

KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM POSYANDU LANJUT USIA DI KELURAHAN LEDOK KULON BOJONEGORO

Desi Pujiana

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (Desipujiana114674039@yahoo.co.id)

Fitrotun Niswah, S.AP.,M.AP

Abstrak

Mengingat Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terpadat nomor empat di dunia, kesehatan merupakan hal yang penting diperhatikan oleh pemerintah terutama kesehatan pada lansia. Guna memenuhi kepuasan lansia terhadap pelayanan kesehatan, maka di bentuk program posyandu lansia pada setiap daerah di Indonesia, salah satunya adalah di Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro. Sebagai satu-satunya posyandu lansia yang memiliki gedung sendiri di Kabupaten Bojonegoro, kualitas pelayanan pada posyandu lansia ini harus memenuhi kepuasan para lansia yang ada. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat diukur dengan lima dimensi *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiviness*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*. Karena kualitas pelayanan merupakan hal yang penting, maka penelitian ini diadakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada di posyandu lansia Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan lokasi Kelurahan Ledok Kulon Kabupaten Bojonegoro. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Seangkan untuk teknik analisis data menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas posyandu lansia ledok kulon sudah cukup memuaskan, terdapat tiga dimensi yang belum terpenuhi indikator-indikator di dalamnya yaitu dimensi *tangible*, *responsiviness* dan *assurance*. Indikator-indikator tersebut terkait dengan kenyamanan tempat pelaksanaan kegiatan, respon terhadap obat yang dibutuhkan, serta tidak ada jaminan biaya dalam pelaksanaan kegiatan posyandu lansia. Saran yang dapat diberikan peneliti yaitu tempat yang digunakan untuk kegiatan harus nyaman dan sesuai untuk para lansia, petugas harus lebih tanggap dengan obat-obatan yang dibutuhkan oleh lansia serta harus ada jaminan yang pasti terkait biaya yang harus dikeluarkan oleh lansia untuk memperoleh pelayanan yang memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Posyandu Lansia

KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM POSYANDU LANJUT USIA DI KELURAHAN LEDOK KULON BOJONEGORO

Desi Pujiana

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (Desipujiana114674039@yahoo.co.id)

Fitrotun Niswah, S.AP.,M.AP

Abstract

Considering that Indonesia is a country with the population of the most populous number four in the world, health it is important cared for by the government health in especially for the elderly. In order to fulfill the satisfaction for the elderly for health services, then in the form of the program for the elderly posyandu upon any region in Indonesia, one exception is in urban Ledok Kulon village Bojonegoro regency. As the only posyandu seniors have a building your own in the Bojonegoro regency, the quality of services to seniors posyandu this must meet satisfaction elderly of which there are. The quality of the service provided can be measured with five dimensions SERVQUAL put forward by Zeithaml it is dimensions tangible, dimensions reliability, dimensions responsiveness, dimensions assurance and dimensions empathy. Because the quality of services it is important, hence this research is held for the purpose to see how the quality of the existing services for the elderly in posyandu urban village Ledok Kulon Bojonegoro regency.

A kind of qualitative research used is descriptive, with the district of Bojonegoro ledok kulon urban village. Data collection techniques using interviews, observation, as well as documentation. While data analysis technique to use the model according to data analysis Miles and Huberman is the reduction of data, presentation of data, and a conclusion or verification.

The results obtained in this research is the service provided by the officers posyandu elderly ledok kulon is quite satisfactory, there are three dimensions not yet fulfilled those in it is tangible dimension, responsiveness and assurance. These indicators relating to the comfort of the implementation of activities, response to a drug needed, and there is no guarantee in the implementation of the cost of posyandu activities for the elderly. Advice that can be given where the researchers used for the activities must be comfortable and appropriate for elderly, officers must be reasonably responsive with a drug that required by for elderly and should no guarantee that must have been related to the cost by seniors to obtain a better service.

Keyword: Service Quality, Posyandu seniors

I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, dimana dalam hal ini Indonesia mendapat peringkat keempat dengan negara yang mempunyai jumlah penduduk terpadat. Dengan banyaknya jumlah penduduk Indonesia yang pada tahun 2010 mencapai 237.641.326 jiwa, maka kesehatan merupakan hal penting yang wajib diperhatikan oleh pemerintah.

Kesehatan menjadi hal penting di Indonesia karena kesejahteraan suatu negara tergantung pada seberapa terjaminnya kesehatan masyarakat yang ada dalam negara tersebut. Untuk mengatasi masalah kesehatan yang dialami oleh masyarakat, pemerintah Indonesia meluncurkan beberapa program yang khusus ditujukan bagi keluarga yang dianggap kurang mampu. Contohnya adalah program Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat).

Program Jamkesmas merupakan program yang diberlakukan mulai tahun 2005. Selain program Jamkesmas, terdapat pula program Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) yang dibentuk oleh pemerintah guna melayani kebutuhan kesehatan masyarakat terutama ibu dan balita. Dalam posyandu terdapat

pemeriksaan kesehatan yang dilakukan oleh bidan yang bertugas setiap bulannya.

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar dan mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi. Selain itu posyandu merupakan bentuk partisipasi masyarakat yang sungguh membawa arti yang sangat besar bagi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat menurut pedoman umum pengelola posyandu, Depkes RI (2006:2)

Selain posyandu untuk balita, pemerintah Indonesia juga membentuk program yang ditujukan untuk masyarakat lanjut usia atau lansia. Program pemerintah tersebut dimaksudkan agar para lansia yang rentan terserang penyakit dapat hidup sehat, mandiri serta berdaya guna agar tidak menjadi beban bagi keluarga maupun masyarakat. Hasil sensus penduduk tahun 2010 menunjukkan bahwa Indonesia termasuk lima besar negara dengan jumlah penduduk lanjut usia terbanyak di dunia yakni mencapai 18,1

juta jiwa pada 2010 atau 9,6 persen dari jumlah penduduk (www.bps.go.id).

