

**DAFTAR ISI**

	Halaman
SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
<i>SUMMARY</i> .....	ix
RINGKASAN .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH .....	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Kajian Masalah .....	11
1.3 Batasan Masalah .....	16
1.4 Rumusan Masalah .....	17
1.5 Tujuan Penelitian .....	18
1.5.1 Tujuan Umum .....	18
1.5.2 Tujuan Khusus .....	18
1.6 Manfaat Penelitian .....	19
1.6.1 Manfaat bagi Dinas Kesehatan Kota Surabaya .....	19
1.6.2 Manfaat bagi Pasien Lanjut Usia (Lansia) .....	19
1.6.3 Manfaat bagi Peneliti .....	19
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	20
2.1 Lanjut Usia (Lansia) .....	20
2.1.1 Definisi Lanjut Usia (Lansia) .....	20
2.1.2 Ciri-ciri Lanjut Usia (Lansia) .....	23
2.1.3 Pengertian Penuaan .....	24
2.1.4 Masalah Kesehatan pada Lansia .....	25
2.2 Pelayanan Kesehatan Lansia .....	27
2.2.1 Pelayanan Kesehatan Lansia di Puskesmas .....	32
2.2.2 Posyandu Lansia .....	40
2.2.3 Pengukuran Kondisi Lansia .....	43
2.3 <i>Customer Value</i> .....	53
2.3.1 Pengertian Nilai.....	53

2.3.2	Pengertian Pelanggan .....	53
2.3.3	Pengertian <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) .....	54
2.3.4	Dimensi <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) .....	56
2.3.5	Nilai yang dipersepsikan Pelanggan .....	58
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN .....		63
BAB 4 METODE PENELITIAN .....		65
4.1	Jenis Penelitian .....	65
4.2	Rancang Bangun Penelitian .....	65
4.3	Lokasi Penelitian .....	65
4.4	Populasi dan Sampel .....	65
4.5	Kerangka Operasional .....	69
4.6	Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran .....	70
4.6.1	Variabel Penelitian .....	70
4.6.2	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran .....	72
4.7	Teknik Pengumpulan Data .....	81
4.8	Prosedur Pengumpulan Data .....	81
4.9	Pengolahan dan Analisis Data .....	82
4.9.1	Pengolahan Data .....	82
4.9.2	Analisis Data .....	82
4.10	Penyusunan Isu Strategis .....	87
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA .....		88
5.1	Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kota Surabaya .....	88
5.2	Gambaran Umum 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	90
5.3	Karakteristik Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	96
5.4	Kondisi Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	97
5.4.1	<i>Activity of Daily Living</i> (ADL) .....	97
5.4.2	<i>Geriatric Depression Scale</i> (GDS) .....	99
5.4.3	<i>Mini Nutritional Assessment</i> (MNA) .....	102
5.5	Faktor Puskesmas pada Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	104
5.5.1	Sumber Daya Manusia (Petugas Kesehatan) .....	104
5.5.2	Fasilitas .....	106
5.6	Faktor Lingkungan pada Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	108
5.6.1	Jarak Rumah .....	108
5.6.2	Dukungan Keluarga .....	108
5.7	Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya ...	110
5.8	<i>Benefit</i> terkait Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	112
5.9	<i>Sacrifice</i> terkait Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	113
5.10	<i>Customer Value</i> Lansia terkait Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	115

5.11 Pengaruh Karakteristik Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	116
5.12 Pengaruh Kondisi Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	117
5.13 Pengaruh Faktor Puskesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	118
5.14 Pengaruh Faktor Lingkungan Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	120
5.15 Pengaruh Pelayanan Kesehatan Lansia Terhadap <i>Customer Value</i> di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	121
5.16 Isu Strategis .....	122
5.17 Rekomendasi Peningkatan Cakupan Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	125
 BAB 6 PEMBAHASAN .....	 130
6.1 Gambaran Karakteristik Lansia Pada Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	130
6.2 Gambaran Kondisi Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	131
6.2.1 Gambaran <i>Activity of Daily Living</i> (ADL) .....	131
6.2.2 Gambaran <i>Geriatric Depression Scale</i> (GDS) .....	132
6.2.3 Gambaran <i>Mini Nutritional Assessment</i> (MNA) .....	133
6.3 Gambaran Faktor Puskesmas pada Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	134
6.3.1 Sumber Daya Manusia (Petugas Kesehatan) .....	134
6.3.2 Fasilitas .....	135
6.4 Gambaran Faktor Lingkungan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	136
6.4.1 Jarak Rumah .....	136
6.4.2 Dukungan Keluarga .....	136
6.5 Gambaran Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	137
6.6 Gambaran <i>Customer Value</i> Lansia terkait Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	138
6.7 Pengaruh Karakteristik Lansia (umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir) terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia .....	138
6.8 Pengaruh Kondisi Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	140
6.8.1 Pengaruh <i>Acitivity of Daily Living</i> (ADL) Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia .....	140
6.8.2 Pengaruh <i>Geriatric Depression Scale</i> (GDS) Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia .....	141
6.8.3 Pengaruh <i>Mini Nutritional Assessment</i> (MNA) Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia .....	141
6.9 Pengaruh Faktor Puskesmas terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	142
6.9.1 Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	142

