

**PELAYANAN PRIMA PADA POSYANDU LANSIA DI PONDOK KESEHATAN  
DESA (PONKESDES), DESA KARANGDINOYO KECAMATAN  
SUMBERREJO KABUPATEN BOJONEGORO**

**Miftakul Jannah**

12040674012(S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: mita.anif@gmail.com

**Dra. Meirinawati, M.AP.**

0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: meirinawati91@yahoo.co.id

**Abstrak**

Dengan adanya kebijakan kesehatan bagi lanjut usia, maka pemerintah menyediakan sarana dan prasarana, tenaga medis, serta fasilitas pendukung agar kebijakan program tersebut bisa terlaksanakan dengan baik. Hal tersebut tentunya akan berdampak pada pelayanan kesehatan bagi kaum lanjut usia secara lebih optimal serta mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang di inginkan oleh masyarakat terutama kaum lanjut usia. Wujud dari usaha pemerintah adalah dicanangkan pelayanan kesehatan bagi lansia masyarakat yakni Posyandu Lansia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan prima Posyandu Lansia di Pondok Kesehatan Desa (PONKESDES) Desa Karangdinoyo, Sumberrejo, Bojonegoro.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini pelayanan prima Posyandu lansidengan menggunakan indikator Konsep Attitude (Sikap), Konsep Attention (Perhatian), Konsep Action (Tindakan), Konsep Anticipation (Antisipasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Prima Pada Posyandu Lansia di Ponkesdes Desa Karangdinoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro,pada proses pelayanannya sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kendala. Hal tersebut diketahui melalui konsep A4 pelayanan prima,*Konsep Attitude (Sikap)* dalam pelayanan Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdinoyo sudah memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan santun,*Konsep Attention (Perhatian)* dalam pelayanan Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdinoyo, berupa selalu memperhatikan kesehatan lanjut usia dengan cara memberikan arahan tentang hidup yang sehta, dan menjaga pola makan yang baik dan teratur, *Konsep Action (Tindakan)* bentuk tindakan yang diberikanpegawai atau perawat pada Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdinoyo berupa,selalu memberikan pelayanan yang bagus bagi lansia dan selalu memperbaiki sikap dari kegiatan yang dilaksanakan, *Konsep Anticipation (Antisipasi)*dalam pelayanan Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdinoyo, berupa apabila lansia merasakan sakit yang parah sehingga pegawai atau perawat Ponkesdes tidak sanggup untuk menangani, maka secara langsung dapat memeriksakan ke Dokter Puskesmas ataupun Dokter di Rumah Sakit dan pegawai atau perawat Ponkesdes akan langsung memberikan rujukan untuk tindakan tersebut. Saran yang bias diberikan yaitu,Para pegawai atau perawat Ponkesdes Karangdinoyo bisa membrikan pelayanan dengan cara langsung mendatangi kerumah lansia, apabila mereka merasa sakit dan sekiranya tidak dapat hadir dan mengikuti Posyandu lansia, sehingga dengan adanya pelayanan tersebut nantinya dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan.Para pegawai atau perawat Ponkesdes Karangdinoyo bisa memberikan sosialisasi ke Desa baik bagi para pra lansia maupun lansia, supaya lebih aktif lagi untuk mengikuti kegiatan Posyandu lansia ini, karena mengingat masih banyak masyarakat yang masih belum mengikuti Posyandu lansia tersebut dikarenakan beberapa

faktor. Pemeliharaan sarana dan prasarana Ponkesdes Karangdinoyo bisa ditingkatkan dengan lebih baik lagi, supaya dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Kata kunci: *pelayanan prima, posyandu lanjut usia*

### **Abstract**

With the health policies for the elderly, then the government is providing facilities and infrastructure, medical personnel, as well as support facilities so that policies can be fulfilled with the program either. It certainly will have an impact on health care for the elderly in a more optimal and health services in accordance with what is desired by the people, especially the elderly. The realization of the government's effort was launched by the public health services for the elderly elderly Posyandu. The purpose of this study was to describe the excellent service Posyandu Elderly in Pondok Village Health (PONKESDES) Karangdinoyo Village, Sumberrejo, Bojonegoro.

This research is a qualitative descriptive study. Data collection techniques in this study using the technique of interview, observation and documentation. This study focused on excellent service lansiadengan IHC using the indicator Concept Attitude (Attitude), Concept Attention (Attention), concept of Action (action), Concept Anticipation (anticipation).