Jumlah lansia yang semakin banyak adalah alasan pemerintah Indonesia untuk melakukan inovasi dalam pelayanan kesehatan. Posyandu lansia adalah pos pelayanan terpadu untuk masyarakat usia lanjut disuatu wilayah tertentu yang telah disepakati, yang digerakkan oleh masyarakat dimana mereka bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Posyandu lansia merupakan pengembangan dari kebijakan pemerintah melalui pelayanan kesehatan bagi lansia yang penyelenggaraannya melalui program puskesmas dengan melibatkan peran serta para lansia, keluarga, tokoh masyarakat dan organisasi sosial dalam penyelenggaraannya (Erfandi, 2008).

Program posyandu lansia ini ditujukan kepada warga Indonesia yang lanjut usia sebagai tempat bertemu dengan sesama agar mereka mempunyai wadah tersendiri untuk bertukar cerita dan mendapat pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keluhan kesehatan yang mereka alami. Jika pada umumnya Posyandu merupakan pos pelayanan terpadu yang digunakan untuk melayani dalam bidang kesehatan bagi ibu dan anak, tidak jauh bedanya dengan Posyandu Lansia ini. Pada saat ini, posyandu lansia sudah diselenggarakan oleh beberapa daerah di Indonesia. Salah satunya adalah di Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro.

Kelurahan Ledok Kulon merupakan salah satu Kelurahan di Kabupaten Bojonegoro yang dimana dalam Kelurahan ini terdapat satu posyandu lansia yang digunakan untuk memberikan pelayanan pada warga lansia di sekitar yang membutuhkan. Posyandu lansia di Kelurahan Ledok Kulon ini berada di Perumahan Wisma Indah Bojonegoro. Kepengurusan Posyandu lansia di perumahan ini sudah dibentuk sejak tahun 2007, namun baru diresmikan pada tanggal 7 Januari 2014 dengan bantuan awal dari pemerintah Kabupaten Bojonegoro berupa dana sebesar 80 juta rupiah dan iuran pengurus sebesar 37 juta. (<http://www.blokbojonegoro.com>).

Posyandu lansia di Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro ini adalah satu-satunya posyandu yang memiliki bangunan sendiri yang khusus diperuntukkan bagi lansia yang ada di Kelurahan Ledok Kulon. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bidan posyandu lansia Ledok Kulon yaitu Ibu Nanik, didapatkan pernyataan sebagai berikut:

“Posyandu lansia Wisma Indah Ledok Kulon ini memang satu-satunya posyandu lansia yang memiliki gedung sendiri, biasanya kan kegiatan pemeriksaan kesehatan ataupun senam dilakukan di Polindes atau Balai Desa. Di posyandu lansia Wisma Indah bidan tidak perlu membawa peralatan sendiri karena semua sudah tersedia disana.

Rata-rata lansia disana juga bukan lansia yang tidak sadar akan pentingnya kesehatan, mungkin karena mereka adalah pensiunan yang berumur 59 tahun keatas. Jumlah lansia yang ada pada bulan Februari 2015 sebanyak 23 orang yang pada bulan sebelumnya hanya 18 orang saja”

Pernyataan diatas yang diungkapkan oleh salah satu Bidan posyandu lansia Wisma Indah tersebut merupakan beberapa kelebihan dari posyandu lansia Wisma Indah Bojonegoro. Kelebihan tersebut berupa sudah tersedianya gedung posyandu lansia serta peralatan yang ada pada posyandu lansia Wisma Indah Tersebut. Berbeda dengan apa yang diungkapkan oleh salah satu warga Kelurahan Ledok Kulon, yaitu Ibu Sri:

“Tidak ada penyuluhan tentang adanya posyandu lansia tersebut. waktu datang juga sikap dari para petugasnya terkesan tidak ramah dengan para lansia. Obat yang disediakan juga tidak selengkap di puskesmas, jadi kalau obatnya mahal ya beli sendiri. Tetapi ada nomor antrian pada saat pemeriksaan sehingga para lansia yang ada tidak berebut dan dapat menunggu antrian dengan duduk di kursi yang sudah disediakan”

Pernyataan tersebut merupakan beberapa kekurangan dan kelebihan yang ada di posyandu Wisma Indah Ledok Kulon Bojonegoro. Kekurangan dari posyandu lansia tersebut adalah tidak adanya penyuluhan terkait dengan di dirikannya posyandu lansia serta sikap tidak ramah dari kader posyandu, serta kurang tersedianya obat-obatan yang sesuai dengan penyakit yang diderita oleh para lansia. Hasil wawancara yang didapat juga menyebutkan bahwa kelebihan yang ada pada posyandu tersebut adalah tersedianya nomor antrian agar para lansia tidak berebut untuk mendapat pelayanan

Tabel 1.1
Tabel Jumlah Balita, Remaja dan Lansia
Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro
Tahun 2014

Jumlah Jiwa menurut Kelompok Balita, Remaja dan Lansia									
RW	JML JIWA	Balita (0-<5 Tahun)		Remaja (16-24 Tahun)		Lansia (60+ Tahun)		Total	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
002	1284	46	9,64 %	30 9	64,7 8 %	12 2	25,5 8 %	47 7	37,1 5 %
JML	1284	46	9,64 %	30 9	64,7 8 %	12 2	25,5 8 %	47 7	37,1 5 %

Sumber: <http://www.aplikasi.bkkbn.go.id>

Berdasarkan tabel diatas, dan hasil wawancara dengan salah satu bidan yang bertugas di posyandu lansia Wisma Indah, dapat diketahui bahwa jumlah lansia yang ada di Kelurahan Ledok Kulon adalah sebanyak 112 orang, dari jumlah total sebanyak 112 orang lansia baru 23 orang yang mengikuti kegiatan posyandu lansia. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran masyarakat Kelurahan Ledok Kulon tentang pentingnya kesehatan di masa tua.

Latar belakang pelayanan yang kurang ramah dari bidan yang bertugas, dan adanya kekurangan obat-obatan yang digunakan dalam menangani para lansia merupakan alasan mengapa peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan yang ada di posyandu lansia Wisma Indah, dimana posyandu tersebut merupakan posyandu yang pertama dan satu-satunya di Bojonegoro, dengan judul : **“KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM POSYANDU LANSIA DI KELURAHAN LEDOK KULON BOJONEGORO”**.

A. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, dapat ditarik rumusan masalah yaitu, “Bagaimana kualitas pelayanan pada program Posyandu Lansia di Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro?”