6.9.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	142
6.10 Pengaruh Faktor Lingkungan Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	143
6.10.1 Pengaruh Jarak Rumah Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia .....	143
6.10.2 Pengaruh Dukungan Keluarga Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia .....	143
6.11 Pengaruh Pelayanan Kesehatan Lansia terhadap Pelayanan <i>Customer Value</i> Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	144
6.12 Rekomendasi Berdasarkan Hasil Analisis <i>Customer Value</i> Tentang Pekayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	145
BAB 7 PENUTUP .....	148
7.1 Kesimpulan .....	148
7.2 Saran .....	151
DAFTAR PUSTAKA .....	152
LAMPIRAN .....	157

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Lansia di Provinsi Jawa Timur tahun 2015 – 2017 .....	3
Tabel 1.2	Jumlah Penduduk Lansia di Kota Surabaya Tahun 2015 – 2017 .....	3
Tabel 1.3	10 Penyakit Terbanyak pada Lansia di Indonesia Tahun 2013 .....	4
Tabel 1.4	Cakupan Pelayanan Kesehatan Lansia di Puskesmas Kota Surabaya 2015 – 2017 .....	6
Tabel 2.1	Indikator Penilaian <i>Acitivity of Daily Living</i> (ADL) dengan Barthel Indeks .....	45
Tabel 2.2	Instrumen <i>Geriatric Depression Scale</i> (GDS) .....	48
Tabel 2.3	<i>Short Form Mini Nutritional Assessment</i> (MNA) .....	51
Tabel 2.4	<i>Long Form Mini Nutritional Assessment</i> (MNA) .....	52
Tabel 4.1	Pembagian Wilayah Puskesmas di Kota Surabaya Tahun 2017 .....	67
Tabel 4.2	Besar Sampel di setiap Puskesmas terpilih .....	68
Tabel 4.3	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran .....	72
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian .....	83
Tabel 4.5	Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Penelitian .....	86
Tabel 5.1	Gambaran Umum 5 Puskesmas Kota Surabaya .....	91
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Karakteristik Lansia (Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir) di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	96
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Penilaian <i>Activity Daily of Living</i> (ADL) pada Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	97
Tabel 5.4	<i>Activity of Daily Living</i> (ADL) pada Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019.....	98
Tabel 5.5	Hubungan antara Umur Lansia dengan <i>Activity of Daily Living</i> lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	99
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Skala Depresi ( <i>Geratric Depression Scale/GDS</i> ) pada Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	100
Tabel 5.7	Skala Depresi ( <i>Geratric Depression Scale/GDS</i> ) pada Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	101
Tabel 5.8	Hubungan antara Umur Lansia dengan Skala Depresi ( <i>Geratric Depression Scale/GDS</i> ) Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	102
Tabel 5.9	Distribusi Frekuensi Responden <i>berdasarkan Mini Nutritional Assessment</i> (MNA) pada Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	102