The results showed that the Service Excellence At IHC Elderly in Rural Ponkesdes Karangdinoyo Sumberrejo District of Bojonegoro, in the ministry has been running well, although there still are obstacles. It is known through the concept A4 excellent service, *Concept Attitude (Attitude)* in service Posyandu elderly in Ponkesdes Karangdinoyo already provide good service, friendly, polite and courteous, *Concept Attention (Attention)* in service Posyandu elderly in Ponkesdes Karangdinoyo, be always attentive to health elderly by providing direction on life sehta, and maintain a good diet and regular, *concept of Action (action)* forms of action is given employee or nurse at the Posyandu elderly in Ponkesdes Karangdinoyo form, always provide a good service for the elderly and always improving the attitude of the activities carried out, *concept Anticipation (anticipation)* in service Posyandu elderly in Ponkesdes Karangdinoyo, such as when the elderly feel severe pain so that clerks or nurses Ponkesdes not able to handle, it can directly check to the Physicians Health Center or a doctor at the hospital and Ponkesdes employee or nurse will immediately provide referrals for such action. Suggestions bias given that, The clerks or nurses can provide the missing services Ponkesdes Karangdinoyo immediately went home by way of the elderly, if they feel sick, and if it were not able to attend and follow the Posyandu elderly, so that the presence of such services will be able to provide superior service memuaskan. Para employee or nurse can Karangdinoyo Ponkesdes provide socialization to the village well for the pre-elderly and elderly, to become more active again to follow elderly Posyandu activities, because since there are many people who still do not follow the Posyandu elderly because some faktor. Pemeliharaan Ponkesdes Karangdinoyo infrastructure could be improved by better again, in order to provide health services to provide satisfaction for the community.

Keywords: *excellent service, Posyandu elderly*

## PENDAHULUAN

Badan Organisasi Kesehatan Dunia *World Health Organization* (WHO) adalah salah satu badan PBB yang bertindak sebagai koordinator kesehatan umum internasional mempunyai misi melangkah lebih jauh dari sekedar pengobatan terhadap penyakit jasmani. Tujuannya adalah pencapaian tingkat kesehatan yang tertinggi untuk umat manusia diseluruh dunia, dimana kesehatan didefinisikan sebagai “kesejahteraan yang seutuhnya baik fisik dan mental (<http://www.godsdirectcontact.or.id>). Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. WHO juga menetapkan bahwa setiap orang berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) tentang Hak Asasi Manusia (HAM) :

“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Pelayanan kesehatan diperlukan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat dengan memanfaatkan fasilitas kesehatan yang telah disediakan. Pendapat lain mengenai pelayanan kesehatan disampaikan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) adalah :

“setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi unruk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat”.

Pemerintah sebagai penyedia utama layanan publik, salah satunya yaitu pelayanan

kesehatan yang memiliki tujuan utama yaitu terciptanya kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah diharapkan mampu menjadi rujukan utama bagi masyarakat ketika mengalami gangguan kesehatan. Pelayanan kesehatan oleh pemerintah ditujukan kepada berbagai sasaran masyarakat seperti keluarga termasuk ibu hamil dan balita, menderita penyakit, masalah mental/kejiwaan serta lanjut usia.

Salah satu sasaran pelayanan kesehatan adalah lanjut usia yang merupakan istilah tahap akhir proses penuaan. Dalam mendefinisikan penduduk lanjut usia menurut Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional ada Tiga Aspek yang perlu dipertimbangkan yaitu, aspek biologi, aspek ekonomi dan aspek sosial (BKKN 1998).Saparinah ( 1983) berpendapat bahwa :

“Pada usia 55 sampai 65 tahun merupakan kelompok umur yang mencapai tahap praeniseum pada tahap ini akan mengalami berbagai penurunan daya tahan tubuh / kesehatan dan berbagai tekanan psikologis”.