B. Tujuan

Tujuan penelitian yang di adakan ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Posyandu Lansia di Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro.

C. Manfaat

Ada beberapa manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberi pengetahuan lebih mengenai posyandu lansia, yang terutama dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan pada program posyandu lansia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini dapat membantu menjawab pertanyaan Instansi yang terkait yaitu posyandu lansia Wisma Indah Kabupaten Bojonegoro mengenai kendala-kendala yang ada serta dapat membantu meningkatkan respon penerima layanan terhadap program Posyandu Lansia

b. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat mengetahui lebih dalam lagi mengenai Posyandu Lansia beserta kualitas pelayanan pada program Posyandu Lansia di Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pelayanan

Donald dalam Hardiyansah (2011:10) mengemukakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Gronroos dalam Winarsih dan Ratminto (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan.

Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:11), *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Poerwadarminta dalam Hardiyansah (2011:10-11) mengungkapkan bahwa secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara, *service*/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan pengertian pelayanan yang disampaikan beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang tidak kasat mata dimana pada kegiatan ini terjadi interaksi antara penjual dan pelanggan, atau organisasi dengan pelanggan yaitu penjual atau organisasi membantu pelanggan untuk mendapatkan bantuan sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas merupakan:

1. kesesuaian dengan persyaratan
2. kecocokan untuk pemakaian
3. perbaikan berkelanjutan
4. bebas dari kerusakan/cacat
5. pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. melakukan segala sesuatu dengan benar
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Zeithaml *et.al* dalam Hardiyansyah (2011:42) dalam Hardiyansyah, metode SERVQUAL merupakan metode empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Adapun yang termasuk metode SERVQUAL adalah:

- a. *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.* (Berwujud. Tampilan fasilitas, peralatan, personel, dan komunikasi).
- b. *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately.* (Kehandalan. Kemampuan untuk melakukan layanan andalan yang dijanjikan serta akurat)
- c. *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service.* (Bertanggungjawab. Kesiadaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat).
- d. *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.* (Jaminan. Kesopanan dan pengetahuan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan)
- e. *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.* (Empati. Perusahaan ini menyediakan perawatan dan perhatian individual kepada pelanggan).

Berdasarkan pengertian dari kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan telah sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan, serta pelayanan tersebut mencerminkan janji-janji pelayanan yang telah dijanjikan sebelumnya oleh organisasi yang bersangkutan.

3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46-47), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

- a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri dari indikator:
 1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.

2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri dari indikator:
 1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
 - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri dari indikator:
 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
 - e. Yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:
 1. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan.
 2. Petugas melayani dengan sikap ramah
 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Lima Dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml diatas merupakan dimensi-dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang ada. Melalui indikator dalam setiap dimensi maka akan diketahui bagaimana pelayanan publik

yang telah diberikan kepada pelanggan, apakah sudah berkualitas atau belum.

B. Posyandu Lansia

Menurut Notoatmodjo (2007), Posyandu lansia merupakan wahana pelayanan bagi kaum lansia, yang dilakukan dari, oleh dan untuk kaum lansia yang menitik beratkan pada pelayanan promotif dan preventif, tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif.

Sementara menurut Pedoman Pelaksanaan Posyandu Lanjut Usia, Komisi Nasional Lanjut Usia (2010) disebutkan bahwa Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Lanjut Usia adalah suatu wadah pelayanan kepada lanjut usia di masyarakat, yang proses pembentukan dan pelaksanaannya dilakukan oleh masyarakat bersama lembaga swadaya masyarakat (LSM), lintas sektor pemerintah dan non-pemerintah, swasta, organisasi sosial dan lain-lain, dengan menitik beratkan pelayanan kesehatan pada upaya promotif dan preventif.

Disamping pelayanan kesehatan, di Posyandu Lanjut Usia juga dapat diberikan pelayanan sosial, agama, pendidikan, ketrampilan, olah raga dan seni budaya serta pelayanan lain yang dibutuhkan para lanjut usia dalam rangka meningkatkan kualitas hidup melalui peningkatan kesehatan dan kesejahteraan mereka. Selain itu mereka dapat beraktifitas dan mengembangkan potensi diri.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian Kualitas Pelayanan Pada Program Posyandu Lanjut Usia di Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro ini menggunakan penelitian deskriptif-kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah peneliti ingin menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada para lansia yang tergabung dalam posyandu lansia Wisma Indah Ledok Kulon Bojonegoro. Berkaitan dengan hal tersebut, maka fokus penelitian dalam hal ini adalah dimensi-dimensi serta indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml.

Subjek penelitian dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat lansia yang tergabung dalam posyandu lansia Wisma Indah Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro. Yang masih aktif ikut serta dalam kegiatan posyandu lansia. Teknik yang dilakukan dalam hal pengumpulan data ini adalah Teknik Wawancara (*interview*), Teknik Observasi (Pengamatan), dan Teknik Dokumentasi

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang dikembangkan oleh Miles and Huberman. Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2009:246-252) yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro

Kelurahan Ledok Kulon merupakan salah satu Kelurahan di Kabupaten Bojonegoro yang berada di bagian utara. Kelurahan ini dikenal sebagai sentra penghasil tahu, dimana sebagian besar warganya berprofesi sebagai pembuat tahu serta petani. Karena letaknya yang berada dekat dengan Bengawan Solo, Kelurahan Ledok Kulon sering terkena dampak apabila aliran Bengawan Solo meluap.

Wilayah yang berbatasan langsung dengan Kelurahan Ledok Kulon adalah sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Trucuk, sebelah selatan berbatasan dengan Desa Kauman, sebelah barat Kecamatan Trucuk, serta sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Trucuk dan Kelurahan Ledok Wetan.

2. Sejarah Terbentuknya Posyandu Lansia Ledok Kulon Bojonegoro

Posyandu Lansia Ledok Kulon diresmikan oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro pada tanggal 7 Januari 2014, dengan anggota sebanyak 200 lansia yang sebagian dari mereka merupakan pensiunan. Posyandu Lansia ini terletak di Jalan Wijaya Kusuma Nomor 2A Kabupaten Bojonegoro, tepatnya di perumahan Wisma Indah.