Tabel 5.10	<i>Mini Nutritional Assessment</i> (MNA) pada Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	103
Tabel 5.11	Hubungan antara Umur Lansia dengan <i>Mini Nutritional Assessment</i> (MNA) pada Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	104
Tabel 5.12	Distribusi Frekuensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	104
Tabel 5.13	Sumber Daya Manusi (Petugas Kesehatan) Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	106
Tabel 5.14	Distribusi Frekuensi penilaian Lansia Terhadap Fasilitas di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 ...	106
Tabel 5.15	Penilaian Lansia terhadap Fasilitas di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	107
Tabel 5.16	Jarak Rumah Lansia pada Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	108
Tabel 5.17	Distribusi Frekuensi Dukungan Keluarga Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	109
Tabel 5.18	Dukungan Keluarga Lansia terhadap pelayanan kesehatan lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	109
Tabel 5.19	Distribusi Frekuensi Persepsi Lansia Tentang Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	110
Tabel 5.20	Persepsi lansia pada Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	111
Tabel 5.21	Disrtibusi Frekuensi <i>Benefit</i> (Manfaat) Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	112
Tabel 5.22	<i>Benefit</i> (Manfaat) Pelayanan Kesehatan Lansia yang diterima Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	113
Tabel 5.23	Disrtibusi Frekuensi <i>Sacrifice</i> (Pengorbanan) Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	114
Tabel 5.24	<i>Sacrifice</i> (Pengorbanan) Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	115
Tabel 5.25	<i>Customer Value</i> Lansia pada Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	116
Tabel 5.26	Pengaruh Karakteristik Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	117

Tabel 5.27	Pengaruh Kondisi Lansia Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	117
Tabel 5.28	Hubungan antara Penilaian <i>Activity of Daily Living</i> (ADL) dengan Pelayanan Kesehatan Lansia .....	118
Tabel 5.29	Pengaruh Faktor Puskesmas (Sumber Daya Manusia dan Fasilitas) Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	119
Tabel 5.30	Hubungan antara Fasilitas dengan Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	119
Tabel 5.31	Pengaruh Faktor Lingkungan (Jarak Rumah dan Dukungan Keluarga) Terhadap Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	120
Tabel 5.32	Hubungan antara Dukungan Keluarga dengan Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	120
Tabel 5.33	Pengaruh Pelayanan Kesehatan Lansia Terhadap <i>Customer Value</i> Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	121
Tabel 5.34	Hubungan antara Pelayanan Kesehatan Lansia dengan <i>Customer Value</i> Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	122
Tabel 5.35	Isu Strategis Penelitian Tentang Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 ...	123
Tabel 5.36	Rekomendasi Peningkatan Cakupan Pelayanan Kesehatan Lansia di 5 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2019 .....	125

**DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah Penelitian .....	11
Gambar 2.1	Alur Pelayanan Kesehatan lansia di Puskesmas .....	35
Gambar 2.2	Determinan Nilai yang dipersepsika Pelanggan .....	59
Gambar 2.3	Penentu Persepsi <i>Customer Value</i> .....	60
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian .....	63
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian .....	69



**DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Lampiran 1	Sertifikat Kaji Etik .....	157
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat .....	158
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Surabaya .....	159
Lampiran 4	Penjelasan Sebelum Penelitian Kepada Lansia .....	160
Lampiran 5	<i>Informend Consent</i> (Pernyataan Persetujuan Ikut Penelitian) .....	161
Lampiran 6	Kuesioner Penelitian .....	162
Lampiran 7	Frekuensi Masing-masing Variabel dan Hasil Uji <i>Regresi Linier Ganda</i> .....	170

**DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH**

Daftar Arti Lambang

<	=	Kurang dari
>	=	Lebih dari
≤	=	Kurang dari sama dengan
≥	=	Lebih dari sama dengan
%	=	Persen

Daftar Singkatan

APDB	=	Anggaran Pendapatan Belanja Daerah
ADL	=	<i>Activity of Daili Living</i>
AMT	=	<i>Abbreviated Mental Test</i>
BAB	=	Buang Air Besar
BAK	=	Buang Air Kecil
BPPK	=	Buku Pedoman Pemeriksaan Kesehatan
BPS	=	Badan Pusat Statistik
CGA	=	<i>Comprehensive Geriatric Assessment</i>
GDS	=	<i>Geriatric Depression Scale</i>
IMT	=	Indeks Masa Tubuh
KMS	=	Kartu Menuju Sehat
KIE	=	Komunikasi, Informasi, Edukasi
Lansia	=	Lanjut Usia
MNA	=	<i>Mini Nutritional Assessment</i>
MMSE	=	<i>Mini Mental State Examination</i>
PMT	=	Pemberian Makanan Tambahan
SDM	=	Sumber Daya Manusia
UHH	=	Umur Harapan Hidup
UKBM	=	Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat
UKM	=	Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	=	Upaya Kesehatan Perorangan
WHO	=	<i>World Health Immunization</i>