

**KINERJA PELAYANAN TERPADU RAMAH LANSIA
(PANDURASA) DI PUSKESMAS TRUCUK II KLATEN**



Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2021**

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN

Kinerja Pelayanan Terpadu Ramah Lansia (Pandurasa) di Puskesmas Trucuk II Klaten

Disusun Oleh:

Gracia Berta Prabowo

D0117047

Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Yuliani, M.Si.

NIP. 196307301990032002

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh panitia penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Pada hari : Senin
Tanggal : 5 Juli 2021
Panitia Penguji :

1. Ketua : Drs. Wahyu Nurharjadmo, M.Si.
NIP. 196411231988031001
2. Sekretaris : Dr. S. Agus Santoso M.AP.
NIP. 1981090820201001
3. Penguji : Dra. Sri Yuliani, M.Si.
NIP. 196307301990032002

()

()

()

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda-tangan di bawah ini saya:

Nama : Gracia Berta Prabowo

NIM : D0117047

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan menyebut nama Tuhan Yang Maha Esa, saya menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi/TA saya berjudul: Kinerja Pelayanan Terpadu Ramah Lansia (Pandurasa) di Puskesmas Trucuk II Klaten adalah karya asli saya dan bukan plagiat yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain untuk memperoleh gelar akademik di institusi lain, atau di muat dalam artikel jurnal.

Kutipan, tulisan dan pendapat yang ada dalam skripsi ini selain dari pendapat saya pribadi, mencantumkan sumber lain dengan jelas, lengkap dan bertanggungjawab

Saya bersedia menerima akibat dan sanksi apabila ternyata di kemudian hari terdapat bukti yang kuat bahwa karya tersebut ternyata bukan karya yang asli atau sebenarnya.

Surakarta, 23 Juni 2021

Yang bertandatangan



Gracia Berta Prabowo

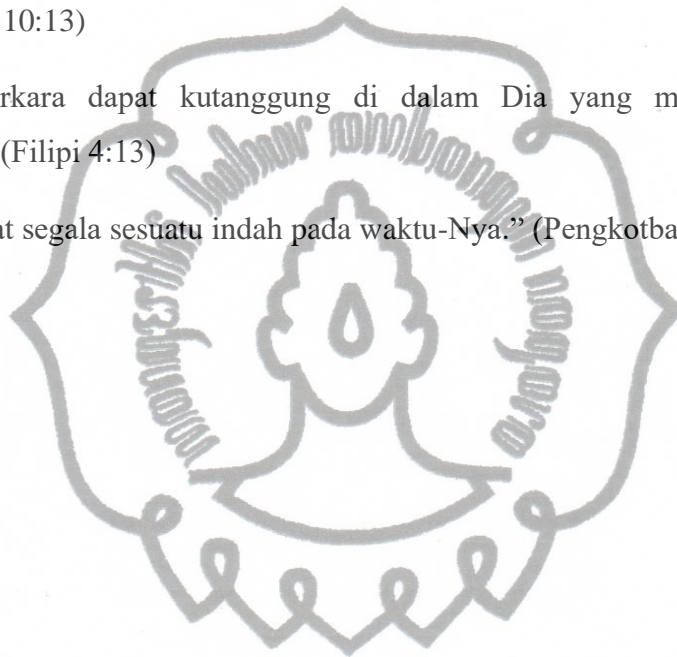
commit to user

HALAMAN MOTTO

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan ke luar, sehingga kamu dapat menanggungnya.”
(1 Korintus 10:13)

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.” (Filipi 4:13)

“Ia membuat segala sesuatu indah pada waktu-Nya.” (Pengkotbah 3:11a)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai rasa syukur atas penyertaan Tuhan Yesus Kristus,

saya dedikasikan skripsi saya untuk kedua orang tua saya,

yaitu Bapak Titus Heru Prabowo dan Ibu Ester Sri Murtini.

Berkat dukungan doa dan segala fasilitas yang diberikan,

Saya bisa mendapatkan pendidikan mulai dari sekolah dasar hingga ke jenjang

Perguruan Tinggi.

commit to user

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan hormat bagi Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan penyertaan-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “KINERJA PELAYANAN TERPADU RAMAH LANSIA (PANDURASA) DI PUSKESMAS TRUCUK II KLATEN” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret.

