

## **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN LANSIA**

(Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Puskesmas  
Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan)

### **SKRIPSI**



**Disusun oleh :**

**DESSY VABRININGTYAS**

**NIM. 070810175**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Genap / Tahun 2011/2012**

## **HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Bagian atau keseluruhan isi dari skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 14 Agustus 2012

Penyusun,

(Dessy Vabriningtyas)  
NIM 070810175

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN LANSIA**  
**(Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di**  
**Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan)**

**SKRIPSI**

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

**Disusun oleh :**

**DESSY VABRININGTYAS**

**NIM. 070810175**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Genap/ Tahun 2011/2012**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini ku persembahkan untuk :**

*Allah SWT,*

*Tuhan Maha Segala-galanya . . .*

*Ayah, Ibu, Kedua Adikku dan Keluarga Besaraku . . .*

*Terima kasih atas kesabaran, pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan kepadaku, serta dukungan dan motivasinya . . .*

*Seluruh dosen-dosen Fisip*

*Yang telah memberikan bimbingan ilmu yang bermanfaat*

*Semua teman-temanku*

*dan*

*Universitas Airlangga almamaterku tercinta . . .*

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN LANSIA**

**(Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di  
Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan)**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 14 Agustus 2012

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi

Erna Setijaningrum, S.IP, M.si

NIP. 19700503 200003 2 001

## **HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapkan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Departemen Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Airlangga

Pada Hari :

Tanggal :

Pukul :

Komisi Penguji Terdiri dari

Ketua Penguji

Anggota

Anggota

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu tugas pokok pemerintah yang memberikan pelayanan secara umum termasuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kesehatan merupakan salah satu pilar penting dalam pelayanan pemerintah karena merupakan kunci utama untuk membangun SDM yang dapat menentukan nasib bangsa. Puskesmas Bendo merupakan instansi milik pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan. Lansia merupakan seseorang yang telah berusia lanjut. Permasalahan pada penelitian ini karena banyaknya pasien lansia yang berkunjung ke Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan.

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan peneliti menggunakan lima dimensi karakteristik kualitas sebagai indikator menurut A. Parasuraman dan kawan-kawan yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Penelitian ini menggunakan enam teori yaitu pelayanan publik, pelayanan kesehatan, lansia, kualitas, kualitas pelayanan kesehatan dan teori kualitas pelayanan kesehatan lansia. penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif, dan lokasi penelitian ini adalah Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan. Teknik penelitian informan yang diambil dalam penelitian ini adalah para staf Puskesmas Bendo sesuai bidangnya, sekretaris Desa Tegalarum, dan para pasien lansia Puskesmas Bendo yang pernah mengalami keluhan. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah dengan cara *purposive sampling* yang selanjutnya berkembang dengan teknik *snowball*. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan memiliki kualitas pelayanan kesehatan pada lansia yang baik dilihat dari kemampuan dan keahlian petugas, kecakapan dan kesiapan, dan lain-lain.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Lansia, Kualitas**

## ABSTRACT

Public service is a fundamental duty of government to provide general services including health services to the community. Health is an important pillar in the government service because it is key to building human resources can determine the fate of the nation. Bendo's Health Center is a government agency that organizes health services. An elderly man in old age. Problems in this study because many elderly patients who visited the health center Bendo, Village Tegalarum, Magetan.

The purpose of this study is to describe how the quality of health care in elderly health centers Bendo, Village Tegalarum, Magetan. To find out how the quality of health care in elderly health centers Bendo, Village Tegalarum, Magetan researchers used the five dimensions of quality characteristics as an indicator according to A. Parasuraman and his colleagues are tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (security) and empathy (empathy).

