima kasih atas kebersamaan selama 3 tahun ini. Semoga kita sukses selalu.
13. Orang-orang yang saya sayangi serta teman-teman yang senasib dan seperjuangan yang telah memberi bantuan, masukan, kritikan dan saran-saran.
14. Semua pihak yang telah membantu atas terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu mengharapkan kritikan dan saran yang membangun untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah atau tulisan penulis berikutnya. Akhirnya penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diterima dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Akhirnya penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Ponorogo, 8 September 2015

Penulis,

Suhaila Finajati
NIM: 1261223

DAFTAR ISI

Sampul Depan	i
Sampul Dalam.....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Lembar Keaslian Penulisan.....	iv
Lembar Pengesahan	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Keaslian Penelitian.....	5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Tingkat Kepuasan.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	8
2.1.2 Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan	8
2.1.3 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Pengukuran Kepuasan....	11

2.2 Konsep Lanjut Usia	12
2.2.1 Pengertian Lansia	12
2.2.2 Batasan Lansia	12
2.2.3 Proses Menua	12
2.2.4 Teori Penuaan	13
2.2.5 Perubahan yang Terjadi Pada Lansia.....	16
2.2.6 Permasalahan yang Terjadi Pada Lansia	18
2.2.7 Karakteristik Lansia.....	22
2.3 Konsep Posyandu Lansia.....	24
2.3.1 Pengertian Posyandu Lansia	24
2.3.2 Tujuan	24
2.3.3 Mekanisme Pelayanan Posyandu Lansia	24
2.3.4 Bentuk Pelayanan Posyandu Lansia.....	26
2.3.5 Syarat Lokasi.....	27
2.3.6 Kendala Pelaksanaan Posyandu Lansia	27
2.4 Kerangka Konseptual.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Kerangka Kerja	32
3.3 Variabel Penelitian	33
3.4 Definisi Operasional.....	33
3.5 Sampling Desain	34
3.5.1 Populasi	34
3.5.2 Sampel Penelitian.....	34

3.5.3 Sampling Penelitian	35
3.6 Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	36
3.6.1 Pengumpulan Data	36
3.6.2 Instrumen Penelitian.....	37
3.6.3 Waktu dan Lokasi Penelitian	38
3.6.4 Analisa Data	38
3.7 Etika Penelitian	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	43
4.2 Keterbatasan Penelitian.....	44
4.3 Hasil Penelitian..	45
4.3.1 Data Umum...	45
4.3.2 Data Khusus	48
4.4 Pembahasan.....	49
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran.....	54
5.2.1 Bagi Institusi Pendidikan	54
5.2.2 Bagi Petugas Kesehatan...	54
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.	55
5.2.4 Bagi Tempat Penelitian.....	55
DAFTAR PUSTAKA...	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelaksanaan Posyandu Lansia Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo	33
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelaksanaan Posyandu Lansia Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo Bulan Mei 2015.....	45
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelaksanaan Posyandu Lansia Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo Bulan Mei 2015	45
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelaksanaan Posyandu Lansia Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo Bulan Mei 2015	46
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelaksanaan Posyandu Lansia Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo Bulan Mei 2015.....	46
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lansia tinggal dengan anaknya/tidak Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelaksanaan Posyandu Lansia Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo Bulan Mei 2015	47
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Cara datang ke posyandu Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelaksanaan Posyandu Lansia Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo Bulan Mei 2015	47
Tabel 4.9	Distibusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelaksanaan Posyandu Lansia Di Dusun Wonorejo Desa Bedrug Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo Bulan Mei 2015.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4	Kerangka Konseptual Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelaksanaan Posyandu Lansia Di Desa Bedrug Kecamatan Pulung	30
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Kualitas Pelaksanaan Posyandu Lansia Di Desa Bedrug Kecamatan Pulung	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	60
Lampiran 2:	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	61
Lampiran 3 :	Kisi-Kisi Kuesioner..	62
Lampiran 4 :	Angket Penelitian Demografi	63
Lampiran 5 :	Kuesioner Penelitian untuk Responden...	65
Lampiran6 :	Tabulasi Data Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Pelayanan Posyandu Lansia	67
Lampiran 7 :	Tabulasi Data Demografi	70
Lampiran 8 :	Tabulasi Silang dengan Data Umum	72
Lampiran 9 :	Jadwal Kegiatan.....	74
Lampiran 10 :	Rincian Biaya Penelitian.....	74
Lampiran 11 :	Surat Perijinan..	75
Lampiran 12 :	Lembar Bimbingan..	76