

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN LANSIA  
KE POSYANDU LANSIA DI WILAYAH  
KERJA PUSKESMAS SIABU**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**Oleh:**

**PIRDA**

**NIM: 0801183461**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN LANSIA  
KE POSYANDU LANSIA DI WILAYAH  
KERJA PUSKESMAS SIABU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjanah Kesehatan Masyarakat (S.K.M)**

**PIRDA**

**Nim. 0801183461**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN LANSIA  
KE POSYANDU LANSIA DI WILAYAH  
KERJA PUSKESMAS SIABU**

**PIRDA**

**Nim. 0801183461**

**ABSTRAK**

Bertambahnya jumlah populasi lanjut usia dari tahun ke tahun di Indonesia membuat pemerintah merumuskan berbagai kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan lanjut usia. Layanan ini yang ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan mutu kehidupan lansia untuk mencapai masa tua bahagia dan berdaya guna dalam kehidupan keluarga dan lingkungan masyarakat sesuai dengan keberadaannya. Prevalensi lansia yang mengalami disabilitas usia 55-64 tahun sebanyak 8,6%, usia 65-74 tahun sebanyak 34,6% dan kelompok umur  $\geq 75$  tahun sebanyak 55,9% yang merupakan kelompok dengan indikator disabilitas tertinggi. Oleh karena itu, lansia perlu mendapatkan perhatian yang serius dari semua sektor untuk upaya peningkatan kesejahteraan lanjut usia. Salah satu bentuk perhatian terhadap lansia adalah penilaian kesehatan berkala untuk deteksi dini kesehatan lansia dengan penyediaan layanan kesehatan yang terjamin, berkualitas dan terlaksananya pelayanan pada lanjut usia melalui kelompok (posyandu) lanjut usia yang melibatkan semua lintas sektor terkait, swasta, LSM, dan masyarakat. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kunjungan lansia ke posyandu lansia di wilayah kerja Puskesmas Siabu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer yang diperoleh dari responden para lansia di Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Siabu. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat, dan analisis bivariante dengan uji *uji square*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, di dapatkan bahwa hanya terdapat 3 mutu pelayanan yang memiliki hubungan dengan minat kunjungan posyandu pada lansia, yang diantaranya tangible, reability, dan responsiveness dengan nilai  $p < 0,05$ . Sedangkan assurance  $p\text{Value} = 0,141$  dan empathy  $p\text{Value} = 0,856$  yang berrati tidak terdapat hubungan dengan kunjungan lansia ke posyandu lansia.

***Kata Kunci : Mutu pelayanan kesehatan, kunjungan lansia ke posyandu lansia.***

**HEALTH SERVICE QUALITY RELATIONSHIP  
ON ELDERLY VISIT LEVEL TO POSYANDU  
ELDERLY IN THE REGIONSIABU  
PUSKESMAS WORK**

**PIRDA**

**Nim. 0801183461**

**ABSTRACT**

The increasing number of elderly population in Indonesia from year to year has forced the government to formulate various policies related to elderly health services. This service is aimed at improving the health status and quality of life of the elderly in order to achieve a happy and efficient old age in family life and the community environment in accordance with their existence. The prevalence of elderly people with disabilities aged 55-64 years was 8.6%, aged 65-74 years was 34.6% and the age group  $\geq 75$  years was 55.9% which was the group with the highest indicator of disability. Therefore, the elderly need to get serious attention from all sectors to improve the welfare of the elderly. One form of concern for the elderly is periodic health assessments for early detection of elderly health by providing guaranteed, quality health services and implementing services for the elderly through groups (posyandu) for the elderly which involve all relevant cross-sectors, the private sector, NGOs, and the community. The research objective was to determine the relationship between the quality of health services and the level of elderly visits to the elderly Posyandu in the working area of the Siabu Health Center. This research is a quantitative study using primary data obtained from elderly respondents at the Elderly Posyandu in the working area of the Siabu Health Center. The sample of this research is 100 respondents. Data analysis used univariate analysis, and bivariate analysis used square test. Based on the results of the research that has been done, it was found that there were only 3 service qualities that had a relationship with interest in visiting posyandu for the elderly, which included tangible, reliability, and responsiveness with a p value  $<0.05$ . Meanwhile, assurance pValue=0.141 and empathy pValue=0.856 which means there is no relationship with elderly visits to the elderly Posyandu.