Namun masih terdapat perbedaan dalam menetapkan batasan usia seseorang untuk dapat dikelompokkan ke dalam penduduk lanjut usia. Secara ekonomi, penduduk lanjut usia lebih dipandang sebagai beban dari pada sebagai sumber daya. Banyak orang beranggapan bahwa kehidupan masa tua tidak lagi memberikan banyak manfaat, bahkan ada yang sampai beranggapan bahwa kehidupan masa tua, seringkali dipersepsikan secara negatif sebagai beban keluarga dan masyarakat. Dari aspek sosial, penduduk lanjut usia merupakan satu kelompok sosial sendiri. Dari beberapa pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa lanjut usia dipandang negatif oleh kalangan masyarakat sekitar, dikarenakan lanjut usia kebanyakan tidak dapat memberi manfaat bagi kalangan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah memberikan kebijakan pelayanan posyandu bagi para lanjut usia dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan

meningkatkan mutu kehidupan bagi para lanjut usia (Lansia) yang bertujuan untuk dapat mencapai masa tua yang lebih bahagia dan bermanfaat bagi kehidupan dalam keluarga dan masyarakat sekitar yang sesuai dengan keberadaan lanjut usia.

Dengan adanya kebijakan kesehatan bagi lanjut usia, maka pemerintah harus menyediakan sarana dan prasarana, tenaga medis, serta fasilitas pendukung agar kebijakan tersebut bisa terlaksanakan dengan baik. Hal tersebut tentunya akan berdampak pada pelayanan kesehatan bagi kaum lanjut usia secara lebih optimal serta mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang di inginkan oleh masyarakat terutama kaum lanjut usia. Pelayanan kesehatan bagi kaum lansia yang terselenggarakan dengan optimal diharapkan mampu mewujudkan kesejahteraan hidup kaum lansia, mengingat kesehatan lansia saat ini jarang sekali diperhatikan.

Salah satu penyedia layanan kesehatan bagi kaum lanjut usia yaitu Puskesmas, yang merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FTKP) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 pasal 21 tentang Jaminan Kesehatan menyebutkan, pelayanan penanganan kesehatan tahap awal berada di Puskesmas sebagai tingkat primer dalam pemberian pelayanan kesehatan. Dengan tingkatan paling rendah di instansi Dinas Kesehatan diharapkan mampu menjadi ujung tombak dalam pemberian layanan kesehatan bagi masyarakat, tak terkecuali bagi kaum lanjut usia.

Kegiatan Puskesmas dalam pelayanan kesehatan bagi kaum lanjut usia yaitu dengan membentuk Pos Pelayanan Terpadu Lanjut Usia. Pelayanan Posyandu lansia meliputi pemeriksaan kesehatan warga lanjut usia, pemberian pengobatan bagi lansia yang mengalami gangguan kesehatan, senam lansia (Depkes RI, 2004), yang biasanya diselenggarakan satu bulan sekali yaitu pada akhir bulan. Menurut buku Pedoman Pelaksanaan Posyandu Lanjut Usia Tahun 2010, 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”.

Wujud dari usaha pemerintah adalah dicanangkan pelayanan kesehatan bagi lansia masyarakat yakni Posyandu Lansia. Keberadaan posyandu lansia ini dapat membantu lansia sesuai dengan kebutuhannya dan pada lingkungan yang tepat, sehingga para lansia tidak merasa lagi terabaikan didalam masyarakat. Untuk itu setiap daerah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para lansia. Salah satu daerah yang ingin meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan bagi para lansia adalah Kabupaten Bojonegoro yang bertujuan untuk meningkatkan akses dan kualitas kesehatan lansia.

Menurut Badan Pusat Statistik Kota Bojonegoro pada tahun 2013 jumlah lansia di Kota Bojonegoro total sebanyak 160.518 orang. Hal ini dapat ditunjukkan dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Di Kabupaten**  
**Bojonegoro Pada Tahun 2013**

Kelompok Umur / <i>age Classification</i>	Jumlah / Total
0-5	94.175
6-10	100.324
11-16	129.948
17	21.390
18	22.949
19-25	155.719
26-30	124.694
31-35	136.387
36-40	124.694
41-45	117.444
46-50	109.147
51-55	96.270
56-59	57.630
≥60	160.518
Jumlah / Total	1. 450. 889

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bojonegoro (2015)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa kelompok umur yang memasuki usia lanjut yaitu berusia di atas 60 tahun mendominasi dari pada kelompok umur yang lain yaitu sejumlah 160.518 jiwa. Oleh karena itu, kaum lanjut usia membutuhkan perhatian khusus terutama pelayanan kesehatan mengingat lansia rentan terhadap masalah kesehatan. Kabupaten Bojonegoro khususnya di beberapa Puskesmas telah menerapkan Posyandu Lansia, yang mana dalam hal tersebut nantinya lansia bisa mendapatkan pelayanan yang baik, juga mendapatkan pelayanan khusus tentang kesehatan lansia. Di Kabupaten Bojonegoro selain Puskesmas yang terpusat di

