

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM Dr.WAHIDIN SUDIRO
HUSODO PASCA MENJADI RUMAH SAKIT TIPE B**

SKRIPSI



Disusun oleh :

RIZKY AGUSTIAN L

071011066

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

Semester Gasal 2014/2015

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi 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, Desember 2014

Yang bertanda tangan

RIZKY AGUSTIAN L

071011066

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM Dr.WAHIDIN SUDIRO
HUSODO PASCA MENJADI RUMAH SAKIT TIPE B**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

RIZKY AGUSTIAN L

071011066

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

Semester Gasal 2014/2015

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini selesai sesuai harapan penulis.
- Kedua orang tuaku yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang, dukungan, nasehat, dan doa untukku.
- Segenap keluarga kedai mampiro yang memberikan semangatnya untuk segera menyelesaikan skripsi
- Almamaterku, Universitas Airlangga

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**”STUDI DESKRIPTIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM Dr. WAHIDIN SUDIRO
HUSODO KOTA MOJOKERTO PASCA MENJADI RUMAH SAKIT
TIPE B”**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, Desember 2014

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi,

Prof. Dr. Jusuf Irianto, Drs.,M.Com
NIP. 19650506 199303 1003

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

Departemen: Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada hari: Selasa

Tanggal: 13 Januari 2015

Pukul: 08:00

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji

Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si
NIP. 196302261988101001

Anggota

Anggota

Philipus Keban, S.IP., M.Si
NIP. 197909222009121003

Prof. Dr. Jusuf Irianto, Drs., M.Com
NIP. 19650506 1993031003

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbilalamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B”.

Adapun tujuan dari pembuatan Laporan Akhir ini selain untuk prasyarat kelulusan S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP-UNAIR, juga untuk memberikan suatu gambaran bagaimana pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah setempat. Selain itu laporan ini juga memiliki tujuan untuk memberikan pandangan bagi penyelenggara pelayanan kesehatan tentang pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang telah diterima sehingga nantinya kualitas pelayanan yang ada bisa terus ditingkatkan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu dasar dari perkembangan kondisi kesehatan masyarakat di suatu daerah. Kepuasan pasien sebelumnya saat melakukan pemeriksaan kesehatan akan menyebar dari mulut ke mulut dengan cepat. Hal ini menyebabkan adanya tekanan agar pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan harus sesuai dengan keinginan masyarakat agar berjalan dengan efektif dan efisien.

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, 24 Desember 2014

Penulis

Rizky Agustian L

UCAPAN TERIMA KASIH

- Allah S.W.T yang selalu memberikan pertolongan bagi umatNya. Hanya Engkau sebaik-baiknya penolong. Terimakasih atas semua nikmat yang Engkau berikan. Manusia hanya bisa berusaha dan berdoa, Allah yang mengatur semuanya. Skripsi ini selesai juga berkat campur tanganNya. Alhamdulillah....
- Kedua orang tuaku yang selalu memberikan yang terbaik untuk anaknya dan yang tidak hentinya berdoa untuk kesuksesan anaknya.
- Pihak RSUD Kota Mojokerto yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian. Bu Cholifah, Bu Joelaicha, Pak Sarman,. Terima kasih banyak. Bu Cholifah, terima kasih banyak sudah dibantu memperlancar saya dalam penyelesaian skripsi ini.
- Bapak prof. Jusuf Irianto selaku Dosen Pembimbing yang selama ini selalu memberikan dukungan dan bimbingannya, terima kasih untuk pengertian dan bimbingannya prof.
- Dosen-dosen AN, Pak Falih,Pak Roestoto, Pak Eko, Bu Erna, Pak Bin, Pak Gitadi, Pak Naryo, Pak Antun, Pak Keban, Pak Nanang, dll. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
- Mbak Dwi. Terima kasih atas semua bantuannya dalam mengurus surat-surat juga menemani selama menunggu bimbingan.
- Untuk para pasien yang bersedia menjadi informan penelitian. Terima kasih sudah mau menjadi responden dalam penelitian saya, maaf jika waktu itu sedikit mengganggu hehe
- Para pelanggan Kedai Mampiro yang telah menemani malam-malam saya, suwon lho rek, jo lali tetep Mampiro hehe
- Segenap keluarga dan kru Kedai Mampiro Mas Bayu,Mbak Martha,Gibran, dek Venyterima kasih buat pengertian, bantuan dan dorongannya untuk segera menyelesaikan skripsi.

- Indah Catur Rahmi dan dek rara, terima kasih sudah menemani, memberi semangat buat segera menyelesaikan skripsi. Dek rara makasi selalu bikin ketawa, tingkahmu dek, dek..
- Gibran , mbal ndang skripsi ben gak ngelu ae, kari mikir anak bojo, hehe..
- Argo, hoi aq wes kate level up, awas maringene tak uber. Papua ta? Lewat es..
- Eri setiawan, jo mikir ae, ndang rabi, brengosmu lo cukuren
- Trio pudjo(Rio, Gogon, Whinda), terima kasih udah dibantu menyelesaikan pekerjaan kelas dewa, dewa pudjo haha..
- Nur kholis, teman seperjuangan, kadang juga sekamar, Big thank"s buat teman yang satu ini. Sudah memberikan fasilitas kamar kosnya selama di Surabaya. makasi udah dibantu kalau lagi ada kerjaan, jo khawatir pasti cair lis haha.
- Whinda Ema Susanty, makasih ya kakak sudah dibantu kalau lagi ada kerjaan, sudah dibantu menghadap pak pudjo haha. Juga Selalu mengingatkan skripsi.
- Faricha, makasi lho ya slalu diingetin buat ngerjain skripsi,hehe
- Ainul Yakin, arif Rahman, Rahma, Fatma, Dian, Imam, maringene tak tak susul rek, hehe
- Teman sebimbangan: Dicky Satria, ayo bro ndang digarap, ndang mari ndang wes, ben fokus NBL hehe
- Seluruh teman-teman AN'09 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih banyak atas kerjasama dan bantuannya selama ini. Mudah-mudahan tetap kompak selalu dan tali silaturahmi tidak akan pernah putus.
- Serta kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas semua bantuan yang diberikan, semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi semua Bapak, Ibu, dan saudara-saudari sekalian.

HALAMAN MOTTO

Seseorang yang optimis akan melihat adanya kesempatan dalam setiap malapetaka, sedangkan orang pesimis melihat malapetaka dalam setiap kesempatan.

MUHAMMAD SAW