Tentunya dalam menyusun skripsi, banyak terjadi hambatan dan rintangan yang dihadapi, namun pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan karena adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai dan melimpahkan Kasih Anugerah-Nya sampai saat ini.
2. Orang tua dan saudara yang telah memberi dukungan dan doa selama penyusunan skripsi.
3. Dra. Sri Yuliani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing untuk penyelesaian skripsi.
4. Dr Asal Wahyuni Erlin Mulyadi, S.Sos., MPA selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan FISIP UNS.
6. Drs. Wahyu Nurharjadmo, M.Si dan Dr. S. Agus Santoso M.AP selaku penguji skripsi yang telah sabar membimbing untuk penyelesaian skripsi.
7. Semua jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.
8. Kepala Tata Usaha, Dokter Umum, Ketua Program Pelayanan Terpadu Ramah Lansia, dan semua jajaran pegawai Puskesmas Trucuk II Klaten.

9. Para lansia yang berkunjung di Puskesmas Trucuk II Klaten yang sudah bersedia menjadi narasumber penelitian ini.
10. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2017 yang berjuang bersama sampai saat ini.
11. Para sahabat PMK (Persekutuan Mahasiswa Kristen) FISIP, PMK UNS, PMK SURAKARTA dan PMK lain untuk dukungan dan doa.
12. Seseorang yang spesial membuatku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kekurangan dalam menulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, segala macam kritikan yang membangun akan penulis terima. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

Surakarta, 23 Juni 2021

Penulis

Gracia Berta Prabowo. D0117047. 2017. “ **Kinerja Pelayanan Terpadu Ramah Lansia (Pandurasa) di Puskesmas Trucuk II Klaten.**” 14 halaman. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

ABSTRAK

Kesehatan lansia sangat diperhatikan oleh Pemerintah. Hal ini dituangkan dalam Undang-Undang No 13 Tahun 1998 Bab IV Pasal 7 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, dengan adanya hal tersebut maka melahirkan Puskesmas ramah lansia, salah satunya Puskesmas Trucuk II Klaten mengadakan Pelayanan Terpadu Ramah Lansia dengan singkatan Pandurasa. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja Pelayanan Terpadu Ramah Lansia (Pandurasa) yang diteliti dari dimensi *input*, *process*, dan *output* serta hambatan yang dialami baik dari internal maupun eksternal. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi dan sumber data berupa data primer maupun sekunder. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan mengukur tingkat kevalidan data menggunakan triangulasi, dan analisis data menggunakan 4 tahap yang berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja yang dilihat dari dimensi *Input* yaitu tupoksi dan beban kerja sudah dijalankan sesuai dengan peraturan yang ada, pegawai atau petugas sudah disiplin dan ramah pada pasien lansia, sarana dan prasarana Pandurasa sudah memadai tetapi perlu *diupgrade*, biaya pelayanan berasal dari anggaran dan *link* yang ada sebesar 1,5juta-2juta, jam kerja pelayanan dimulai dari pukul 07.30-12.00, dari dimensi *Process* yaitu kualitas kerja yang dijalankan di masa pandemi ini tetap memprioritaskan lansia untuk mendapat pelayanan kesehatan, serta alur pelayanan dimudahkan mulai dari pendaftaran yang dilakukan petugas, kemudian pasien lansia mengantri dan diarahkan ke Poli Umum, dilihat dari dimensi *Output* yaitu tentang tujuan dan sasaran Pandurasa masih dirasa belum mampu memenuhi kebutuhan lansia karena di masa pandemi ini Pandurasa vakum, tetapi dijadikan satu dengan Poli Umum. Hambatan yang diteliti dari sisi internal berupa petugas masih minim sehingga kesusahan dalam memberikan pelayanan dan dari sisi eksternal karena adanya pandemi sehingga Pandurasa divakumkan dan digabung ke Poli Umum.

Kata Kunci : Kinerja, Lansia, Pelayanan Terpadu Ramah Lansia (Pandurasa).

Gracia Berta Prabowo. D0117047. 2017. "**The Performance of the Pelayanan Terpadu Ramah Lansia (Pandurasa) at the Trucuk II Public Health Center, Klaten**". 14 page. Undergraduate Thesis. Department of Public Administration Study. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University, Surakarta.

