

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama.....	i
Halaman Judul Dalam Kedua.....	ii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto.....	vii
Ucapan Terimakasih.....	viii
Abstrak	xii
Abstract	xiii
Kata Pengantar	xiv
Daftar Isi.....	xvi
Daftar Tabel	xviii
Daftar Gambar	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
I. 1. Latar Belakang Masalah	I-1
I. 2. Rumusan Masalah.....	I-24
I. 3. Tujuan Penelitian	I-24
I. 4. Manfaat Penelitian	I-25
I. 5. Kerangka Teoritik.....	I-25
I.5.1. Pelayanan Publik	I-26
I.5.1.1 Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik.....	I-28
I.5.1.2 Hakikat Pelayanan Publik.....	I-34
I.5.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	I-35
I.5.2. Pelayanan Kesehatan	I-36
I.5.2.1 Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan	I-38
I.5.2.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	I-41
I.5.3. Lansia/Usia Lanjut	I-42
I.5.3.1 Karakteristik Lansia	I-43
I.5.3.2 Ciri-Ciri Lansia	I-43
I.5.3.3 Tipe Lansia	I-45
I.5.3.4 Permasalahan Umum Gangguan Kesehatan Lansia	I-46
I.5.3.5 Upaya Mengatasi Kesehatan Lansia	I-54
I.5.4 Pelayanan Kesehatan Lansia	I-54
I.5.4.1 Jenis Pelayanan Kesehatan Lansia.....	I-56
I.5.5 Kualitas	I-57
I.5.6 Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia.....	I-61
I. 6. Definisi Konsep.....	I-63
I. 7. Rincian Data	I-65
I. 8. Metode Penelitian.....	I-68
I.8.1. Tipe Penelitian	I-69
I.8.2. Lokasi Penelitian	I-70
I.8.3. Teknik Penentuan Informan	I-71
I.8.4. Teknik Pengumpulan Data	I-72

I.8.5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-75
I.8.6. Teknik Analisis Data	I-77
BAB II DESKRIPSI UMUM KAJIAN PENELITIAN	
II.1. Kabupaten Kediri	II-1
II.1.1 Keadaan Geografis	II-1
II.1.2 Luas Wilayah	II-2
II.1.3 Penduduk	II-3
II.2. Gambaran Umum Puskesmas Gurah	II-3
II.2.1 Data Umum Puskesmas Gurah	II-4
II.2.2 Sejarah puskesmas Gurah	II-5
II.2.3 Wilayah Kerja Puskesmas Gurah	II-5
II.2.4 Visi Puskesmas Gurah	II-7
II.2.5 Misi Puskesmas Gurah	II-7
II.2.6 Motto Puskesmas Gurah	II-7
II.2.7 Slogan Puskesmas Gurah	II-7
II.2.8 Tenaga Kesehatan Non Kesehatan di Puskesmas Gurah	II-8
II.2.9 Fasilitas Puskesmas Gurah	II-9
II.2.10 Sarana Kesehatan Puskesmas Gurah	II-9
II.2.11 Poli Lansia Puskesmas Gurah	II-10
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI DATA	
III.1. Penyajian dan Analisis Data	III-4
III.1.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Poli Lansia Puskesmas Gurah	III-4
III.1.1.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	III-8
III.1.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	III-20
III.1.1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	III-27
III.1.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	III-37
III.1.1.5 <i>Empathy</i> (Empati)	III-47
III.2. Intrepertasi Data	III-57
III.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Poli Lansia Puskesmas Gurah	III-57
III.2.1.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	III-58
III.2.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	III-59
III.2.1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	III-60
III.2.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	III-61
III.2.1.5 <i>Empathy</i> (Empati)	III-62
BAB IV PENUTUP	
IV.1. Kesimpulan	IV-1
IV.2. Saran	IV-4
DFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN

Lembar Perbaikan Skripsi
Surat Rekomendasi Penelitian
Pedoman Wawancara
Dokumentasi