Kecamatan, yang menerapkan Posyandu lansia juga terdapat Pondok Bersalin Desa (POLINDES) yang mana Polindes ini pelayanannya berada di suatu desa. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pondok Kesehatan Desa Di Jawa Timur yang menyebutkan, bahwa pelayanan kesehatan dimaksud merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama dilakukan Puskesmas dan Jaringannya, yang akan mengembangkan fungsi Pondok Bersalin Desa menjadi Pondok Kesehatan Desa.

Salah satu Posyandu lansia yang berada di Kabupaten Bojonegoro terletak di Desa Karangdinoyo, Kecamatan Sumberrejo tepatnya di Pondok Kesehatan Desa (PONKESDES) di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro. Sebelum menjadi Pondok Kesehatan Desa (PONKESDES), Posyandu ini hanya menangani persalinan masyarakat desa yang disebut Pondok Bersalin Desa (POLINDES). Namun seiring dengan meningkatnya pelayanan kesehatan terhadap masyarakat Desa seperti keluarga, termasuk ibu hamil dan balita serta lanjut usia maka Pondok Bersalin Desa (POLINDES) ini berubah menjadi Pondok Kesehatan Desa (PONKESDES). Hal tersebut juga telah dijelaskan oleh salah satu Bidan di Ponkesdes bahwa :

Sebelum menjadi Pondok Kesehatan Desa (PONKESDES), Posyandu ini hanya menangani persalinan masyarakat desa yang disebut Pondok Bersalin Desa (POLINDES). Namun seiring dengan meningkatnya pelayanan kesehatan terhadap masyarakat Desa seperti keluarga, termasuk ibu hamil dan balita serta lanjut usia maka Pondok Bersalin Desa (POLINDES) ini berubah menjadi Pondok Kesehatan Desa (PONKESDES).

Jenis pelayanan yang ada pada Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdinoyo ini meliputi : senam lansia, pemeriksaan, penimbangan berat badan, pengukuran tinggi badan, pengukuran lingkar perut, dan tensi darah.

Posyandu Lansia di Desa Karangdinoyo dilaksanakan sejak Tahun 2012

dengan jumlah penduduk lansia mencapai 239 orang. Lanjut usia di desa tersebut sangat rentan terkena penyakit dan sedikit yang hanya memperhatikan kesehatannya. Pernyataan tersebut juga dijelaskan oleh salah satu Bidan yang ada di Ponkesdes bahwa :

“warga lanjut usia di desa ini sangat rentan terkena penyakit, selain mereka sudah tua dan kondisi tubuh juga sudah mulai melemah, jadi lansia tersebut sangat perlu diperhatikan kesehatannya, supaya tidak terlalu banyak lansia yang terkena penyakit”.

Letak Desa Karangdinoyo berbatasan antara Kecamatan Sumberrejo dengan Kecamatan Kepohbaru, serta jauh dari pusat kecamatan yang menyebabkan kesehatan dan kesejahteraan hidup lansia sangat perlu perhatian. Jumlah keseluruhan penduduk di Desa Karangdinoyo mencapai 2.920

Jiwa pada Tahun 2012. Berikut tabel 1.2 jumlah penduduk di Desa Karangdinoyo :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Penduduk Di Desa**  
**Karangdinoyo Pada Tahun 2012**

N O.	GOLONGAN UMUR	JENIS KELAMIN		JUMLAH
		LK	PR	
1.	0-12 Bulan	14	22	36
2.	13 Bln-4 Tahun	114	162	276
3.	5-6 Tahun	98	102	200
4.	7-12 Tahun	156	182	338
5.	13-15 Tahun	94	86	180
6.	16-18 Tahun	76	94	170
7.	19-25 Tahun	183	160	243
8.	26-35 Tahun	148	178	326
9.	36-45 Tahun	136	124	260
10.	46-50 Tahun	94	82	176
11.	51-60 Tahun	164	172	236
12.	61-75 Tahun	96	142	238
13.	76 Tahun Keatas	41	52	94
	Jumlah Total	1.414	1.558	2.773

Sumber : Profil Desa Karangdinoyo 2012  
(tidak ada pembaruan)