ABSTRACT

The government is very concerned about the health of the elderly. This is stated in Law No. 13 of 1998 Chapter IV Article 7 concerning Elderly Welfare, with this, giving birth to an elderly-friendly Community Health Center, one of which Trucuk II Klaten Health Center held an Integrated Service for Elderly Friendly with the abbreviation Pandurasa. The purpose of this study was to determine the performance of the Elderly Friendly Integrated Service (Pandurasa) which was examined from the dimensions of input, process, and output as well as the obstacles experienced both internally and externally. This type of research is descriptive with qualitative methods using interview, observation and documentation data collection techniques and data sources in the form of primary and secondary data. The sampling technique uses purposive sampling and measures the level of data validity using triangulation, and data analysis uses 4 stages, namely data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the performance seen from the Input dimension, namely the main tasks and workloads had been carried out in accordance with existing regulations, the employees or officers were disciplined and friendly to elderly patients, Pandurasa facilities and infrastructure were adequate but needed to be upgraded, service costs came from the budget and the existing links are 1.5 million-2 million, service working hours start from 07.30-12.00, from the Process dimension, namely the quality of work carried out during this pandemic, it still prioritizes the elderly to receive health services, and the flow of services is facilitated starting from registration by officers, then elderly patients queued and were directed to the General Poly, seen from the Output dimension, namely about the goals and objectives of Pandurasa, it was still felt that they were not able to meet the needs of the elderly because during this pandemic Pandurasa was vacuum, but combined with the General Poly. Obstacles seen from the internal side in the form of officers are still minimal so that it is difficult to provide services and from the external side due to the pandemic so Pandurasa is vacuumed and merged into the General Poly.

Keywords: Performance, Elderly, Pelayanan Terpadu Ramah Lansia (Pandurasa)

commit to user

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kajian Pustaka.....	17
1. Teori Kinerja.....	17
2. Pandu Rasa (Pelayanan Terpadu Ramah Lansia).....	21
3. Tinjauan tentang Lansia.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Data dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Uji Validitas Data.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Wilayah Puskesmas Trucuk II Klaten.....	40
B. Gambaran Umum Pelayanan Terpadu Ramah Lansia (Pandu Rasa).....	48
C. Kinerja Pandu Rasa (Pelayanan Terpadu Ramah Lansia) di Puskesmas Trucuk II Klaten.....	49
D. Faktor Internal dan Eksternal dalam mengetahui hambatan Pelayanan Terpadu Ramah Lansia (Pandurasa) di Puskesmas Trucuk II Klaten.....	79
E. Konfirmasi Temuan dengan Teori.....	82
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Rekomendasi.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	xiv
LAMPIRAN.....	xvii
A. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Trucuk II Klaten.....	xvii
B. Pedoman Wawancara.....	xviii
C. Surat Ijin Penelitian.....	xxiv
D. Proposal atau Panduan Pelayanan Terpadu Ramah Lansia (Pandurasa).....	xxv
E. Alur Pelayanan dan Ruang Pandurasa.....	xxvi
F. Vaksinasi sebagai wujud kegiatan lansia di masa pandemic.....	xxvii
G. Foto Dokumentasi.....	xxviii

commit to user

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis di Kabupaten Klaten Tahun 2019	4
1.2	Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Status Kewarganegaraan di Kabupaten Klaten Tahun 2019	5
1.3	Data Puskesmas dan Posyandu Menurut Kecamatan yang berada di Kabupaten Klaten pada Tahun 2014-2018	6
2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	13
4.1	Jumlah Penduduk Wilayah Puskesmas Trucuk II Menurut Golongan Umur dan Jenis Kelamin	41
4.2	Tingkat Pendidikan Penduduk Wilayah Puskesmas Trucuk II Klaten	43
4.3	Mata Pencarian Penduduk Wilayah Puskesmas Trucuk II Klaten	44
4.4	Jumlah Tenaga menurut Jenis Kepegawaian Puskesmas Trucuk II Klaten	56
4.5	Jumlah Jenis Tenaga Puskesmas Trucuk II Klaten	56
4.6	Matriks Kesimpulan Pembahasan Kinerja Pandurasa Puskesmas Trucuk II Klaten	76
4.7	Matriks Kesimpulan Pembahasan Hambatan Kinerja Pandurasa dari Faktor Internal dan Faktor Eksternal di Puskesmas Trucuk II Klaten.	82

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Halaman
4.1	Sarana dan Prasarana Pandurasa, 14 November 2019	61
4.2	Ruangan Pandurasa sebagai wujud Sarana Prasarana yang memadai.	62
4.3	Rapat Loka Karya Mini	68
4.4	Capacity Building Puskesmas Trucuk II Klaten pada tahun 2017	69
4.5	Training dan Seminar Pelatihan Kerja Pegawai dan Petugas Puskesmas Trucuk II Klaten.	69
4.6	Macam-macam yang harus didahulukan dalam alur Pelayanan di Puskesmas Trucuk II Klaten.	73