

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LANSIA TERHADAP PROGRAM
PEMBERIAN MAKANAN TAMBAHAN BAGI LANSIA DI KOTA
SURABAYA TAHUN 2016**

*(Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Program
Pemberian Makanan Tambahan Bagi Lansia di Posyandu Lansia, Kelurahan
Manukan Kulon, Kecamatan Tandes)*

SKRIPSI



oleh :

Anisa Zahyta Febrianti

NPM: 14520008

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2017**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisa Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Program Pemberian Makanan Tambahan Kota Surabaya Tahun 2016 (*Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Program Pemberian Makanan Tambahan di Posyandu Lansia, Kelurahan Manukan Kulon, Kecamatan tandes*)

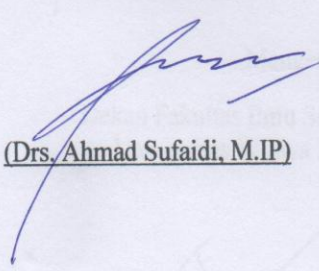
Nama : Anisa Zahyta Febrianti

NPM : 14520008

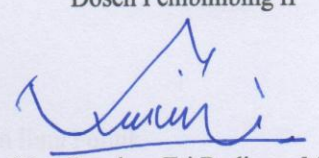
Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Untuk diujikan

Dosen Pembimbing I


(Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP)

Dosen Pembimbing II


(Drs. Suahyo Tri Budiono, M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

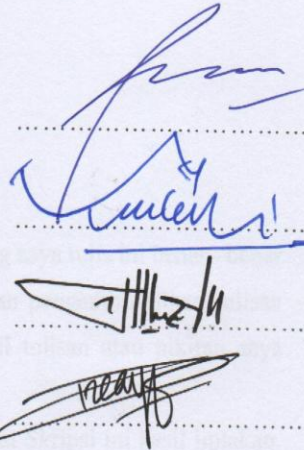
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan penguji skripsi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjan ilmu politik fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 31 Januari 2018

Pukul : 10.00 WIB

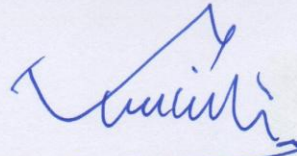
Dewan Penguji :

1. Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP.
Ketua
2. Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si
Sekretaris
3. Yenik Pujowati, M.IP
Anggota
4. Rizca Yunike Putri, M.IP
Anggota



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Zahyta Febrianti
NPM : 14520008
Jurusan : Ilmu Politik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan ini sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan sendiri.

Surabaya, Rabu, 31 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,


6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Anisa Zahyta Febrianti)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'alamin

Syukur syukur ku persembahkan pada Allah SWT, atas rahmat dan ridhaNYA saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu. Dengan segala perjuangan dan pengorbanan yang saya lakukan semoga menjadi langkah awal saya untuk meraih semua impian. Tugas akhir ini ku persembahkan kepada orang-orang tercinta dan tersayang.

1. Kepada semua keluarga tercinta, terimakasih atas segala dukungan dan doa kepada saya hingga masa study saya selesai.
2. Sahabat tercintaku (B-saint) Anis, Ridha, Lintang, Yaniza dan Rendy yang selalu setia menemani dan saling membantu dalam penelitian ini semoga kebersamaan ini bisa selamanya terjalin.
3. Sahabat tersayangku (UPO KECER) Andreas, Afri, Rouf, Juna, Irma, Eka, Agnes, Ayu, Khusnul dan Dilla yang selalu mendukung dan memberikan semangat setiap harinya.
4. Seseorang teristimewa, Suhartono yang selalu memberikan doa, dukungan, dan bersabar mendengarkan keluh kesahku.
5. Robiatul Wulandari dan Indri yang selalu menemani, rela berkorban dan dukungan selama penelitian diadakan semoga kalian cepat menyusul.
6. Rekan-rekan UKM Karawitan dan Tari Kusuma Laras Ati beserta UKM Persaudaraan Setia Hati Terate yang memberikan doa dan dukungan selama penelitian diadakan
7. Seluruh Teman-Teman Fisip angkatan 2014 yang selalu membantu dan berbagi informasi dalam penelitian terimakasih semua.