3. Latar Belakang Didirikannya Posyandu Lansia Ledok Kulon Bojonegoro

Kepengurusan posyandu lansia Wisma Indah ini telah terbentuk sejak tahun 2007, namun pada awalnya hanya berupa paguyuban karang werda yang beranggotakan para lansia yang berada di kawasan perumahan Wisma Indah. Seiring dengan berkembangnya zaman, menjadikan para lansia tersebut sadar bahwa kesehatan di usia tua sangatlah penting. Dengan kesepakatan bersama, maka pada tahun 2014 tepatnya pada tanggal 7 Januari didirikan posyandu lansia di Kelurahan Ledok Kulon.

Posyandu lansia Wisma Indah yang berukuran 5x8 meter ini diresmikan oleh Kepala Disnakertransos Pemerintah Kabupaten Bojonegoro yaitu Adi Witjaksono. Sebelum didirikannya posyandu lansia ini, para lansia yang berada di perumahan Wisma Indah harus berpindah-pindah lokasi apabila ingin melakukan pemeriksaan kesehatan. Puskesmas dan Polindes adalah tempat yang dulunya menjadi lokasi pemeriksaan kesehatan bagi para lansia Ledok Kulon.

Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan di posyandu lansia Wisma Indah ini tidak hanya diberikan kepada warga asli perumahan Wisma Indah, tetapi untuk kalangan lansia dari berbagai wilayah dengan syarat mereka harus mendaftar dulu sebagai anggota resmi karang werda Ledok Kulon Bojonegoro. Lansia yang datang akan diberikan kartu tanda antrian agar tidak terjadi rebutan pada saat menunggu giliran diperiksa.

Posyandu lansia Wisma Indah mempunyai anggota sebanyak 87 orang, dimana terdapat 19 orang diantaranya sudah menjadi anggota tidak aktif dikarenakan telah meninggal dunia. Para anggota

posyandu lansia di Kelurahan Ledok Kulon ini rata-rata berumur 60 tahun ke atas. Pendiri karang werda Wisma Indah yang telah berusia 74 tahun membentuk perkumpulan lansia yang akhirnya menjadi posyandu lansia ini hanya semata bertujuan agar lansia yang kurang mendapatkan perhatian saat berada di rumah dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang memuaskan.

4. Kegiatan di Posyandu Lansia Wisma Indah

a. Senam Kesehatan

Senam kesehatan dilakukan oleh lansia para hari Selasa dan Jum'at yang dimulai pada pukul 05.30 WIB. Senam ini dilakukan pada hari Selasa dan Jum'at dikarenakan pada umunya lansia yang tergabung menjadi anggota karang werda menjalankan puasa Senin-Kamis. Senam dilakukan selama kurang lebih setengah jam agar para lansia tidak merasa terlalu lelah.

b. Pemeriksaan Kesehatan

Usia tua tentu saja menjadikan manusia gampang terserang penyakit, hal inilah yang menjadi dasar diadakannya pemeriksaan kesehatan di posyandu lansia Wisma Indah. Jadwal pemeriksaan ini dilaksanakan pada hari Sabtu, pada minggu ketiga setiap bulannya. Pemeriksaan yang dilakukan oleh bidan yang bertugas meliputi pemeriksaan tensi darah, selain itu terdapat pemeriksaan kadar gula dan kolesterol tetapi ada pengecualian terhadap dua tes tersebut, pasalnya lansia harus mengeluarkan biaya sebesar 25 ribu untuk membayar pengecekan tersebut.

c. Arisan

Arisan di posyandu lansia Wisma Indah ini diadakan dengan tujuan untuk mempererat tali persaudaraan antar lansia. Dengan adanya arisan ini maka para lansia dapat saling bertukar pikiran dengan lansia yang lain mengenai kehidupan masa tua mereka. Berkurangnya intensitas berkomunikasi dengan keluarga, menjadikan banyak cerita yang dipendam sendiri oleh para lansia, melalui kegiatan arisan inilah mereka saling terhubung satu sama lain.

d. Rekreasi

Rekreasi ini dilakukan sekali dalam setahun. Tempat yang pernah dikunjungi para anggota posyandu lansia ini diantaranya adalah kebun raya Purwodadi di Pasuruan Jawa Timur. Di tempat rekreasi tersebut, para lansia dapat melepas kejenuhan sekaligus dapat menikmati udara segar dan yang selama ini jarang mereka dapatkan ada saat melakukan kegiatan di rumah atau di posyandu lansia Wisma Indah.

5. Kualitas Pelayanan pada Posyandu Lansia Wisma Indah

Kualitas pelayanan pada program posyandu lansia dalam penelitian ini dapat dilihat dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu tentang lima dimensi atau dimensi *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan,

dalam penelitian ini yaitu bidan posyandu lansia Wisma Indah Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro.

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi *tangible* ini adalah petugas berpenampilan sopan pada saat melayani lansia, tempat yang digunakan yaitu gedung posyandu lansia yang khusus dibangun untuk melayani lansia yang ada di posyandu Wisma Indah. Proses untuk mendapatkan pelayanan tidak sulit, petugas juga disiplin dan tepat waktu saat melakukan pelayanan, serta terdapat alat bantu kesehatan yang digunakan untuk melayani para lansia.

Pendapat terkait indikator-indikator dalam dimensi *Tangible* ini didukung oleh hasil wawancara dengan Ketua Karang Werda Wisma Indah sekaligus anggota posyandu lansia yaitu Bapak Bambang Santoso. Beliau mengungkapkan beberapa kelebihan yang ada pada pelayanan yang dilakukan oleh bidan posyandu Wisma Indah, sebagai berikut:

"Posyandu lansia Wisma Indah ini sudah memiliki gedung sendiri yang khusus didirikan untuk melayani para lansia. Untuk lansia yang ingin memperoleh pelayanan disini tidak harus berasal dari perumahan Wisma Indah, bisa lansia dari luar asal mendaftar sebagai anggota terlebih dahulu. Bidan disini juga sudah kami berikan sosialisasi untuk berpenampilan sopan pada saat melakukan pelayanan. Adapun alat yang biasanya digunakan oleh bidan disini adalah alat tensi darah serta alat tes kadar gula dan tes kolesterol." (Pak Bambang Santoso, Ketua Karang Werda Wisma Indah, wawancara tanggal 16 April 2015).