This study uses the theory of six public service, health care, elderly, quality, quality health care and elderly health care quality theories. This study used qualitative methods, descriptive research type, and location of this study was Bendo health centers, village Tegalarum, Magetan. Informant research techniques taken in this study is the appropriate fields Bendo health center staff, village secretary Tegalarum, and the health center Bendo elderly patients who have had complaints. The technique used is the determination of *purposive sampling* informant who subsequently developed by the *snowball technique*. Data was collected through observation, interviews and documentation. Analysis of data using data reduction, presentation of data and inferences.

The results obtained in this study indicate that the quality of health services at the health center seniors Bendo, Tegalarum village, Magetan quality of health care in elderly good views of kemampuan and officer expertise, skills and readiness, and others.

**Keywords: Public Service, Health Services, Elderly, Quality**



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbilalamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN LANSIA (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan)”.

Adapun tujuan dari pembuatan Laporan Akhir ini selain untuk prasyarat kelulusan S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP-UNAIR, juga untuk memberikan suatu pemahaman dan pandangan bagi penyelenggara pelayanan publik daerah setempat tentang kualitas pelayanan kesehatan lansia yang diterapkan sebagai umpan balik dari masyarakat kepada pihak instansi sehingga nantinya dapat dilakukan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara terus menerus dan berkelanjutan.

Pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat sehingga secara tidak langsung masyarakat menuntut adanya penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas. Namun pada kenyataannya, masih ditemukan adanya pelayanan yang mengecewakan masyarakat. Ketidakpuasan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang dinilai belum berkualitas itu ditunjukkan melalui keluhan-keluhan yang disampaikan oleh lansia sebagai pasien, karena keluhan pasien dapat memberikan manfaat yang sangat

besar bagi penyelenggara pelayanan publik. Keluhan pasien ini dikarenakan karena banyaknya pasien lansia yang berkunjung ke Puskesmas Bendo, sehingga keluhan ini yang menyebabkan pengguna layanan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara.

Penelitian ini berusaha untuk mengetahui tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas Bendo, Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan. Namun peneliti sangat sadar bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dimana masih terdapat kekurangan dan terjadinya kesalahan, sehingga peneliti mengharapkan masukan, kritik serta saran terhadap penulisan hasil penelitian ini dan peneliti mohon maaf jika dalam penulisan ini terdapat kesalahan baik sengaja maupun tidak dan mengucapkan banyak terima kasih pada pihak-pihak yang membantu menyelesaikan laporan penelitian ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya, 14 Agustus 2012

Penulis

Dessy Vabriningtyas

## HALAMAN MOTTO

**Allah SWT adalah pemberi pertolongan  
Apapun yang terjadi memintalah kepada'Nya . . .**

**Kegagalan ialah satu-satunya yang dapat diraih tanpa  
pengerahan tenaga sedikit pun.**

*Tiada manusia yang berjaya dalam semua yang  
dilakukannya dan kewujudan kita ini sebenarnya  
mesti menempuh kegagalan. Yang penting ialah  
kita tidak menjadi lemah semasa kegagalan itu  
terjadi dan kekalkan usaha hingga ke akhir hayat.*

*( Joseph Conrad )*

## UCAPAN TERIMA KASIH

- *Allah S.W.T* yang selalu memberikan pertolongan dan telah melancarkan hariku menyelesaikan skripsi ini. Melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya. Hanya Engkau sebaik-baiknya penolong ya Robbi. Terima kasih atas nikmat-Mu . .
  
- *Special ThankS to* : Ayah, ibu, adik – adik tercintaku, terima kasih atas kasih sayangnya. Khususnya buat ibuu meskipun sempat sakit dan masuk rumah sakit di saat detik-detik menjelang selesai skripsi, tapi aku bangga sama ibu yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi untuk selalu berjuang lebih baik mengalami kegagalan daripada berhasil tetapi mengecewakan. You ‘re is the best mom.
  