***Keywords: Quality of health services, elderly visits to the elderly posyandu.***

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Pirda  
NIM : 0801183461  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Administrasi Kebijakan  
Tempat/Tgl Lahir : Bonan Dolok, 26 Maret  
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kunjungan lansia Ke Posyandu Lansia Di Wilayah Kerja Puskesmas Siabu.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara.

Medan, 25 November 2022

Pirda

Nim.0801183461

## LEMBAR PRSETUJUAN

Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kunjungan Lansia Ke Posyandu Lansia Di Wilayah Kerja Puskesmas Siabu.

Nama Mahasiswa : Pirda Nim  
: 0801183461

Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)

Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa ini telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU).

Medan, 25 November 2022

**Menyetujui,**

**Pembimbing Skripsi**

**Pembimbing Integrasi Keislaman**

**Reni Agustina Hrp,**  
**SST, M.Kes.**

**NIP . 1100000124**

**Dr. Salamuddin, M.A.**

**NIP. 197407192007011014**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi dengan Judul :**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN LANSIA KE  
POSYANDU LANSIA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS  
SIABU**

Yang Dipersiapkan dan Dipertahankan oleh:

**PIRDA**

**NIM: 0801183461**

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi  
Pada Tanggal 25 November 2022  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**TIM PENGUJI  
Ketua Penguji**

**Dewi Agustina, S.Kep., Ners, M.Kes.**  
**NIP:197008172010012006**

**Penguji I**

**Reni Agustina Harahap, SST, M.Kes**  
**NIP: 1100000124**

**Penguji II**

**Fitriani Pramita Gurning,**  
**S.K.M,M.Kes**  
**NIP:1100000110**

**Penguji Integrasi**

**Dr. Salamuddin, M.A**  
**NIP: 197407192007011014**

Medan, 25 November 2022  
Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
**Plt.Dekan**

**Dr. Mhd.Furqan, S.Si., M,Comp, Sc.**  
**NIP. 19800806 2006041003**

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : Pirda  
JenisKelamin : Perempuan  
Tempat,Tgl/lahir : Bonan Dolok,23 Maret 2000  
Kewarganegaraan : Indonesia  
SukuBangsa : Batak Mandailing  
Agama :Islam  
StatusPerkawinan : Belum Menikah  
AlamatLengkap :Desa Bonan Dolok,Kec. Siabu,Kab. Mandailing Natal,  
Sumatera Utara

## **DATA ORANG TUA**

NamaAyah : Ilal  
Pekerjaan : Wiraswasta  
NamaIbu : Lenni Sari  
Pekerjaan : Ibu RumahTangga

## **PENDIDIKAN FORMAL**

2006-2012 : SD Negeri 020 Bonan Dolok  
2012-2015 : MTSN 03 Mandailing Natal  
2015-2016 : MAN 03 Mandailing Natal  
2018-2022 : FKM UINSU Medan



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrahiim*

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala, yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kunjungan Lansia Ke Posyandu Lansia Di Wilayah Kerja Puskesmas Siabu**". Shalawat bertangkaikan salam ke ruh baginda Rasulullah SAW utusan Allah SWT yang sangat mulia dan semoga kita mendapatkan syafaatnya di Yaumul Akhir nanti, aamiin.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Saya sepenuhnya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga sampai pada penulisan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikannya. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah bertahan sampai saat ini, selain itu peneliti juga menerima banyak sekali doa, dukungan, dan motivasi dari orang-orang yang sangat luar biasa.

