

## **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN**

**(Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada  
Pasien Usia Lanjut di Poli Lansia Puskesmas Gurah,  
Kabupaten Kediri)**

### **SKRIPSI**



Disusun Oleh:

Ali Syahid

NIM : 071111041

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

**Semester Genap 2014/2015**

## **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN**

**(Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada  
Pasien Usia Lanjut di Poli Lansia Puskesmas Gurah,  
Kabupaten Kediri)**

### **Skripsi**

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

Disusun Oleh:

**ALI SYAHID**

**NIM : 071111041**

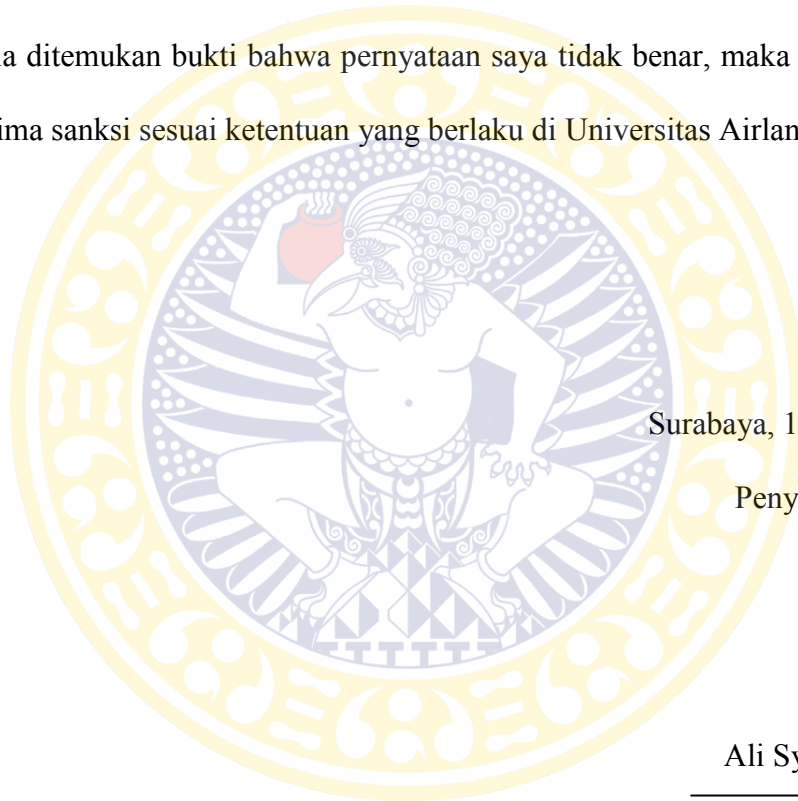
**PROGAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Genap 2014/2015**

**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 atau 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, 17 Juni 2015

Penyusun,

Ali Syahid

NIM. 071111041

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN**

**(Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Pada Pasien Usia Lanjut di Poli Lansia Puskesmas Gurah, Kabupaten Kediri)**

**Telah memenuhi syarat dan siap untuk diujikan**

**Surabaya, 17 Juni 2015**

**Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi,**

**Drs. Roestoto Hartojo P, SU**

---

**NIP. 195305061979031003**

## HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu S1 Ilmu Administrasi Negara

Departemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada Hari: Kamis

Tanggal: 02 Juli 2015

Pukul: 09.00 WIB

Komisi Penguji Terdiri dari:

Ketua Penguji

**Prof. Dr. Jusuf Irianto. Drs., M. Com**

**NIP. 196050061993031003**

Penguji I

Penguji II

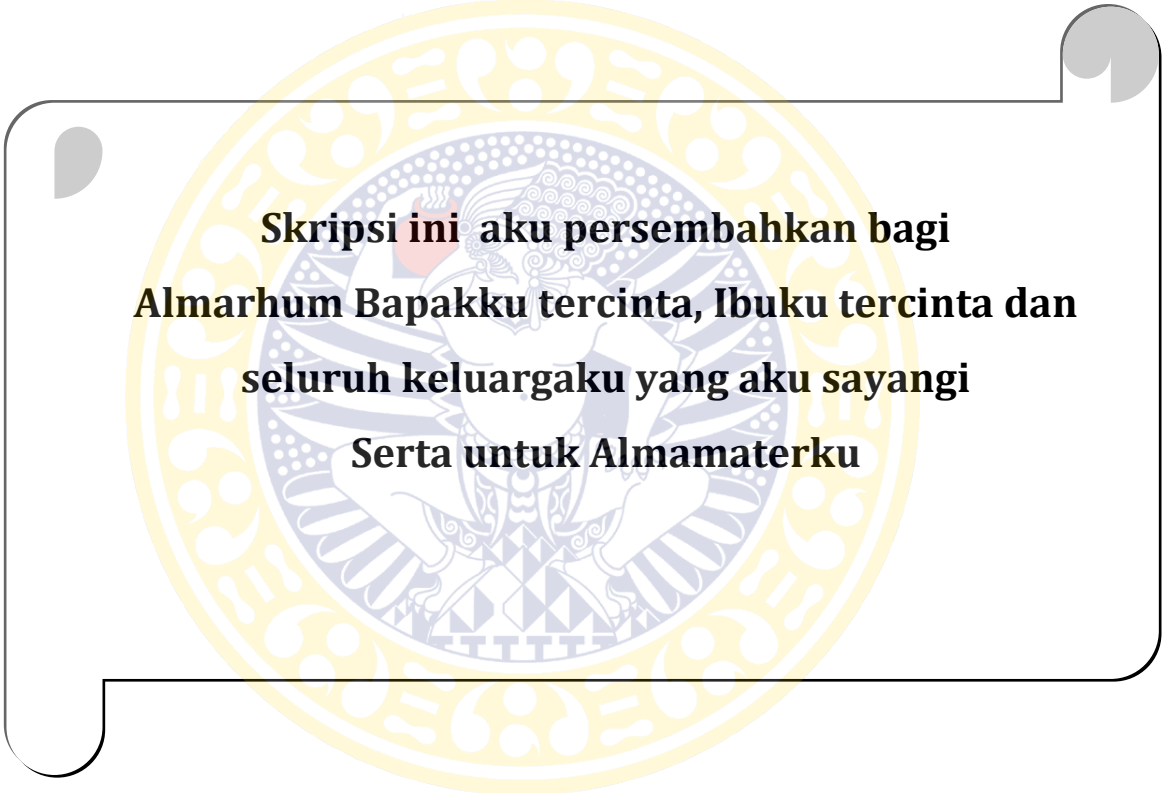
**Nanang Haryono, S.IP., M.Si**

**NIP. 197909222009121003**

**Drs. Roestoto Hartojo P,SU**

**NIP. 195305061979031003**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**



**Skripsi ini aku persembahkan bagi  
Almarhum Bapakku tercinta, Ibuku tercinta dan  
seluruh keluargaku yang aku sayangi  
Serta untuk Almamaterku**



*Sulitnya petani di negeri ini, karena petani  
hanya menjadi buruh ditanahnya sendiri.*

-Alm. Imam Basori-

## UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, berkat rahmat dan hidayah Allah SWT yang selalu mendengarkan doa-doaku, keluh kesahku, kini doaku telah Engkau kabulkan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Serta tidak lupa Shalawat serta salam saya haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan sauri teladan yang baik serta membimbing dan menunjukkan jalan kepada saya hingga pada akhirnya skripsi ini dapat saya terselesaikan. Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak bisa terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin memberikan ucapan, Ini bukan sebuah ucapan puisi, karya sastra ataupun ucapan dari manusia perangkai kata, tapi ini hanyalah ucapan terima kasih yang saya persembahkan kepada :

1. Ucapan terimakasih yang luar biasa saya tujukan kepada Almarhum Bapak saya Imam Basori yang tak kenal lelah selalu mendukung saya dan telah memberikan arahan, bimbingan agar selalu menempuh pendidikan setinggi mungkin.
2. Ucapan terimakasih yang luar biasa juga saya tujukan kepada Ibukku tercinta yang tidak kenal lelah memberikan dukungan, nasehat, waktu dan pastinya doa yang selalu terucap dari mulunya, agar anaknya menjadi pribadi yang baik dan sukses dalam hidupnya.
3. Terimakasih banyak kepada seluruh keluarga saya terutama Mas Andi, Mbak Annis yang selalu menjaga ibuk dirumah. Dan juga adek ponakan



saya Dava yang juga selalu menemani ibuk membuat rumah menjadi tidak sepi.