LEMBAR MOTTO

Hidup adalah Perjuangan
Karena suksesnya seseorang bukan karena takdir
Tapi perjuangan yang di hadapi dan dilalui
Percayalah perjuangan tidak akan mengkhianati hasil

(Anisa Zahyta Febrianti)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya serta dengan usaha keras, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang tinggi kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K)., selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi dan skripsi
2. Bapak Drs Ahmad Sufaidi, M.IP. dan Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si selaku dosen Pembimbing I dan dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan, meluangkan waktu dan memberikan arahan serta petunjuk yang berguna bagi penulis.
3. Bapak Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah memberikan ijin dalam rangka mengadakan penelitian guna penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Putu Ari Saruhum, S.Ip., M.Ip Ketua Program Studi Ketua Jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya

Kusuma yang telah memberikan pengarahan dan ijin dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Yordan Malino Bataragoa, M.Si., selaku dosen mata kuliah Seminar Perencanaan Penelitian Politik, yang telah membimbing dan memberikan ilmu selama penulis menempu mata kuliah tersebut
8. Semua Dosen dan Karyawan Jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma yang telah banyak membantu selama penulis menjalani kuliah hingga saat ini.
9. Bapak Drs. Misbahal Munir, M.Si selaku Lurah di Kelurahan Manukan Kulon yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.
10. Ibu dr. Winartuti Santoso.M.kes selaku Kepala Puskesmas Manukan Kulon yang telah membantu selama penelitian diadakan.
11. Semua warga, staf kelurahan dan staf puskesmas Kelurahan Manukan Kulon yang banyak membantu selama penulis menjalani penelitian dengan lancar
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Segala kritik dan saran sangat penulis harapkan dari pembaca guna dapat memperbaiki penulisan yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulismaupun bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dunia pendidikan.

Surabaya, 31 Januari,2018

Penulis

Anisa Zahyta Febrianti

ABSTRAK

Anisa Zahyta Febrianti, (2018). Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. *Analisis Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Program Pemberian Makanan Tambahan Bagi Lansia Di Kota Surabaya Tahun 2016 (Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Program Pemberian Makanan Tambahan Bagi Lansia di Posyandu Lansia, Kelurahan Manukan Kulon, Kecamatan Tandes)*. Dosen pembimbing I :Drs Ahmad Sufaidi, M.IP., dan Dosen Pembimbing II: Drs. Sucahyo Budiono, M,Si

Skripsi ini membahas tentang kepuasan lansia terhadap program Pemberian Makanan Tambahan Bagi Lansia. Surabaya adalah Kota Metropolitan kedua setelah Jakarta. Berdasarkan catatan Badan Pusat Statistik tahun 2015 jumlah penduduk lansia sebesar 219.164 orang. Dengan jumlah penduduk lansia yang semakin terus meningkat, maka Walikota Surabaya membuat kebijakan yakni Pemberian Makanan Tambahan Bagi Lansia yang di atur dalam PERWALI No. 33 Tahun 2012. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan lansia terhadap program Pemberian Makanan Tambahan di Posyandu Lansia Kelurahan Manukan Kulon dan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penilaian kepuasan lansia. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yang menggunakan 14 indikator yang di atur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengukur kepuasan lansia terhadap program PMT di Posyandu Lansia Kelurahan Manukan Kulon Tahun 2016. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 102 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Sedangkan metode analisis data menggunakan penyajian tabel, penyajian dalam bentuk diagram dan penentuan indeks kepuasan.

Dari hasil analisis data kepuasan lansia terhadap program PMT di Kota Surabaya Tahun 2016 adalah memuaskan, dengan persentase 69% dari 68 responden. Dalam penelitian ini ada empat faktor yang mempengaruhi penilaian kepuasan lansia yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan posyandu lansia saat memberikan pelayanan kesehatan dan PMT berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Kepuasan Lansia Terhadap Program PMT di Kota Surabaya Tahun 2016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
LEMBAR MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Teori	
1.5.1 Penelitian Terdahulu	7
1.5.2 Pelayanan Publik	10
1.5.3 Kualitas Pelayanan.....	13
1.6 Definisi Konsep	
1.6.1 Lanjut Usia	17
1.6.2 Kepuasan Pelayanan Masyarakat	18
1.6.3 Program PMT Kota Surabaya	21
1.7 Operasionalisasi Variabel dan Indikator	23
1.8 Metodologi Penelitian	
1.8.1 Jenis Penelitian.....	27
1.8.2 Lokasi Penelitian	28
1.8.3 Populasi dan Penarikan Sample	28
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data	33
1.8.5 Teknik Analisis Data.....	34