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelaksanaan Otonomi Daerah pada Pelayanan Publik	I-2
Tabel I.2 Hasil Survei Indeks Kesehatan Masyarakat menurut Angka Harapan Hidup di Indonesia Berdasarkan jenis kelamin	I-5
Tabel I.3 Perbandingan Jumlah dan Presentase Penduduk dan Lansia di Jawa Timur.....	I-7
Tabel I.4 Proporsi Penduduk berumur 0-59 Tahun dan Penduduk Lansia yang Berobat Jalan menurut Tempat Berobat Tahun 2012.....	I-13
Tabel I.5 Jumlah Puskesmas di Jawa Timur, tahun 2013	I-15
Tabel I.6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin di Wilayah Kerja Puskesmas Gurah Tahun 2014.....	I-19
Tabel I.7 Jumlah Pasien Usia Lanjut Berdasarkan Penyakit Paling Banyak diderita Bulan September – Maret 2015	I-20
Tabel I.8 Jumlah Pasien Poli Lansia Perdesa Tahun 2014.....	I-22
Tabel I.9 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan	I-28
Tabel I.10 Teknik Pemeriksaan data	I.76
Tabel II.1 Jumlah Penduduk Kab Kediri Tahun 2011 – 2013	II.3
Tabel II.2 Jumlah Desa dan Penduduk yang dilayani oleh Puskesmas Gurah Tahun 2014.....	II.6
Tabel II.3 Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Gurah Tahun 2014	II.8
Tabel II.4 Tenaga Non Kesehatan di Puskesmas Gurah Tahun 2014.....	II-9
Tabel II.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin di Wilayah Kerja Puskesmas Gurah Tahun 2014.....	II-11
Tabel II.6 Jumlah Pasien Poli Lansia Perdesa Tahun 2014	II-12
Tabel II.7 Jumlah Pasien Usia Lanjut Berdasarkan Penyakit Paling Banyak diderita Bulan September – Maret 2015	II-13
Tabel III.1 Pendapat tentang fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu	

dan kemudahan mengantri di loket bagi pasien usia lanjut.....	III-11
Tabel III.2 Pendapat tentang kondisi tempat parkir dan jarak tempat parkir menuju poli lansia.....	III-14
Tabel III.3 Pendapat tentang fasilitas alat-alat penunjang	III-17
Tabel III.4 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data tentang Fasilitas Fisik	III-19
Tabel III.5 Pendapat tentang tenaga medik yang mampu untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat kepada pasien usia lanjut	III-22
Tabel III.6 Pendapat tentang kehandalan pada pengobatan dan perawatan pada pasien usia lanjut	III-25
Tabel III.7 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data tentang Kehandalan.....	III-26
Tabel III.8 Pendapat tentang daya tanggap pada tanggapan petugas menerima keluhan dari pengguna layanan poli lansia	III-29
Tabel III.9 Pendapat tentang kecepatan atau kecakapan, dan kesiapan petugas menangani keluhan pelayanan terhadap pasien usia lanjut.....	III-31
Tabel III.10 Pendapat tentang kemampuan petugas atau staf dalam menghadapi para pasien usia lanjut.....	III-34
Tabel III.11 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data tentang Daya Tanggap ...	III-36
Tabel III.12 Pendapat tentang jaminan dari pihak puskesmas yang memiliki sikap baik, ramah dan sopan.....	III-39
Tabel III.13 Pendapat tentang jaminan dari jumlah staf yang melayani proses pelayanan di poli lansia.....	III-42
Tabel III.14 Pendapat tentang jaminan dari kemampuan dan keahlian staf	III-44
Tabel III.15 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data tentang Jaminan.....	III-46
Tabel III.16 Pendapat empati pada rasa kepedulian dan perhatian khusus.....	III-49
Tabel III.17 Pendapat tentang empati dari proses pelayanan kesehatan	III-51
Tabel III.18 Pendapat tentang empati dari kemudahan menghubungi dokter atau petugas di poli lansia	III-54
Tabel III.19 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data tentang Empati	III-56

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Model Segitiga Pelayanan.....	I-59
Gambar II.1 Puskesmas Gurah Kabupaten Kediri	II-4
Gambar II.2 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Gurah	II.5