Serupa dengan Pak Bambang, Ibu Kusmiati mengungkapkan hal sama tetapi ada sedikit perbedaan. Jika sebelumnya Pak Bambang berpendapat bahwa petugas serta tempat pelayanan yaitu posyandu lansia Wisma Indah sudah bagus dan lengkap, berikut merupakan hasil wawancara dengan Buk Kus:

"disini memang petugasnya sudah sopan dalam berpakaian saat melayani, disiplin dan tepat waktu. Tetapi di posyandu Wisma Indah ini tidak terdapat toilet sehingga apabila kita ingin buang air kecil atau besar ya harus ditahan dulu. Disini hanya terdapat tempat cuci tangan saja" (Ibu Kusmiati, anggota karang werda Ledok Kulon, wawancara tanggal 18 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa penampilan petugas pada saat melakukan pelayanan terhadap lansia sudah cukup sopan, serta disiplin waktu. Tetapi terdapat kekurangan yaitu tidak adanya toilet di posyandu lansia Wisma Indah tersebut sehingga

ada beberapa anggota posyandu lansia yang merasa tidak nyaman berada di gedung posyandu lansia tersebut.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Keahlian atau kehandalan dari petugas sangat diperlukan dalam suatu pelayanan. Melalui hal ini, dapat diukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan. Dalam dimensi kehandalan ini terdapat indikator-indikator yang menjadi cerminan bagi para petugas, indikator tersebut adalah kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas, serta keahlian petugas dalam melayani masyarakat yang membutuhkan.

Kehandalan dari bidan posyandu lansia ini apat diketahui dari tanggapan para lansia yang telah merasakan pelayanan di posyandu lansia tersebut. berikut ini merupakan hasil wawancara dengan salah satu anggota aktif karang werda Wisma Indah Bojonegoro yaitu Pak Koesno:

“Disini para bidannya dari Puskesmas Wisma Indah, jadi mereka dapat menggunakan alat dengan sebagaimana mestinya. Mereka juga memiliki kemampuan yang memadai karena juga lulusan akademi kebidanan sehingga saya tidak ragu untuk melakukan pemeriksaan kesehatan disini. Tetapi ada beberapa lansia yang lebih memilih untuk periksa kesehatan di puskesmas daripada disini karena takut hasilnya tidak maksimal.” (Pak Koesno, anggota karang werda Ledok Kulon, wawancara tanggal 18 April 2015).

Sesepada dengan Pak Koesno, Ibu Sri juga mengungkapkan hal sama. Berikut merupakan hasil wawancara dengan Ibu Sri:

“Saya rasa bidan disini sudah ahli dalam menggunakan alat bantu, ya mungkin karena para bidan ini sudah terbiasa melakukan pelayanan kesehatan di puskesmas.” (Ibu Sri, anggota karang werda Wisma Indah, wawancara tanggal 18 April 2015).

Dapat diketahui dari beberapa wawancara diatas, dimensi kehandalan dalam pelayanan di posyandu lansia Wisma Indah ini sudah baik. Kecermatan petugas saat melayani, standar pelayanan yang mereka terapkan saat melayani, kemampuan serta keahlian dalam menggunakan alat bantu pada saat proses pelayanan merupakan bukti sudah baiknya dimensi *reliability* dalam pelayanan di posyandu lansia Wisma Indah ini.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon /Ketanggapan)

Respon atau ketanggapan dari petugas yang memberikan pelayanan sangat diperlukan, karena apabila petugas tidak tanggap terhadap apa yang

dialami oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka bisa dipastikan pelayanan yang diberikan tersebut kurang memuaskan. Katanggapan atau respon dalam hal ini meliputi respon petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan, petugas melayani dengan cepat, tepat, cermat, melakukan pelayanan tepat waktu, serta menanggapi seluruh keluhan dari masyarakat.

Keluhan kesehatan yang dialami oleh para lansia Wisma Indah berbagai macam. Mulai dari pegal-pegal, sakit mata, kadar gula yang meningkat dan lain sebagainya. Berikut ini merupakan pendapat dari seorang anggota posyandu yang mengungkapkan bagaimana ketanggapan Bidan posyandu lansia dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para lansia.

“Penyakit yang diderita lansia disini bermacam-macam, ada yang badannya ngilu semua, ada yang matanya sakit, macam-macam pokoknya maklum sudah pada tua. Jika pas waktu pemeriksaan ya kita menyampaikan apa yang kita keluhan, kalau ada obatnya ya dikasih, tapi kalau tidak ada biasanya kita disuruh beli sendiri. Karena persediaan obat di posyandu lansia ini tidak selengkap di puskesmas. Kalau untuk ketanggapan, bidan posyandu disini cukup cekatan merespon keluhan yang ada. Apabila ada penyakit yang tidak dapat ditangani oleh bidan, diberikan surat rujukan gratis dengan syarat harus punya kartu BPJS.” (Pak Soenarsono, anggota karang werda Ledok Kulon, wawancara tanggal 18 April 2015).

Berbeda dengan Pak Soenarsono, Pak Eddy Syioen mengemukakan hal berbeda terkait dengan respon yang ditunjukkan oleh para petugas posyandu lansia terhadap lansia yang datang untuk memperoleh pelayanan. Berikut merupakan hasil wawancara dengan Pak Eddy Syioen:

“Saya cuma bilang keluhan saya, kemudian bidan yang bertugas langsung memeriksa saya.” (Bapak Eddy Syioen, wakil ketua karang werda Wisma Indah, wawancara tanggal 18 April 2015).

Berdasarkan beberapa wawancara dengan anggota posyandu lansia Wisma Indah di atas, menunjukkan bahwa respon atau ketanggapan petugas terhadap lansia yang datang sudah cukup baik. Petugas sudah merespon setiap lansia yang datang untuk memohon pelayanan. petugas juga sudah melakukan pelayanan yang cepat, tepat, cermat serta melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Selain itu petugas juga telah merespon semua keluhan

yang disampaikan oleh para lansia yang datang, kecuali respon terhadap obat yang diperlukan lansia.

