

ABSTRACT

**Efforts to Improve Elderly Health Services Based on Customer Value
Analysis at Health Center Surabaya City**

The coverage of elderly health services at the health center in Surabaya in 2017 has not yet reached the 100% target, as it is still reaching 69.56%. The low participation of the elderly towards the utilization of health services for elderly the health center can be caused by a low aspect of customer value. This study aimed to develop recommendations improve elderly health services based on customer value analysis at the health center in Surabaya. This study used observational methode with cross-sectional design. The population was elderly in the working area of 5 health center in Surabaya which were randomly selected. The sampling technique used was multistage random sampling to obtain 5 health centers and consecutive random sampling to obtain 370 elderly in the selected health center working area.

The results showed that age, sex, and education level, scale of depression, nutritional status of the elderly, human resources, and distance the house did not have a significant influence on the perception of the elderly on health services received, while ADL, facilities and family support had a significant influence towards the perception of the elderly in health services received. Elderly perceptions of elderly health services have a significant influence on elderly customer value. Recommendations given to improve elderly health services, namely the health center, should pay special attention to the elderly, especially those aged > 70 years by providing safe and comfortable facilities such as providing special seats for the elderly. Increasing the elderly customer value of elderly health services in terms of time management for example minimizing the queue time for the elderly can reduce the sacrifice of time and energy spent by the elderly.

Keyword : elderly health services, customer value, health center.

ABSTRAK

**Upaya Peningkatan Cakupan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia (Lansia)
Berdasarkan Analisis *Customer Value* di Puskesmas Kota Surabaya**

Cakupan pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Kota Surabaya pada tahun 2017 belum mencapai target 100% yakni masih mencapai sebesar 69,56%. Rendahnya partisipasi lansia terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas salah satunya dapat disebabkan oleh aspek *customer value* yang rendah. Tujuan dari penelitian ini adalah menyusun rekomendasi peningkatan pelayanan kesehatan lansia berdasarkan analisis *customer value* di Puskesmas Kota Surabaya. Metode penelitian ini adalah observasional dengan rancang bangun *cross-sectionanal*. Populasi dalam penelitian ini lansia di wilayah kerja 5 Puskesmas Kota Surabaya yang dipilih secara random. Teknik pengambilan sampel menggunakan *multistage random sampling* untuk mendapatkan 5 Puskesmas dan *Consequtif random sampling* untuk mendapatkan 370 lansia di wilayah kerja Puskesmas yang terpilih.

Hasil analisis menunjukkan bahwa umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir, skala depresi, status gizi lansia, SDM, dan jarak rumah tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi lansia pada pelayanan kesehatan yang diterima, sedangkan ADL, fasilitas dan dukungan keluarga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi lansia pada pelayanan kesehatan yang diterima. Persepsi lansia pada pelayanan kesehatan lansia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer value* lansia. Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan lansia yaitu pihak Puskesmas sebaiknya memberi perhatian khusus pada lansia terutama pada lasian yang berusia > 70 tahun dengan menyediakan fasilitas yang aman dan nyaman misalkan menyediakan tempat duduk khusus lansia. Dan meningkatkan *customer value* lansia terhadap pelayanan kesehatan lansia dari segi manajemen waktu misalnya meminimalisir waktu antrian untuk lansia, ini bisa mengurangi pengorbanan waktu dan energi yang dikeluarkan oleh lansia.

Kata kunci : pelayanan kesehatan lansia, *customer value*, Puskesmas