

ABSTRAK

Puskesmas Gurah merupakan instansi milik pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dari pemerintah. Permasalahan pada penelitian ini adalah karena jumlah lansia yang dari tahun ke tahun semakin bertambah dan banyaknya jumlah Pasien lansia di wilayah kerja Puskesmas Gurah yang berobat ke Puskesmas Gurah sehingga dibutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi pasien usia lanjut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien usia lanjut di poli lansia Puskesmas Gurah, Kabupaten Kediri. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada pasien usia lanjut di poli lansia Puskesmas Gurah, peneliti menggunakan lima aspek peningkatan kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati). Metode dari penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, lokasi penelitian ini berada di Puskesmas Gurah, Kecamatan Gurah, Kabupaten Kediri. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Gurah dan para pemberi layanan Puskesmas Gurah seperti dokter di poli lansia dan perawat di poli lansia, serta para pasien usia lanjut yang berobat ke poli lansia Puskesmas Gurah. Untuk teknik penentuan informan yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yang selanjutnya berkembang dengan teknik *snowball*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien usia lanjut di poli lansia Puskesmas Gurah, Kabupaten Kediri memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang sudah cukup baik. dilihat dari kemampuan para petugas dan ketanggapan para petugas dalam menangani keluhan para pasien usia lanjut, serta keahlian yang dimiliki oleh para petugas maupun tenaga medik. Tetapi masih ada beberapa kekurangan untuk fasilitas fisik, dan penambahan petugas.

Saran dari penelitian ini adalah perlu adanya penambahan sarana prasarana fasilitas fisik di ruang tunggu, penambahan alat pendukung seperti komputerisasi dan perlu adanya penambahan petugas dibagian loket.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Usia lanjut

ABSTRACT

Gurah Public Health Center is owned by the government agency that runs services in the health sector as health facilities the first level. The problem in this research is because the number of elderly from year to year are increasing And the number of elderly patients in the work area Gurah Public Health Center go to medical treatment to the Gurah Health Center. So that needed health service better for elderly patients.

The purpose of this research is to illustrate how the quality of health services for the elderly patients in the elderly polyclinic, Gurah Public Health Center, Kediri. To know how the quality of health services for the patients elderly in the elderly polyclinic, Gurah Public Health Center, researchers used five aspects of improving service quality is the tangibles (tangibel), realibility (realibility), responsivenes (responsiveness), assurance (assurance) and emphaty (empathy). This study using the theory of health services, elderly , health services for the elderly, the quality of health services for the elderly. this research used the qualitative method with descriptive research type, location of this study in the elderly polyclinic, Gurah Public Health Center, Kediri. Informants taken in this research is the head of Gurah Public Health Center and the providers of services Gurah Public Health Center as doctor at the elderly polyclinic and nurses in the elderly polyclinic, as well elderly patients which medicine to elderly polyclinic, Gurah Public Health Center. The technique used is the determination of purposive sampling informant who subsequently developed with snowball. Data was collection through observation, in-depth interviews and documentation .Then analyze of data using the data reduction, presentation of data and then inferences of a conclusion or verification.

The conclusion in this research is that the quality of health service elderly patients in the elderly polyclinic, Gurah Public Health Center, Kediri having the quality of health services are already pretty good, seen from the ability of workers and responsiveness of the officers in handling complaints the elderly patients, as well the skills that owned medical worker and officers. But still there are some drawback to physical facilities and the addition of the officer.

Advice of this research is there should have been the addition of the facilities and infrastructures physical facilities in the waiting room , the addition of the tools such as computerization and there should have been the addition of officers in the counter.

Keyword : Service, Service Quality, Health Service, Elderly

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirrobbilalamin, puji sukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah dan kemurahan-Nya sehingga skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Usia Lanjut di Poli Lansia Puskesmas Gurah, Kabupaten Kediri)” dapat terselesaikan dengan baik.

Didalam skripsi ini akan membahas tentang pelayanan kesehatan yaitu khususnya pelayanan kesehatan terhadap pasien usia lanjut. Karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang pokok yang wajib diselenggarakan pemerintah. Oleh karena itu pemerintah dalam upaya untuk menyediakan pelayanan kesehatan disediakannya pelayanan kesehatan tingkat dasar atau biasa disebut dengan pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu adalah sebuah puskesmas. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama (*First Health Service*) yang menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakatnya umum tak terkecuali juga kepada masyarakat yang sudah lanjut usia.

Skripsi ini menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana pelayanan kesehatan yang dilakukan kepada pasien usia lanjut di poli lansia Puskesmas Gurah Kabupaten Kediri. kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien usia lanjut ini diharapkan dapat diterapkan pada Puskesmas lain yang belum mempunyai penyelenggaraan pelayanan kesehatan terhadap pasien usia lanjut secara baik dan

mempunyai pelayanan yang tersendiri khususnya di Kabupaten Kediri. Karena pelayanan kesehatan terhadap pasien usia lanjut merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat khususnya lansia yang semakin tua kualitas kesehatannya juga semakin menurun.

Dalam penulisan skripsi ini menyadari bahwa masih ada segala kekurangan yang ada, sehingga menerima berbagai masukan demi kesempurnaan skripsi ini. Kemudian berharap juga karya ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Ilmu Administrasi Negara tentang kualitas pelayanan kesehatan khususnya tentang pelayanan kesehatan terhadap pasien usia lanjut. Pada akhir kata, mohon maaf jika dalam penulisan ini terdapat kesalahan baik disengaja maupun tidak dan penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya, 17 Juni 2015

Penulis

Ali Syahid