Indikator yang belum terpenuhi dalam dimensi *responsiveness* ini adalah respon petugas terhadap obat-obatan yang dibutuhkan oleh lansia yang menderita penyakit cukup berat seperti batu ginjal dan lain sebagainya. Dengan tidak tersedianya obat-obatan yang dibutuhkan tersebut membuat para lansia harus mencari sendiri obat yang mereka butuhkan di luar posyandu lansia Wisma Indah.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Jaminan mendapatkan pelayanan yang jelas merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat. Dengan adanya jaminan, masyarakat tidak akan ragu-ragu meminta pelayanan di tempat tersebut. Jaminan disini berisi tentang jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya, jaminan legalitas, serta jaminan kepastian biaya. Berikut ini merupakan pendapat anggota posyandu yang telah merasakan pelayanan di posyandu lansia Wisma Indah.

“disini biaya pemeriksaan tensi darah gratis, hanya saja untuk pemeriksaan lainnya ada biaya sendiri. Untuk cek kadar gula 10ribu dan untuk cek kolesterol bayar 25ribu. Padahal sebelumnya tidak dikenakan biaya apapun untuk pemeriksaan. Alat yang digunakan pun alat dari posyandu bukan milik bidan sendiri” (Pak Koesno, anggota karang werda Ledok Kulon, wawancara tanggal 18 April 2015).

Berbeda dengan pak Koesno, Ibu Titik Sulistyowati mempunyai pendapat yang berbeda. Berikut ini merupakan hasil wawancara yang di dapat dengan narasumber Ibu Titik Sulistyowati yang merupakan anggota dari karang werda Wisma Indah:

“Bidan disini melayaninya selalu tepat waktu. Datang pukul 09.00 pada hari sabtu waktu pemeriksaan kesehatan.” (Ibu Titik Sulistyowati, anggota karang werda Ledok Kulon, wawancara tanggal 18 April 2015).

Berdasarkan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa dalam dimensi *assurance*, petugas belum cukup baik. Ada beberapa indikator yang sudah baik, tetapi ada pula indikator dalam pelayanan yang belum di penuhi oleh petugas posyandu lansia. Indikator yang telah dipenuhi yaitu petugas sudah memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Jaminan biaya serta kepastian biaya dalam pelayanan belum dipenuhi oleh petugas. Dalam melakukan pelayanan, petugas membebankan biaya sebanyak 10 ribu untuk cek

kadar gula, sedangkan untuk pengecek kolesterol para lansia harus mengeluarkan biaya sebesar 25 ribu. Padahal untuk pemeriksaan sebelumnya para lansia tidak dikenakan biaya sama sekali.

e. Dimensi Emphaty (Empati)

Terdapat lima indikator dalam dimensi empati ini, yaitu mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, dan yang terakhir adalah petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Untuk mengetahui sejauh mana rasa empati bidan yang bertugas, berikut ini hasil wawancara dengan ketua sekaligus anggota karang werda Wisma Indah, Pak Bambang Santoso:

“Bidan yang ada disini sudah kami berikan sosialisasi agar melayani lansia dengan sabar, sopan karena kami ini sudah tua. Kami juga menghimbau agar tidak pilih-pilih saat melayani. Kalau yang satu dilayani dengan baik ya semuanya harus dilayani dengan baik juga. Anggap saja bidan-bidan sedang merawat orang tua sendiri.” (Bapak Bambang Santoso, Ketua karang werda Wisma Indah, wawancara tanggal 16 April 2015).

Hal yang serupa dengan apa yang diungkapkan oleh Pak Bambang Santoso juga di ungkapkan oleh Pak Eddy Syioen. Berikut ini merupakan hasil wawancara dengan Pak Eddy Syioen:

“Bidan yang disini sudah seperti keluarga sendiri, selalu melayani dengan sopan dan santun dan tidak memilih-milih” (Bapak Eddy Syioen, wakil ketua karang werda Wisma Indah, wawancara tanggal 18 April 2015).

Berdasarkan wawancara di atas, dapat di ketahui bahwa pelayanan yang dilakukan petugas dalam dimensi *Emphaty* ini sudah baik. Petugas telah mendahulukan kepentingan lansia yang membutuhkan dibandingkan dengan kepentingan pribadi. Petugas juga telah melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, karena telah sering di ingatkan oleh ketua karang werda Ledok Kulon agar memperlakukan lansia dengan sebagaimana mestinya.

Selain ramah dan sopan santun, bidan yang bertugas di posyandu lansia Wisma Indah juga telah melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan. Mereka menganggap semua lansia itu berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Serta petugas telah melayani dan menghargai setiap lansia yang ada, karena pada dasarnya kesehatan lansia merupakan tanggung jawab bagi para petugas posyandu lansia Wisma Indah.

B. PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan pada Posyandu Lansia Wisma Indah

Posyandu lansia Wisma Indah merupakan satu-satunya posyandu lansia yang memiliki gedung khusus yang berada di Kabupaten Bojonegoro. Dengan adanya posyandu lansia ini maka seharusnya para lansia yang ada di Kabupaten Bojonegoro yang tepatnya berada di sekitar lingkungan posyandu lansia Wisma Indah ini mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai serta layak.

Layak atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh kader posyandu yang bertugas melayani para lansia yang membutuhkan dapat dilihat dari seberapa puas masyarakat lansia. Jika semakin banyak masyarakat lansia yang datang ke posyandu lansia tersebut, maka dapat dipastikan bahwa kualitas pelayanan posyandu lansia tersebut memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh lansia yang datang.

Setelah mewawancarai beberapa anggota serta bidan yang bertugas, didapatkan hasil penelian sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas. Dengan demikian, dapat dilihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh kader posyandu lansia Wisma Indah dilihat dari lima dimensi *SERVQUAL* yaitu dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, serta *Emphaty* sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Berdasarkan indikator penampilan petugas, dapat diketahui bahwa petugas yang datang sudah berpenampilan sebagaimana mestinya. Menggunakan baju seragam saat memeriksa dan berpakaian sopan dihadapan para lansia sudah hal yang biasa bagi petugas atau dalam posyandu lansia ini adalah bidan yang bertugas di posyandu lansia Wisma Indah.