- *Seluruh keluarga besarku.*
  - ❖ Mbah ti : Terima kasih mbah yang selalu mengingatkan sholat dan berdo’a agar diberi kemudahan dan kelancaran skripsi.
  - ❖ Mbah Kung : Terima kasih mbah yang telah mendoakan Dessy , untuk segera cepat lulus.
  - ❖ Pak Wardi : Om yang membantu saya mencari data-data penelitian, terima kasih, pak atas bantuannya. Maaf ngrepotin terus.
  - ❖ Dan keluarga besar lainnya, terima kasih semua telah memberi Dessy motivasi dan semangat belajar, semoga menjadi lebih baik untuk ke depannya. Amin ☺
  
- *Dosen-dosen di AN FISIP UNAIR*
  - ❖ *Terima kasih kepada seluruh dosen-dosen Administrasi Negara* Pak Roestoto, Pak Falih Suaedi, Pak Gitadi Tegas, Pak Eko Supeno dan Pak Sunaryo, Pak Bintoro Pak Keban, Pak Nanang, Bu Tri Wahyuni, dan lain-lain yang telah sabar dan care dalam mengajar dan mengasuh anak-anak AN.
  - ❖ Prof. Dr. Jusuf Irianto, dosen wali yang lucu, nyantai dan sabar. Terima kasih, pak telah menjadi dosen wali saya. Terima kasih bapak telah memberikan untuk kami dalam mengejar cita-cita.
  - ❖ Alm. Pak Didit, Terima kasih pak atas kesabarannya yang luar biasa dalam emngajar, walaupun secara fisik bapak sudah kurang baik, tapi bapak masih punya semangat yang hebat. Semoga bapak diberikan tempat yang indah disana. Amin

- ❖ Alm. Pak Gatot, Meskipun bapak hanya mengajar sebentar di mata kuliah Administrasi Pembangunan, tapi bapak orang yang punya jiwa semangat tinggi dalam mengajar mahasiswa. Semoga bapak diberikan tempat yang indah di surga. Amin
- ❖ Bu Erna Setijaningrum, selaku dosen pembimbing yang sabar dalam menemani dan membimbing saya dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih, bu. Karena ibu selalu ada untuk memberikan waktu bimbingan.

#### ■ *SELURUH STAFF PUSKESMAS MAGETAN*

- ❖ Terima kasih kepada seluruh staff dan petugas Puskesmas Magetan atas kerjasamanya, khususnya Bu Juwita yang membantu saya dalam urusan penelitian. Maaf , bu ngrepotin terus setiap kesana.

#### ■ *TEMAN-TEMAN KOST*

- ❖ Dharmawangsa Gang VII / No. 6
  - Terima kasih kepada sahabat-sahabatku tercinta yang kece' trio angel (Yaniz, Nita) alhamdulillah, akhirnya aku lulus juga. Kangen jalan-jalan seperti dulu nih. ☺
  - Adik kost'ku yang pendiam dan baik, Titis. Terima kasih sudah minjem magic jar'nya di waktu aku mengerjakan skripsi di bulan puasa. Kangen masak bareng-bareng lagi yah, kalo lagi berdua. Semangat, semoga segera menyusulku yah dek.
  - Ocik, aduh ini adek kostku yang paling pemalas, manja dan sok sibuk mengerjakan tugas ini ☺ peace. Jangan males-males yah.
  - Rena, terima kasih telah jadi temanku. Yang dulu sekamar, di kost No.7. Maaf ya, selama ini aku punya salah. Kita masih bisa berteman baik. ☺
  - Dan adek sepupuku yang sekost sama aku, terima kasih yah, dek. Telah menjadi teman curhatku, meskipun gak jelas pembicaraannya. hehehe ☺
  - Serta teman-teman lainnya, terima kasih atas do'a dan motivasinya.
- ❖ Dharmawangsa Gang VII / No. 7
  - Terima kasih kepada Bapak dan Ibu kost yang telah menumpang saya tidur di kost bapak dan ibu selama empat tahun ini. Dessy minta maaf, jika selama ini punya salah ke ibu dan bapak. Alhamdulillah, akhirnya Dessy bisa lulus dalam 4 tahun ini. Terima kasih bapak dan ibu kost atas do'anya.