4. Terimakasih banyak saya ucapkan kepada seluruh keluarga besar Bani Yusuf dan Mbah Bari terutama mbah uti yang selalu menyupport dan mendoakan.
5. Saya ucapkan terimakasih yang luar biasa kepada Drs. Roestoto Hartojo Putro SU. selaku pembimbing skripsi saya yang tidak pernah lelah memberikan arahan dan masukan agar skripsi ini cepat selesai.
6. Terimakasih banyak saya ucapkan kepada seluruh dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya dan pengalamanya selama masa perkuliahan Dr. Falih Suaedi, Drs.,M.si, Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs.,MS, Drs. Gitadi Tegas S, M.Si, Drs. Eko Supeno, M.si, Drs. Sunaryo, MPSi, Prof. Dr. Jusuf Irianto Drs.,M.Si, Dr. Antun Mardiyanta, Drs.,MA, Dra. R Wahyuni Triana, MS, Philipus Keban S.IP.,M.Si, Nanang Haryono S.IP.,M.Si Dan terimakasih juga kepada Erna Setijaningrum S.IP.,M.Si atas preyek penelitian yang memberikan ilmu langsung di lapangan.
7. Terimakasih banyak saya ucapkan kepada dr. Rahma, dr. Dini, Ibu Widi, Bapak eko, Bapak Untung dan seluruh petugas maupun staff di Puskesmas Gurah Kabupaten Kediri yang telah memberikan ijin penelitian dan bimbingan teknis di lapangan selama penelitian.

8. Terimakasih banyak saya ucapkan kepada seluruh informan yang telah memberikan waktu dan informasinya yaitu kepada Mbah Samsuri, Mbah Sutrimah, Mbah jemu, Mbah Nandir, Mbah Gemi dan Mbah Pariani.
9. Saya ucapkan terimakasih kepada seluruh dulur-dulur Ilmu Administrasi Negara khususnya angkatan 2011 yang telah memberikan warna dalam 4 tahun terakhir ini.
10. Terimakasih kepada dulur-dulur AN 2K11, Agnes yang sudah menjadi notulen saat sidang, dan para kolega yang sudah datang pada saat sidang Dika, Mbeng, Mesum, Rizal, Nahar, Pethuk, Alas, Mas Brow. Terimakasih juga Kepada teman-teman seperjuangan skripsi wisuda september 2015 Rizal, Alas, Shinta, Ajiz, Agnes, Dias, Aldhita, Dhina, Dika, Hamdani, Robin, Dwiki, Ayuk, Winda, Icha, Lety, Diyah, Mahesti, Yoga Dll. Teman-teman Multichat, FutsalAN, Mirza, Doble, Pethuk, Mas Andre, Bipunk, Pak Poh Jefri, Angga, Ade, Panjol, Cb njot, Lala, Ipul, dan teman-teman yang sudah disebutkan di atas, serta seluruh angkatan AN 2011 terimakasih banyak.
11. Terimakasih banyak kepada seluruh keluarga besar kontrakan Kalijudan gang VIII, IX dan para tamu. Kepada Kepala Keluarga Kontrakan gang VIII Bapak Nurhadi Otw, Ridwanderfull, Aka Zilla. Keluarga gang IX Senior Mbob (encang), Yudha, Aig, Gandos, Radit, Chandra, Nano. Dan para tamu terhormat Ius jenius, Azhar, Mesum, Runa AC, Dafril, Sahil. teruntuk Sahil semoga cepet sembuh dari cedera otakmu, doa kami menyertaimu.

12. Terimakasih kepada teman-teman MAN 3 Kediri khususnya XII-IPS 3 (Romusha) Sultan, Apod, Fuad, Kences, Cenis, Bayu, Asep, Mahendro, Akmal, Afi, Novi, Desi, dyah dan masih banyak lagi. Terimakasih sudah memberi semangat. Toss!
13. Terimakasih juga kepada squad KKN ke 50 Kamondung, Sampang, Madura. Paklek Galih, Virgina Aka pawang, Diah yang sudah menyempatkan datang saat sidang. Hada, Bulek Laifa, Ersas, Icha, Sari, Tere, Nely. Terimakasih juga Umi Rogiye yang sudah saya anggap sebagai ibu sendiri. Berkat doa dan nasihatnya akhirnya bisa lulus tepat 4 tahun.
14. Terimakasih banyak juga kepada teman-teman GGS (Ganteng-Ganteng Sumberejo) Tunyil, Seng, Gatik, Duwek, Gote, Kincok, Gabrus, Diblue, Gembur, Em, Botak, syifak dan masih banyak lagi. Terimakasih supportnya.