Kenyamanan tempat yaitu gedung lansia Wisma Indah yang digunakan untuk memeriksa kesehatan dan berbagai kegiatan lansia belum dapat dikatakan lengkap, karena pada kenyataannya tidak terdapat kamar mandi sehingga para lansia yang ingin buang air besar atau kecil pada saat ada kegiatan harus menahan sampai kegiatan selesai. Padahal pada umumnya lansia lebih sering menggunakan toilet dibandingkan dengan orang yang masih muda. Di dalam posyandu lansia Wisma Indah hanya terdapat tempat untuk mencuci tangan.

Berbeda dengan fasilitas yang ada, kemudahan untuk memperoleh pelayanan disini sangat mudah yaitu hanya perlu mendaftar sebagai anggota karang werda maka akan langsung mendapatkan pelayanan dari petugas. Lansia yang ingin mendapatkan pelayanan tidak harus merupakan warga asli perumahan Wisma Indah. Bisa merupakan warga luar, asal mendaftarkan diri sebagai anggota karang werda Wisma Indah terlebih dahulu.

Kedisiplinan petugas di posyandu lansia Wisma Indah ini dapat dikatakan baik, karena petugas datang tepat waktu sesuai dengan jam pemeriksaan yang telah dijadwalkan sebelumnya. Kemudahan akses permohonan pelayanan juga tergolong tidak susah. Setelah menjadi anggota karang werda, tidak peduli dari mana lansia tersebut akan dilayani dengan

sebaik-baiknya. Apabila penyakit yang diderita oleh lansia sudah melebihi batas kemampuan petugas maka akan di rujuk ke Rumah Sakit secara gratis asal dengan syarat lansia tersebut harus mempunyai kartu BPJS.

Indikator terakhir adalah penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Alat bantu yang digunakan oleh petugas dalam pelayanan merupakan alat bantu milik posyandu lansia Wisma Indah sendiri. Dengan ini maka bidan yang bertugas tidak perlu susah-susah membawa peralatan dari rumah. Alat-alat bantu tersebut berupa alat tensi darah, alat untuk mengetahui kadar gula dalam darah serta alat untuk mengecek kolesterol. Selain itu juga terdapat buku posyandu lansia yang digunakan untuk mencatat hasil pemeriksaan untuk masing-masing lansia.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dalam dimensi kehandalan ini, terdapat indikator-indikator yang menjadi acuan. Indikator-indikator tersebut adalah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan di posyandu lansia Wisma Indah sudah tergolong baik, bidan yang bertugas memeriksa dengan cermat keluhan yang diderita oleh lansia yang datang. Setelah diperiksa maka lansia akan diberikan catatan kecil terkait jumlah kadar gula dan kadar kolesterol yang ada dalam tubuh mereka. Selain di berikan catatan, lansia akan diberikan obat yang sesuai dengan penyakit yang dideritanya.

Bidan yang bertugas berasal dari puskesmas Wisma Indah, tentu saja mereka sudah paham benar dengan standar melayani masyarakat lansia dalam bidang kesehatan. Kemampuan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan juga sudah menjadi hal biasa bagi para bidan tersebut karena mereka adalah orang yang telah menempuh pendidikan dalam bidang kesehatan sebelumnya.

Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah bagus. Kembali lagi bahwa mereka adalah orang yang telah terlatih dalam bidang medis sebelumnya. Oleh karena itu, menggunakan alat pemeriksaan yang berupa alat tes tensi darah, tes kadar gula dalam darah serta alat tes kolesterol bukan hal yang sulit untuk bidan posyandu lansia Wisma Indah.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon /Ketanggapan)

Petugas yang ada di posyandu lansia Wisma Indah sudah merespon semua lansia yang datang ke posyandu lansia untuk memeriksakan kesehatan. Petugas memang tanggap terhadap keluhan dari para lansia yang bermacam-macam, tetapi dalam hal pengobatan mereka dinilai kurang. Karena dalam memberikan obat, bidan hanya memberikan obat seadanya yang sesuai dengan keluhan ringan dari para

lansia. Apabila penyakit yang diderita masuk dalam kategori berat maka lansia harus membeli sendiri obat-obatan tersebut dan petugas tidak ikut campur dalam hal ini.

Pelayanan yang cepat, tepat dan cermat sudah diterapkan dalam melayani lansia yang ada. Bidan yang melayani sudah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin meskipun masih ada kekurangan dalam hal obat yang tersedia di posyandu lansia tersebut. tetapi untuk cepat, mereka sudah melakukan pelayanan yang cepat seperti semestinya dilakukan oleh bidan.

Tepat waktu juga merupakan hal penting dalam pelayanan. Bidan yang ada di posyandu lansia Wisma Indah ini sudah tergolong tepat waktu, mereka datang pada jam yang sudah ditentukan yaitu pada pukul 09.00 pada hari Sabtu, minggu ketiga setiap bulannya untuk melakukan pelayanan. Selain tepat waktu, para bidan juga merespon berbagai macam keluhan yang diutarakan oleh lansia yang datang.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Sesuai dengan hasil yang diperoleh dari penelitian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dimensi jaminan dapat dilihat kekurangan serta kelebihan pelayanan yang diberikan oleh petugas posyandu lansia Wisma Indah Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro. Kekurangan dan kelebihan tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator dimensi jaminan ini.

Indikator yang pertama adalah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Dalam melayani, petugas sudah tepat waktu serta datang sesuai dengan jam yang telah ditentukan bersama. Yang kedua adalah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Jaminan biaya disini kurang baik, karena pada awalnya petugas tidak mengenakan biaya untuk apapun, tapi semakin lama lansia yang ingin memeriksa kadar gula dalam darah serta kadar kolesterol dikenakan biaya sebesar 10 ribu dan 25 ribu. Padahal alat yang digunakan adalah peralatan milik posyandu lansia Wisma Indah

Indikator ketiga adalah petugas memberikan legalitas dalam pelayanan, legalitas pelayanan yang diberikan dijamin oleh petugas karena apa yang mereka lakukan tidak melanggar aturan hukum serta sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Karena mereka merupakan bidan yang berasal dari puskesmas Wisma Indah, maka mereka mengerti dengan benar batasan dalam melakukan pelayanan.