Posyandu lansia diadakan sebagai wujud usaha dari Ponkesdes tersebut adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai serta kelengkapan administrasi. Hal tersebut terbukti bahwa pada Pondok Kesehatan Desa ini telah mendapatkan penghargaan Ponkesdes Emas tingkat Kabupaten dari Dinas Kesehatan Bojonegoro pada Tahun 2015. Hal ini terbukti dijelaskan oleh salah satu pegawai Ponkesdes yang menjelaskan bahwa

“ Di Ponkesdes ini sudah mendapatkan penghargaan dari Dinas Kesehatan sebagai Ponkesdes Emas, yang mana Ponkesdes Emas itu diberikan sebagai penghargaan yang semua

fasilitas maupun pelayanan yang ada telah terbukti memberikan pelayanan yang baik”

Dari pemaparan diatas ketertarikan peneliti ingin meneliti Pelayanan Prima pada Posyandu Lansia ini dikarenakan, kesehatan Lansia yang masih sering terkena penyakit, serta Desa tersebut merupakan Desa yang berada jauh dari kecamatan. Karena Desa tersebut merupakan perbatasan antara Kecamatan Sumberrejo dengan Kecamatan Kepohbaru.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik mengambil judul **“Pelayanan Prima pada Posyandu Lansia di Pondok Kesehatan Desa (PONKESDES) Desa Karangdinoyo, Kecamatan Sumberrejo, Kabupaten Bojonegoro”**.

## TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran pelayanan prima Posyandu Lansia di Pondok Kesehatan Desa (PONKESDES) Desa Karangdinoyo, Sumberrejo, Bojonegoro

## MANFAAT PENELITIAN

### 1. Manfaat Teoritis

Peneliti ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara dalam bidang pelayanan publik yaitu pelayanan prima.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

1. Dalam penelitian ini diarpkan dapat memberikan pemahaman mengenai teori administrasi negara khususnya dalam bidang pelayanan prima
2. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atau acuan dalam mengambil kebijakan pelayanan prima Posyandu Lansia di Pondok

Kesehatan Desa (PONKESDES)  
Desa Karangdinoyo, Kecamatan  
Sumberrejo, Kabupaten Bojonegoro.

### b. Bagi Instansi

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atau acuan dalam mengambil kebijakan pelayanan prima pada Posyandu Lansia di Pondok Kesehatan Desa (PONKSEDES) Desa Karangdinoyo, Kecamatan Sumberrejo, Kabupaten Bojonegoro

## KAJIAN PUSTAKA

### A. Pelayanan Publik

#### 1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjangkitanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsep pelayanan atau *service* tela didefinisikan ole banyak pakar. Soetopo dalam Napitupulu (2007:164) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu usaha yang bertujuan membantu menyiapkan apa saja yang diperlukan orang lain. Dalam hal ini, pelayanan lebih menekankan pada pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan. Adapun pengertian pelayanan yang telah dikemukakan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Pasolong (2007:128) bahwa segala bentuk kegiatan pelayanan dapat berupa barang atau jasa yang bertujuan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Napitupulu (2007:164) sendiri adalah:

“Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebi memuaskan berupa produk jasa

dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

Beberapa macam definisi pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung yang berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Sebagaimana pengertian dari pelayanan diatas, definisi pelayanan publik juga telah diuraikan oleh banyak pakar. Sinambela (2008:5) mendefinisikan pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara adapun pelayanan publik oleh Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136) adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (warga negara yang membutuhkan pelayanan publik). Sementara itu, Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 dijelaskan Bahwa:

“Pelayanan publik ialah suatu rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari berbagai pengertian diatas yang telah didefinisikan oleh beberapa pakar, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya sebagai pemberian pelayanan berupa barang atau jasa, baik dilakukan oleh pihak pemerintah atau swasta atas nama pemerintah, ataupun dari pihak swasta kepada masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-

undangan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

## 2. Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur atau tatacara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

#### 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan arus tertib, teratur, disediakan diruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas terkait prinsip-prinsip pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait dengan prosedur, persyaratan dan rincian biaya dari produk layanan yang diberikan serta pimpinan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, masyarakat sebagai penerima layanan juga dituntut untuk berperan serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai yang sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

### 3. Standart Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

Menurut surat keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan publik terdiri dari :

1. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi penyedia dan penerima layanan termasuk pengaduan.
2. **Waktu penyelesaian**  
Aktu Penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. **Biaya Pelayanan**  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana**  
Penyediaan sarana dan Prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. **Kompetensi petugas penyedia layanan**  
Kompetensi petugas penyedia pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Adanya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam surat Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, diharapkan nantinya setiap proses pelayanan masyarakat dapat memenuhi setiap keinginan dan kebutuhan masyarakat. Sehingga pada akhirnya tercapai suatu pelayanan yang berkualitas baik atau prima.