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

2.1	Deskripsi Kota Surabaya	38
2.2	Deskripsi Lokasi Penelitian	40
2.3	Potensi Penduduk.....	40
	2.3.1 Laporan Penduduk Berdasarkan Agama	41
	2.3.2 Laporan Penduduk Berdasarkan Pendidikan.....	42
	2.3.3 Laporan Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	43

BAB III ANALISIS DATA

3.1	Deskripsi Identitas Responden	
	3.1.1 Jumlah Penduduk Lansia Menurut Usia.....	44
	3.1.2 Jumlah Penduduk Lansia Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
	3.1.3 Jumlah Penduduk Lansia Menurut Pendidikan	46
	3.1.4 Jumlah Penduduk Lansia Menurut Jenis Pekerjaan	47
3.2	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Pelayanan Program PMT tahun 2016	
	3.2.1 Penilaian Lansia Terhadap Prosedur Pelayanan.....	49
	3.2.2 Penilaian Lansia Terhadap Administrasi Pelayanan	50
	3.2.3 Penilaian Lansia Terhadap Keberadaan Petugas	52
	3.2.4 Penilaian Lansia Terhadap Kedisiplinan Petugas	53
	3.2.6 Penilaian Lansia Terhadap Tanggung Jawab Petugas.....	55
	3.2.7 Penilaian Lansia Terhadap Kemampuan Petugas	56
	3.2.8 Penilaian Lansia Terhadap Kecepatan Pelayanan	58
	3.2.9 Penilaian Lansia Terhadap Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	59
	3.2.10 Penilaian Lansia Terhadap Kesopanan dan Keramahan	61
	3.2.11 Penilaian Lansia Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan	62
	3.2.12 Penilaian Lansia Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan	63
	3.2.13 Penilaian Lansia Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan.....	65
	3.2.14 Penilaian Lansia Terhadap Kenyamanan Lingkungan.....	66
	3.2.15 Penilaian Lansia Terhadap Keamanan Pelayanan.....	68
	3.2.16 Hasil Kepuasan Lansia Terhadap Program PMT tahun 2016 ..	69
3.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Lansia Terhadap Program PMT tahun 2016	
	3.3.1 Penilaian lansia terhadap Kepuasan Program PMT menurut Usia 71	
	3.3.2 Penilaian lansia terhadap Kepuasan Program PMT menurut Jenis Kelamin	73
	3.3.3 Penilaian lansia terhadap Kepuasan Program PMT menurut Pendidikan.....	75

3.3.4	Penilaian lansia terhadap Kepuasan Program PMT menurut Pekerjaan	77
3.3.5	Penilaian lansia terhadap Kepuasan Program PMT menurut Usia dengan Jenis Kelamin	80
3.3.6	Penilaian lansia terhadap Kepuasan Program PMT menurut Usia dengan Pendidikan	82
3.3.7	Penilaian lansia terhadap Kepuasan Program PMT menurut Usia dengan Pekerjaan	87
3.3.8	Penilaian lansia terhadap Kepuasan Program PMT menurut Jenis Kelamin dengan Pendidikan.....	92
3.3.9	Penilaian lansia terhadap Kepuasan Program PMT menurut Jenis Kelamin dengan Pekerjaan	96
3.3.10	Penilaian lansia terhadap Kepuasan Program PMT menurut Pendidikan dengan Pekerjaan	101