Untuk itu dalam kesempatan ini, peneliti ingin mempersembahkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Syahrin Harahap, M. A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan beserta jajaran.
2. Bapak Dr. Mhd. Furqan, S.Si, M.Comp. Sc. Selaku Plt.Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara beserta jajaran.
3. Ibu Fauziah Nasution, M. Psi. Selaku dosen pembimbing akademik.
4. Ibu Susilawati, SKM, M.Kes selaku Ketua Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
5. Ibu dr. Nofi Susanti, M.Kes selaku Sekretaris Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

6. Ibu Reni Agustina Haharap, SST. M.Kes. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Salamuddin, M.A selaku dosen pembimbing kajian integrasi.
8. Kepada ketua peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan FKM UINSU Medan Ibu Fitriani P.Gurning, SKM., M.Kes yang telah memberikan ilmu dari awal masuk peminatan hingga selesai sekaligus dosen penguji peneliti.
9. Ibu Dewi Agustina, S.Kep, Ners, M.Kes. selaku ketua penguji yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti.
10. Seluruh staff pengajar di jurusan Kesehatan Masyarakat Program S-1 baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah banyak memberikan bimbingan sejak awal pendidikan penulis.
11. Kepada kepala Puskesmas Siabu ibu dr. Emmy Evawany yang telah memberi izin dan mengarahkan selama penelitian.
12. Keluarga tercinta yaitu Ayahanda (Ilal Nasution), Ibunda (Lenni Sari Lubis), kedua kakak Penulis (Nur Sakinah Nasution dan Anita Nasution), dan empat adek penulis (Rida Handayani Nasution, Rifki Ardiyansah Nasution, Rayusman Nasution dan Lil Aidil Hafidz Nasution). Karena dengan semangat dan doa merekalah penulis mampu menyelesaikan skripsi ini pada waktunya
13. Terkhusus banyak terimakasih kepada Sarwan Lubis yang selalu mensupport dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Mahasiswa/i prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Angkatan 2018 atas kebersamaannya selama ini, baik suka maupun duka selama menjalani perkuliahan hingga selesai, khususnya peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan -C.
15. Terimakasih kepada keluarga Ibu Ratna Padang dan keluarga Bapak Muhammad Abduh atas semua kebaikan dan bantuannya.
16. Dan kepada sahabat-sahabat saya Jaitun Munthe, Khairun Nisa, Ayu Rasta Kari Tarigan, Siti Risma Dayantik yang selalu mensupport, membantu dan menghibur penulis.

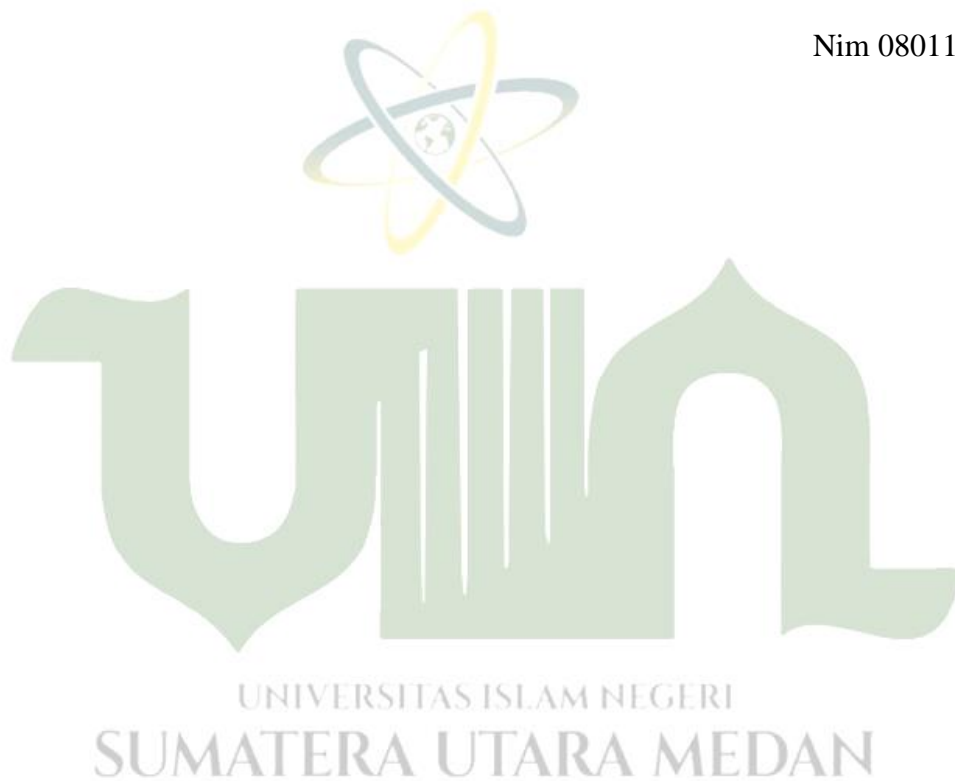
Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kepentingan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang lainnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan,02 Juni 2022