### 4. Kelompok Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga jenis kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan publik, layanan Posyandu Lansia termasuk dalam jenis kelompok Pelayanan Jasa, hal ini sesuai dengan uraian yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa salah satu dokumen yang dihasilkan didalam kelompok pelayanan jasa yaitu pemeliharaan kesehatan.

## B. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan

yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan". Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik (Daryanto dan Setyobudi, 2014:108-109). Berkaitan dengan ungkapan di atas Nina Rahmayanti (2010:8) juga mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan prima adalah mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan masyarakat atau *customer loyalty*. Selain itu pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui arapan masyarakat dan pelayanan yang dimiliki memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).

Adapun konsep pelayanan prima yang lain yaitu sebagaimana dikembangkan oleh Barata (2003: 31) dengan menyelaraskan faktor-

faktor A6 yang terdiri dari *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggungjawab).

**a. Kemampuan (*ability*)**

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.

**b. Sikap (*attitude*)**

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

**c. Penampilan (*appearance*)**

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

**d. Perhatian (*attention*)**

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

**e. Tindakan (*action*)**

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

**f. Tanggungjawab (*accountability*)**

Tanggungjawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Inti dari pemaparan konsep A6 yang dikemukakan oleh Barata (2003:31) adalah, bahwa dalam memberikan pelayanan yang prima pada suatu instansi pemerintah harus mengutamakan kepuasan pelanggan. Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan maka pemberi pelayanan publik harus memberikan tanggung

jawab dan kemampuan terbaiknya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep pelayanan prima sangat penting dalam mewujudkan suatu kepuasan masyarakat atau pelanggan. Dalam penelitian ini Empat konsep pelayanan prima menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117) di atas merupakan indikator yang tepat yang digunakan untuk mengetahui Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prima posyandu lansia di Ponkesdes Desa Karangdinoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. selain itu, juga sesuai dengan kondisi lapangan serta berorientasi pada hasil dan proses, juga dapat menjelaskan secara detail dalam menjawab dan mendeskripsikan rumusan masalah penelitian yang telah dijelaskan dalam latar belakang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan informasi secara lengkap terkait dengan Pelayanan Prima Posyandu Lansia. Penelitian ini hanya menggunakan informan sebagai sumber data penelitian, sehingga untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara jelas, mendetail, akurat, dan terpercaya hanya bisa diperoleh melalui informan. Sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan sumber primer (berupa mengajukan pertanyaan langsung baik lisan maupun tulis terhadap para pegawai kesehatan di PONKESDES Krangdinoyo) dan sumber sekunder (berupa artikel, jurnal hasil survei terdahulu, dll). Lokasi penelitian yang dipilih adalah Ponkesdes Desa Karangdinoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro khususnya posyandu lansia yang bertempat di Desa Karangdinoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian akan dibahas dengan menggunakan empat indikator konsep pelayanan prima menurut Daryanto dan

Setyobudi (2014:117), berikut merupakan uraian indikator tersebut dalam pembahasan:

- a. Konsep Attitude (sikap) adalah Konsep attitude (sikap) adalah Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, sikap atau attitude merupakan poin yang paling utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu masyarakat kalas atas maupun masyarakat kecil harus diterapkan seimbang. Terkait dengan konteks penelitian tentang pelayanan prima pada Posyandu lansia di Ponkesdes Desa Karangdinoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro, hal tersebut dapat diketahui dengan adanya dukungan dari program kebijakan pemerintah melalui Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 5 Tahun 2007 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. Dalam pemberian pelayanan prima pada Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdinoyo ini, sikap pegawai atau perawat dalam memberikan pelayanan sudah baik, sopan dan santun. Selain itu sikap tersebut juga sudah diterapkan sejak mulai terbentuknya Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdinoyo dari Tahun 2012, hal tersebut dilakukan karena masyarakat lansia dapat merasa senang terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Ponkesdes Karangdinoyo. Selain pegawai atau perawat di Ponkesdes Karangdinoyo, Para kader lansia di dukuh maupun di kelurahan ini juga dengan sangat sopan, ramah dan baik dalam memberikan pelayanan di Posyandu lansia yang dilaksanakan di setiap dukuh, dengan cara mereka selalu menanggapi apapun keluhannya dari lansia tersebut. Di Ponkesdes Karangdinoyo juga menerapkan motto 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam diharapkan dengan adanya sikap senyum, sapa dan salam tersebut para lansia dapat yakin kepada pegawai atau perawat dengan sikap yang sudah baik pada pelayanan Posyandu lansia ini.
- b. Konsep Attention atau perhatian adalah kepedulian untuk memperhatikan keinginan masyarakat serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya

mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan nasihat kepada masyarakat jika diperlukan. Perhatian yang diberikan oleh pegawai atau perawat dalam pelayanan prima pada Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdinoyo ini yaitu, selalu memperhatikan kesehatan lansia mengingat usia yang sudah tua rentan terkena penyakit. Dengan cara selalu memberikan arahan tentang hidup yang sehat, menjaga pola makan yang baik dan teratur.

Selain itu juga setiap kegiatan Posyandu lansia, para lansia ini juga mendapatkan pelayanan berupa menimbang berat badan, mengukur tinggi badan dan lingkar perut, hal tersebut dilakukan supaya dapat mengetahui perkembangan kesehatan lansia setiap bulannya. Lansia juga mendapatkan pemeriksaan berupa mengukur tekanan darah, dan memeriksa sesuai dengan apa yang dikeluhkan oleh lansia. Selain pemeriksaan tersebut, para lansia juga diberikan obat secara gratis yang sesuai dengan keluhan yang diderita oleh lansia.

- c. Konsep Tindakan (*action*) guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen, action yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai atau perawat Ponkesdes Karangdinoyo dalam memberikan pelayanan Posyandu lansia yaitu, dengan cara selalu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi lansia dan selalu memperbaiki sikap dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Selain itu juga sebagai kader Posyandu lansia tindakan yang dapat dilakukan yaitu dengan ikut serta mensukseskan program Posyandu lansia dengan selalu memberikan pelayanan yang baik. Setiap dilaksanakannya Posyandu lansia, para kader juga memberikan penyuluhan atau arahan supaya para lansia selalu menghadiri atau mengikuti kegiatan Posyandu lansia baik di Ponkesdes ataupun di setiap dukuh yang sudah menyelenggarakan Posyandu lansia, dikarenakan biar kesehatannya dapat tetap terjaga. Tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi lansia, ditunjukkan dengan cara selalu cekatan dalam setiap menangani keluhan yang di derita lansia dan langsung bertindak. Dalam pelaksanaan Posyandu lansia ini yang bertanggung jawab yaitu Ibu Bidan, perawat,

dan semua kader lanjut usia. Namun masih belum ada tindakan pelayanan datang kerumah, apabila lansia sakit keras sehingga tidak dapat mengikuti Posyandu lansia.

- d. Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan anda. Hal tersebut dikenal dengan istilah antisipasi. Dengan adanya antisipasi dalam pelayanan prima pada Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdionoyo ini, diharapkan nantinya dapat menjadi pencegahan hal yang tidak diinginkan apabila terjadi sesuatu hal yang buruk. Pegawai atau perawat di Ponkesdes sudah dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Antisipasi ini berupa menyediakan wadah kritik dan saran, sehingga apabila para lansia ini tidak dapat secara langsung menyampaikan kritiknya maka dapat melalui wadah kritik dan saran tersebut, dan pegawai atau perawat akan langsung bertindak. Selain itu antisipasinya yang dilakukan oleh Ibu-ibu kader yaitu dengan memberikan saran apabila lansia merasakan sakit yang parah sehingga pegawai atau perawat Ponkesdes tidak sanggup untuk menangani, maka secara langsung dapat memeriksakan ke Dokter Puskesmas ataupun Dokter di Rumah Sakit dan pegawai atau perawat Ponkesdes akan langsung memberikan rujukan untuk tindakan tersebut. Dan bagi Posyandu lansia yang dilaksanakan di setiap dukuh, apabila lansia tersebut mengalami sakit yang parah diberi saran untuk langsung datang ke Ponkesdes Karangdionoyo, supaya dapat langsung di tindak lanjuti oleh perawat atau bidan disana.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai pelayanan prima pada Posyandu lansia di Ponkesdes Desa Karangdionoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro dilihat dengan konsep A4 Pelayanan Prima menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117) tentang, Konsep *Attitude (sikap)*, Konsep *Attention (Perhatian)*, Konsep *Action (Tindakan)*, Konsep *Anticipation (Antisipasi)* dapat dikatakan sudah melaksanakan pelayanan dengan baik, walaupun terdapat beberapa perbedaan pendapat. Adapun uraiannya sebagai berikut :