- Terima kasih juga kepada teman-teman No.7 yang telah menjadi sahabatku yang paling baik. Oci, Titis, Vian, Titin, Dewi, Wenning, Dek Monis, Lilik, Dek Icha, Mbak Mita, Mbak Luluk, Mbak Neni, dan lain-lainnya terima kasih yah semua atas do'a, semangat dan motivasinya. Aku kangen kalian yang dulu masak-masak bareng. Terima kasih Dessy telah dianggap teman baik dimata kalian semua, tapi Dessy merasa belum tentu baik dan tetap punya salah sama kalian semua. ☺

#### ■ *TEMAN-TEMAN AN'08*

- ❖ Sahabatku Honny, dan Dewi Elya. Terima kasih yah telah menjadi sahabatku yang baik selama empat tahun ini disaat suka dan duka. Meskipun aku kadang nyebelin, tapi aku tetap menganggap kalian sebagai sahabatku kok. Semoga segera menyusulku yah, sahabat. ☺
- ❖ Teman seperjuangan skripsi
  - Cindy, terima kasih yah sin telah menemani aku di saat bimbingan. Meskipun di saat menjelang selesai skripsi. Memang susah yah skripsi itu, tapi aku yakin kita pasti bisa melewatinya jika dengan usaha.
  - Mardi, jangan males yah Mardi bimbingan. Kalau pengen cepat lulus, rajin bimbingan terus. hehehe
  - Hendriawan, ndri, ayo lanjutkan skripsimu. Jangan berhenti cuma gara-gara sibuk kerja.
- ❖ Seluruh teman-teman AN yang baik hati semuanya Dera, Dewi Sukma, Meme, Maghfiroh, Lili, Warih, Keni, Intan, Nur, Nabila, Indah, Arsita, Citra, Arie, Sherly, Ike, Midia, Firina, Fala, Ima, Crisvi, Wahyu, Zahra, Dini, Tika, Endah, Pupi, Rizka, Fida, Iga, Titis, Isna, Aris, Nuring, Annas, Baim, Bara, Fardan, Dico, Teguh, Mas Didit, Rio, dan lain-lain yang tidak aku sebutin terima kasih telah menjadi teman baik di AN. Aku yakin kalian semuanya baik-baik kok, tidak ada yang jahat diantara kalian semua. ☺
- ❖ Kakak senior dan adik junior AN, terima kasih semuanya telah menjadi teman baik Dessy. Terima kasih juga atas semangat dan motivasinya.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama .....	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat .....	ii
Halaman Judul Dalam Kedua .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	v
Halaman Pengesahan Penguji.....	vi
Abstrak .....	vii
Abstract.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Ucapan Terima Kasih .....	xii
Daftar Isi.....	xv
Daftar Tabel.....	xviii
Daftar Gambar .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>I-1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Rumusan Masalah.....	I-20
I.3 Tujuan Penelitian.....	I-21
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-21
I.5 Kerangka Teori.....	I-21
I.5.1 Pelayanan Publik.....	I-22
I.5.1.1 Hakikat Pelayanan Publik .....	I-29
I.5.1.2 Asas-asas Pelayanan Publik .....	I-29
I.5.2 Pelayanan Kesehatan.....	I-30
I.5.2.1 Konsep dasar Kesehatan .....	I-32
I.5.2.2 Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan .....	I-32
I.5.2.3 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan .....	I-33
I.5.3 Lansia .....	I-34
I.5.3.1 Klasifikasi Lansia .....	I-34
I.5.3.2 Karakteristik Lansia .....	I-35
I.5.3.3 Tipe Lansia .....	I-35
I.5.3.4 Permasalahan Umum Kesehatan Lansia .....	I-36
I.5.3.5 Upaya Mengatasi Permasalahan Kesehatan Lansia .....	I-37
I.5.4 Pelayanan Kesehatan Lansia .....	I-37
I.5.4.1 Jenis Pelayanan Kesehatan lansia .....	I-39
I.5.4.2 Prinsip Pelayanan Kesehatan Lansia.....	I-39
I.5.5 Kualitas .....	I-40
I.5.6 Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia .....	I-50
I.6 Definisi Konsep.....	I-53