Terakhir adalah indikator petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Tidak ada kepastian terkait dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh para lansia. Hampir sama dengan indikator kedua, yang pada awalnya pemeriksaan kesehatan apapun tidak dipungut biaya sama sekali. Tetapi akhir-akhir ini lansia diwajibkan membayar 10ribu untuk cek kadar gula dalam darah serta 25ribu untuk biaya pemeriksaan kolesterol.

e. Dimensi Emphaty (Empati)

Adapun indikator yang ada dalam dimensi empati ini adalah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, serta yang terakhir adalah petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Petugas atau bidan yang melayani di posyandu lansia Wisma Indah ini selalu mengutamakan kepentingan lansia yang ada dibandingkan dengan kepentingan sendiri. Karena mereka mempunyai prinsip bahwa kesehatan pasien lebih penting jika dibandingkan dengan keperluan pribadi dari para bidan.

Sikap yang ramah serta sopan santun telah ditunjukkan oleh bidan pada saat melayani. Sebelumnya para bidan sering mendapat teguran dari ketua karang werda karena sikap mereka yang kurang ramah dan sopan terhadap lansia. Tetapi seiring berjalannya waktu, sikap yang kurang baik tersebut telah sedikit demi sedikit di hilangkan oleh bidan yang melayani, karena mengingat yang mereka layani adalah orang tua yang membutuhkan perhatian lebih dari kaum muda.

Tidak diskriminatif dan melayani serta menghargai setiap pelanggan sudah ditepkan oleh para bidan yang ada di posyandu lansia Wisma Indah. Bidan menganggap bahwa semua orang yang mereka layani adalah sama, hak mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sebaik mungkin juga tidak ada bedanya antara yang satu dengan yang lain. Serta mereka mulai sadar bahwa sebagai orang yang lebih muda mereka wajib menghargai orang yang lebih tua begitupun saat mereka melakukan pelayanan di posyandu lansia Wisma Indah Bojonegoro.

V. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan permasalahan serta hasil penelitian yang diperoleh. Dapat disimpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Program Posyandu Lanjut Usia di Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro” yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas posyandu lansia Wisma Indah kepada lansia yang tergabung dalam anggota Karang Werda Wisma Indah sudah cukup memuaskan.

Bukti dari cukup memuaskannya pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari hasil penelitian yang beracuan pada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu lima dimensi *SERVQUAL*. Dari penelitian didapat hasil bahwa dimensi *Tangible*, *Responsiviness* dan *Assurance* masih terdapat indikator yang kurang memuaskan para lansia. Indikator tersebut adalah belum lengkapnya fasilitas yang ada di posyandu lansia yang membuat para lansia tidak nyaman, kurangnya respon petugas terhadap obat-obatan yang dibutuhkan oleh lansia, serta tidak adanya jaminan kepastian biaya ada saat pelayanan.

Dimensi Reliability dan Emphaty merupakan dua dimensi yang setiap indikatornya telah dipenuhi oleh petugas atau bidan yang ada di posyandu lansia Wisma Indah. Dengan demikian, hanya ada tiga indikator yang belum dipenuhi oleh bidan posyandu lansia dalam melakukan pelayanan di posyandu lansia Wisma Indah Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan pelayanan yang ada di posyandu lansia Wisma Indah adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan dimensi *Tangible*, sebaiknya pengurus karang werda lebih memperhatikan kenyamanan tempat yang digunakan sebagai posyandu lansia, yaitu dengan cara membangun toilet agar para lansia yang datang tidak perlu menahan buang air pada saat kegiatan di posyandu lansia Wisma Indah.
- Berdasarkan dimensi *Responsiviness*, sebaiknya petugas posyandu lebih tanggap terhadap berbagai keluhan lansia yang datang dengan cara menyediakan setiap obat sesuai dengan penyakit yang mereka derita, dengan demikian maka lansia yang datang akan lebih puas dan tidak memilih periksa ditempat lain.
- Berdasarkan dimensi *Assurance*, sebaiknya petugas lebih memberikan kepastian biaya pada saat melakukan pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar lansia yang memeriksakan kesehatan lebih jelas terkait biaya yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah. 2010. *MerawatManusia Lanjut Usia Suatu Pendekatan Proses Keperawatan Gerontik*. Jakarta: TIM.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keliat, Budi Anna. 1999. *Penatalaksanaan Stress*. Jakarta: EGC.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens 's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Satori, Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Aplikasi BKKBN. *Data Lansia Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro*, (Online), (<http://www.aplikasi.bkkbn.go.id>, diakses 28 Februari 2015).
- Badan Pusat Statistik. *Jumlah Lansia Indonesia*, (Online), (<http://www.bps.go.id>, diakses 10 Februari 2015).
- Badan Pusat Statistik Bojonegoro. *Populasi Kabupaten Bojonegoro Tahun 2014*, (Online), (<http://www.bojonegorokab.bps.go.id>, diakses 10 Februari 2015).
- Departemen Kesehatan Indonesia. *Pengertian Posyandu*, (Online), (<http://www.depkes.go.id>, diakses pada 18 Februari 2015).
- Departemen Kesehatan Indonesia. *Pedoman Umum Pengelola Posyandu*, (Online), (<http://www.depkes.go.id>, diakses pada 18 Februari 2015).
- Erfandi. 2008. *Pengertian Posyandu Lansia*, (Online), (<http://www.download.portalgaruda.org>, diakses 18 Februari 2015).
- Kanal Bojonegoro. *Jumlah Lansia di Posyandu Lansia Ledok Kulon*, (Online), (<http://www.kanalbojonegoro.com>, diakses 20 Oktober 2014).
- Komisi Nasional Lanjut Usia. *Profil Penduduk Lanjut Usia Indonesia*, (Online), (<http://www.komnaslansia.go.id>, diakses pada 18 Februari 2015).
- Komisi Nasional Lanjut Usia. *Logo Posyandu Lansia Wisma Indah*, (Online), (<http://www.komnaslansia.go.id>, diakses pada 23 April 2015).
- Shakira. 2009. *Pengertian Posyandu Lansia*, (Online), (<http://www.repository.usu.ac.id>, diakses 20 Oktober 2015).
- Wikipedia. *Jumlah penduduk Indonesia*, (Online), (<http://www.wikipedia.com>, diakses 10 Februari 2015).