Indikator pertama, yaitu *Konsep Attitude (Sikap)* dalam pelayanan Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdionoyo sudah memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan santun. Hal tersebut dilakukan supaya masyarakat lansia dapat merasa puas dengan pelayanan pegawai atau perawat Ponkesdes.

Indikator kedua, yaitu *Konsep Attention (Perhatian)* dalam pelayanan Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdionoyo, bentuk dari suatu perhatian yang diberikan berupa selalu memperhatikan kesehatan lanjut usia dengan cara memberikan arahan tentang hidup yang sehta, dan menjaga pola makan yang baik dan teratur. Dalam memberikan bentuk perhatiannya pegawai atau perawat Ponkesdes juga selalu bersikap sigap dan cekatan, selain itu juga memberikan fasilitas yang baik secara optimal tujuannya adalah supaya para lansia dapat merasa senang dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai atau perawat Posyandu lansia.

Indikator ketiga, yaitu *Konsep Action (Tindakan)* bentuk tindakan yang diberikan pada Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdionoyo berupa Tindakan yang dilakukan oleh pegawai atau perawat Ponkesdes Karangdionoyo dalam memberikan pelayanan Posyandu lansia yaitu, degan cara selalu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi lansia dan selalu memperbaiki sikap dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Selain itu adanya peningkatan kualitas sarana dan prasarana Ponkesdes Karangdionoyo, namun juga terdapat beberapa pendapat yang menyampaikan bahwa belum ada peningkatan kualitas sarana dan prasarana di Ponkesdes Karangdionoyo tersebut.

Indikator keempat, yaitu *Konsep Anticipation (Antisipasi)* dalam pelayanan Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdionoyo, antisipasi yang diberikan berupa apabila lansia merasakan sakit yang parah sehingga pegawai atau perawat Ponkesdes tidak sanggup untuk menangani, maka secara langsung dapat memeriksakan ke Dokter Puskesmas ataupun Dokter di Rumah Sakit dan pegawai atau perawat Ponkesdes akan langsung memberikan rujukan untuk tindakan tersebut.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi alternative untuk meningkatkan pelayanan prima pada Posyandu lansia di Ponkesdes Karangdinoyo, yaitu :

1. Para pegawai atau perawat Ponkesdes Karangdinoyo bisa membrikan pelayanan dengan cara langsung mendatangi kerumah lansia, apabila mereka merasa sakit dan sekiranya tidak dapat hadir dan mengikuti Posyandu lansia, sehingga dengan adanya pelayanan tersebut nantinya dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan.
2. Para pegawai atau perawat Ponkesdes Karangdinoyo bisa memberikan sosialisasi ke Desa baik bagi para pra lansia maupun lansia, supaya lebih aktif lagi untuk mengikuti kegiatan Posyandu lansia ini, karena mengingat masih banyak masyarakat yang masih belum mengikuti Posyandu lansia tersebut dikarenakan beberapa faktor.
3. Pemeliharaan sarana dan prasarana Ponkesdes Karangdinoyo bisa ditingkatkan dengan lebih baik lagi, supaya dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cetakan Kedua.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Laelly, Nur Fadillah. 2014. *Pelayanan Prima Posyandu Lansia Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Napitulu, Paimin.2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction: Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*.Bandung:PT.Alumni.
- Nugroho, (2000), *Keperawatan Gerontik*. Edisi 2 Penerbit buku Kedokteran. Jakarta. EGC.
- Novianto, Muhammad Andri. 2015. *Pelayanan Prima Di Kantor Pertahanan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program Quick Wins Pertahanan)*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*.Bandung:cv Alfabeta
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. ALFABETA
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. PT. Redika Aditama, Bandung. 2010
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk.2008.*Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: Bumi Aksara
- Padila, 2013. *Buku Ajar Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta: Nuha Medika