Pirda

Nim 0801183461



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan .....	7
2.1.1 Pengertian Mutu Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2 Presepsi Mutu .....	8
2.1.3 Dimensi Mutu .....	9
2.1.4. Persyaratan Pokok Pelayanan Kesehatan .....	11
2.2. Posyandu Lansia .....	12
2.2.1 Pengertian Posyandu Lansia .....	12
2.2.2 Tujuan Posyandu Lansia .....	13
2.2.3 Manfaat Posyandu Lansia .....	13
2.2.4 Sasaran Posyandu Lansia .....	13

2.2.5 Kegiatan Posyandu Lansia .....	14
2.2.6 Mekanisme Pelayanan Posyandu Lansia .....	15
2.2.7 Bentuk Pelayanan Posyandu Lansia .....	15
2.2.8 Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Posyandu Lansia .....	15
2.3 Lanjut Usia (Lansia) .....	16
2.3.1 Pengertian Lansia .....	16
2.3.2 Batasan Lansia .....	17
2.3.3 Perubahan Fisiologi Lansia .....	17
2.4. Kajian Integrasi Keilmuan .....	20
2.5. Kerangka Teori.....	25
2.6. Kerangka Konsep.....	26
2.7. Hipotesa Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	27
3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.1.3 Variabel Penelitian .....	28
3.2. Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.3. Defenisi Operasional.....	29
3.4. Teknik Analisis Data.....	31
3.5 Instrumen Penelitian .....	32
3.5.1. Instrumen Penelitian .....	32
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	32

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
4.1.2 Data Geografis Puskesmas Siabu.....	36
4.1.3 Data Demografi Puskesmas Siabu .....	37
4.2 Hasil Uji Analisis Univariat .....	39
4.3 Hasil Uji Analisis Bivariat .....	42
4.4 Pembahasan .....	46
4.4 Kajian Integrasi Keislaman.....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	25
Gambar 2.2 Kerangka konsep .....	26



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Lansia Ke Posyandu Lansia Di Puskesmas Siabu Tahun 2021 .....	4
Tabel. 3.1. Defenisi Operasional .....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan .....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kunjungan Lansia .....	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas.....	35
Tabel 4.1 Jumlah Desa/ Kelurahan Dan Letak Geografis Diwilayah Kerja UPTD Puskesmas Siabu Tahun 2021 .....	36
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Jumlah Kepala Keluarga Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Siabu Tahun 2021 .....	37
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kunjungan Posyandu Lansia.....	39
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Langsung (Tangible) .....	39
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Kehandalan (Reliability).....	40
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) .....	40
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan (Assurance) .....	41
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Kepedulian (Emphaty) .....	41
Tabel 4.9 Analisis Tangible (Bukti Langsung) Terhadap	



Kunjungan Posyandu Lansia .....	42
Tabel 4.3.2 Analisis Reliability (Kehandalan) Terhadap Kunjungan Posyandu Lansia .....	42
Tabel 4.3.3 Analisis Responsiveness (Daya tanggap) Terhadap Kunjungan Posyandu Lansia .....	43
Tabel 4.3.4 Analisis Assurance (Jaminan) Terhadap Kunjungan Posyandu Lansia.....	44
Tabel 4.3.5 Analisis Emphaty (Kepedulian) Terhadap Kunjungan Posyandu Lansia.....	45