BAB VI PENUTUP

4.1	Simpulan.....	112
4.2	Saran	116
	Daftar Pustaka	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Tabel Penelitian Terdahulu 1	7
Tabel 2.	Tabel Penelitian Terdahulu 2	9
Tabel 3.	Variabel dan Indikator Kepuasan Lansia Terhadap Program PMT	23
Tabel 4.	Rekapitulasi Data Peserta Lansia Kelurahan Manukan Kulon Kecamatan Tandes 2016	31
Tabel 5.	Pembagian Administrasi Wilayah Kota Surabaya	39
Tabel 6.	Laporan Kependudukan Berdasarkan Usia	41
Tabel 7.	Laporan Kependudukan Berdasarkan Agama.....	41
Tabel 8.	Laporan Kependudukan Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 9.	Laporan Kependudukan Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 10.	Jumlah Penduduk Lansia Menurut Usia.....	44
Tabel 11.	Jumlah Penduduk Lansia Menurut Jenis Kelamin	45
Tabel 12.	Jumlah Penduduk Lansia Menurut Pendidikan	46
Tabel 13.	Jumlah Penduduk Lansia Menurut Pekerjaan	47
Tabel 14.	Penilaian Lansia Terhadap Prosedur Pelayanan.....	49
Tabel 15.	Penilaian Lansia Terhadap Administrasi Pelayanan	50
Tabel 16.	Penilaian Lansia Terhadap Keberadaan Petugas.....	52
Tabel 17.	Penilaian Lansia Terhadap Kedisiplinan Petugas	53
Tabel 18.	Penilaian Lansia Terhadap Tanggunga Jawab Petugas.....	55
Tabel 19.	Penilaian Lansia Terhadap Kemampuan Petugas	56
Tabel 20.	Penilaian Lansia Terhadap Kecepatan Pelayanan	58
Tabel 21.	Penilaian Lansia Terhadap Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	59
Tabel 22.	Penilaian Lansia Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas	61
Tabel 23.	Penilaian Lansia Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan	62
Tabel 24.	Penilaian Lansia Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan	63
Tabel 25.	Penilaian Lansia Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan.....	65

Tabel 26.	Penilaian Lansia Terhadap Kenyamanan Lingkungan.....	66
Tabel 27.	Penilaian Lansia Terhadap Keamanan Pelayanan.....	68
Tabel 28.	Hasil Kepuasan Lansia Terhadap Program PMT tahun 2016.....	69
Tabel 29.	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Program menurut Usia	71
Tabel 30.	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Program menurut Jenis Kelamin.....	73
Tabel 31.	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Program menurut Pendidikan .	75
Tabel 32.	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Program menurut Pekerjaan....	77
Tabel 33.	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Program menurut Usia dengan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 34.	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Program menurut Usia dengan Pendidikan	83
Tabel 35.	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Program menurut Usia dengan Pekerjaan	88
Tabel 36.	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Program menurut Jenis Kelamin dengan Pendidikan	93
Tabel 37.	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Program menurut Jenis Kelamin dengan Pekerjaan.....	97
Tabel 38.	Penilaian Lansia Terhadap Kepuasan Program menurut Pendidikan dengan Pekerjaan.....	102

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.	Jumlah Penduduk Lansia Menurut Usia.....	44
Grafik 2.	Jumlah Penduduk Lansia Menurut Jenis Kelamin	45
Grafik 3.	Jumlah Penduduk Lansia Menurut Pendidikan.....	46
Grafik 4.	Jumlah Penduduk Lansia Menurut Pekerjaan	47
Grafik 5.	Penilaian Lansia Terhadap Prosedur Pelayanan.....	49
Grafik 6.	Penilaian Lansia Terhadap Administrasi Pelayanan	51
Grafik 7.	Penilaian Lansia Terhadap Keberadaan Petugas.....	52
Grafik 8.	Penilaian Lansia Terhadap Kedisiplinan Petugas	53
Grafik 9.	Penilaian Lansia Terhadap Tanggung Jawab Petugas.....	55
Grafik 10	Penilaian Lansia Terhadap Kemampuan Petugas	57
Grafik 11.	Penilaian Lansia Terhadap Kecepatan Pelayanan.....	58
Grafik 12.	Penilaian Lansia Terhadap Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	60
Grafik 13.	Penilaian Lansia Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	61
Grafik 14	Penilaian Lansia Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan	62
Grafik 15.	Penilaian Lansia Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan	64
Grafik 16	Penilaian Lansia Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan.....	65
Grafik 17.	Penilaian Lansia Terhadap Kenyamanan Lingkungan.....	67
Grafik 18.	Penilaian Lansia Terhadap Keamanan Pelayanan.....	68
Grafik 19.	Hasil Kepuasan Lansia Terhadap Program PMT Tahun 2016.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Pembagian Administrasi Wilayah Kota Surabaya	39
Gambar 2. Peta Pemukiman Kelurahan Manukan Kulon	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuisisioner	119
Lampiran II	Dokumentasi Foto	122
Lampiran III	Surat Bukti Melakukan Penelitian	125
Lampiran IV	Surat Bimbingan Skripsi	128
Lampiran V	Tabulasi Data	130