I.7 Rincian Data.....	I-55
I.8 Metode Penelitian.....	I-56
I.8.1 Tipe Penelitian.....	I-58
I.8.2 Lokasi Penelitian.....	I-58
I.9 Teknik Penentuan Informan.....	I-58
I.10 Teknik Pengumpulan Data.....	I-61
I.11 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-63
I.12 Teknik Analisis Data.....	I-65
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	II-1
II.1 Kabupaten Magetan.....	II-1
II.1.1 Keadaan Demografis Kabupaten Magetan.....	II-1
II.1.2 Situasi Derajat Kesehatan Kabupaten Magetan.....	II-2
II.1.2.1 Angka Kematian Bayi.....	II-2
II.1.2.2 Angka Kematian Ibu.....	II-3
II.1.2.3 Angka Harapan Hidup.....	II-3
II.2 Desa Tegalarum.....	II-3
II.3 Gambaran Umum Puskesmas Bendo.....	II-4
II.3.1 Sejarah Puskesmas Bendo.....	II-4
II.3.2 Wilayah Kerja Puskesmas Bendo.....	II-4
II.3.3 Kebijakan Puskesmas Bendo.....	II-5
II.3.4 Visi Puskesmas Bendo.....	II-5
II.3.5 Misi Puskesmas Bendo.....	II-5
II.3.6 Strategi Puskesmas Bendo.....	II-6
II.3.7 Motto Puskesmas Bendo.....	II-6
II.3.8 Janji Layanan.....	II-6
II.3.9 Maksud dan Tujuan.....	II-6
II.3.10 Arah.....	II-6
II.3.11 Fasilitas Puskesmas Bendo.....	II-7
II.3.12 Tenaga Kesehatan di Puskesmas Bendo.....	II-8
II.3.13 Sarana Kesehatan di Puskesmas Bendo.....	II-9
II.4 Dasar Hukum.....	II-10
II.5 Pelayanan UPTD Puskesmas Bendo.....	II-10
II.6 Program Lansia di Puskesmas Bendo.....	II-11
II.6.1 Program Posyandu Lansia.....	II-11
II.6.2 Program Posyandu Lansia di Puskesmas Bendo.....	II-12
II.6.3 Yankes Usia Lanjut.....	II-14
II.7 Alur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bendo.....	II-15
II.8 Susunan Organisasi Puskesmas Bendo.....	II-16
II.9 Standar Operating Procedures (SOP).....	II-17



BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....	III-1
III.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Puskesmas Bendo .....	III-3
III.1.1 Tangible (Bukti Fisik) .....	III-7
III.1.2 Reliability (Kehandalan) .....	III-18
III.1.3 Responsiveness (Daya Tanggap) .....	III-24
III.1.4 Assurance (Jaminan) .....	III-32
III.1.5 Empathy (Empati) .....	III-39
BAB IV KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI .....	IV-1
IV.1 Kesimpulan.....	IV-1
IV.2 Saran.....	IV-4
IV.3 Implikasi Praktis .....	IV-5
IV.3.1 Implikasi Praktis .....	IV-5
IV.3.2 Implikasi Akademis .....	IV-5
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Indeks Kesehatan Masyarakat di Indonesia .....	I-2
Tabel I.2 Hasil Survei Indeks Kesehatan Masyarakat menurut Angka Harapan Hidup di Indonesia Berdasarkan Jenis Kelamin.....	I-3
Tabel I.3 Perbandingan Jumlah dan Presentase Penduduk dan Lansia di Jawa Timur .....	I-6
Tabel I.4 Data Jumlah Puskesmas di Jawa Timur tahun 2011 .....	I-15
Tabel I.5 Kunjungan pasien lansia pada Puskesmas di Kabupaten Magetan tahun 2011.....	I-16
Tabel I.6 Penyakit Lansia di Puskesmas Bendo Bulan Desember 2011.....	I-17
Tabel I.7 Perbandingan Lansia Berdasarkan Jenis Kelamin di Desa Tegalaram Kabupaten Magetan Tahun 2011 .....	I-19
Tabel I.8 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik .....	I-27
Tabel II.1 Tenaga Kesehatan di Puskesmas Bendo Tahun 2011 .....	II - 8
Tabel II.2 Sarana Puskesmas di Puskesmas Bendo .....	II - 9
Tabel II.3 Jumlah Data Posyandu Lansia di Desa Tegalaram .....	II-12
Tabel II.4 Yankes Usia Lanjut di Puskesmas Bendo Tahun 2011 .....	II-14
Tabel III.1 Pendapat tentang fasilitas fisik pada ruang UGD dan ruang rawat bagi lansia.....	III-7
Tabel III.2 Pendapat tentang kenyamanan ruang tunggu .....	III-9
Tabel III.3 Pendapat tentang jarak kondisi luasnya tempat parkir menuju puskesmas .....	III-11
Tabel III.4 Pendapat tentang fasilitas alat-alat penunjang .....	III-13
Tabel III.5 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data tentang Fasilitas Fisik .....	III-15
Tabel III.6 Pendapat tentang tenaga medik memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bagi lansia dengan tepat waktu dan akurat.....	III-16
Tabel III.7 Pendapat tentang kehandalan pada pengobatan dan perawatan lebih lanjut bagi lansia.....	III-18
Tabel III.8 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan data tentang Kehandalan .....	III-20
Tabel III.9 Pendapat tentang daya tanggap pada tanggapan petugas menerima keluhan dari pengguna layanan lansia.....	III-22
Tabel III.10 Pendapat tentang kecepatan atau kecakapan dan kesiapan petugas menangani keluhan pelayanan lansia.....	III-23
Tabel III.11 Pendapat tentang kemampuan petugas atau staf dalam menghadapi dan menanggapi harapan pasien lansia .....	III-25
Tabel III.12 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data tentang Daya Tanggap ...	III-27
Tabel III.13 Pendapat tentang kedisiplinan petugas saat jam kerja dan tanggung jawab dalam melayani lansia .....	III-28

Tabel III.14 Pendapat tentang jaminan dari pihak yang memiliki sikap baik, ramah dan sopan .....	III-30
Tabel III.15 Pendapat tentang jaminan dari jumlah staf yang melayani proses pelayanan lansia.....	III-32
Tabel III.16 Pendapat tentang jaminan dari kemampuan dan keahlian staf ....	III-34
Tabel III.17 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data tentang Jaminan .....	III-35
Tabel III.18 Pendapat tentang empati pada rasa kepedulian dan perhatian khusus .....	III-37
Tabel III.19 Pendapat tentang empati dari proses pelayanan kesehatan pada pasien lansia .....	III-39
Tabel III.20 Pendapat tentang empati dari prosedur dalam mendapatkan pelayanan lansia pada pasien lansia .....	III-40
Tabel III-21 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan data tentang Empati .....	III-42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Model Segitiga Pelayanan (Service Triangle) .....	I - 46
Gambar I.2	Kerangka Teori.....	I - 54
Gambar II.1	Puskesmas Bendo .....	II - 7
Gambar II.2	Alur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bendo .....	II-16
Gambar II.3	Struktur Organisasi Puskesmas Bendo.....	II-19
Gambar III.1	Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Puskesmas Bendo Desa Tegalarum, Kabupaten Magetan .....	III- 1