

PELAYANAN PRIMA POSYANDU LANSIA DI PUSKESMAS JAGIR KOTA SURABAYA

Nurul Fadlilah Laelly

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (nurulfadlilahlaelly@gmail.com)

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP

Abstrak

Angka harapan hidup dari tahun ke tahun terus meningkat, akibatnya jumlah lansia terus bertambah. Pemerintah memberikan perhatian yang serius akan hal tersebut dengan terlaksananya pelayanan lanjut usia melalui (posyandu) lanjut usia. Pelayanan yang dilakukan di posyandu lansia merupakan pelayanan ujung tombak dalam penerapan kebijakan pemerintah untuk pencapaian lanjut usia yang sehat, mandiri dan berdaya guna. Permasalahan mendasar bagaimana pelayanan prima yang diberikan petugas kepada anggota posyandu lansia agar mereka bersedia hadir dalam kegiatan posyandu lansia. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yang selanjutnya dianalisis menggunakan data kualitatif berdasarkan konsep Miles dan Huberman. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan prima posyandu lansia di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Dengan fokus penelitian paparan yang jelas, aturan tentang prosedur yang tepat, hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan diatur secara jelas, loket informasi dan kotak saran, petugas yang kompeten, pola pelayanan yang tepat, biaya / tarif ditetapkan secara wajar, pelayanan dilakukan secara tertib, teratur dan adil, kebersihan dan sanitasi pelayanan harus selalu dijamin, dan petugas harus ramah dan sopan. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa di posyandu lansia sudah terdapat paparan yang jelas yaitu di setiap meja terdapat tulisan pendaftaran, pencatatan, pemeriksaan dan penyuluhan. Aturan yang berlaku dinilai tepat, konsisten dan konsekuen dengan menggunakan 4 meja. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan sudah terpenuhi. Kritik dan saran disampaikan melalui musyawarah dan sesi tanya jawab. Proses pelayanan ditangani oleh petugas yang trampil, pola pelayanan yang diberikan sudah tepat yakni efisien dan efektif. Pelayanan diberikan secara gratis. Pelayanan dilakukan secara tertib dan adil sesuai dengan nomor urut yang di dapat setiap anggota. Kebersihan dan sanitasi pelayanan sudah cukup baik. Petugas dalam memberikan pelayanan cukup ramah dan sopan, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh para anggota posyandu lansia.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Posyandu Lansia

Abstract

People's life expectancy is always increasing year by year, it causes the content of the elderly is increasing too. The government gives a seriously attention about it through the elderly Posyandu and that services is done. This service at elderly Posyandu is the spreadhead of implementation by the government's wisdom for reaching out the healthy, independent and meaningful elderly. The basic problem, how the prime service by the officer of elderly posyandu is given in order to make them being there in every activities.

This research is qualitative descriptive with using data collecting technique, through observation, interview and documentary then being analysed using qualitative data according to Miles and Huberman concept. The purpose of this research is knowing about the prime service of elderly posyandu at Puskesmas in Jagir Surabaya. This research's focus is clearly description, exactly procedural condition, right and obligation by user and recipient of this service, information desk and suggestion box, competences officers, good services form, reasonable cost, orderly and fair services, good sanitation of service must be guaranteed, polite and friendly officers.

This conclusion of this research is the elderly Posyandu already has a clearly description, which is replication listing book, checking and suggesting notification in every desk. The conditions on duty are exactly, consistent and consequences using 4 tables. The right and obligation of user and recipient is being completed. People could give their critics and suggestion by conversation session. Services proses is handled by an expert officer, service form given with effieience and effeective. There is not any cost for services. This service is giving with orderly and fair. according to the number who everyone gets. Clean and good sanitation of service are good enough. The officers who gave services are polite and friendly, they using language easier for people of elderly Posyandu.

Keywords : Prime service, elderly

PENDAHULUAN

Memperoleh kesehatan yang layak merupakan hak setiap manusia baik individu maupun kelompok, sebagaimana yang diungkapkan oleh World Health Organization (WHO) bahwa memperoleh derajat kesehatan yang optimal adalah hak yang fundamental bagi setiap manusia, tanpa membedakan ras, agama, keyakinan politik, status sosial dan ekonomi. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H ayat 1 juga secara eksplisit menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang tersebut jelas diatur bahwa hidup secara sehat dan memperoleh pelayanan kesehatan merupakan hak setiap warga negara dan hal ini menjadi kewajiban bagi negara untuk merealisasikannya, termasuk pelayanan kesehatan terhadap lanjut usia (lansia).

Lanjut usia atau lansia adalah sebutan yang diberikan pada orang-orang yang berusia lanjut. Kementerian Kesehatan RI menggolongkan lanjut usia menjadi tiga kelompok, yaitu: kelompok lansia dini (55-64 tahun), merupakan kelompok yang baru memasuki lansia, kelompok lansia (65 tahun ke atas), kelompok lansia resiko tinggi yaitu lansia yang berusia lebih dari 70 tahun. Banyak yang beranggapan bahwa kehidupan masa tua tidak lagi memberikan manfaat, bahkan ada yang beranggapan bahwa kehidupan masa tua, seringkali dipersepsikan negatif, sebagai beban keluarga dan masyarakat. Sedangkan secara sosial, lansia merupakan satu kelompok sosial sendiri.

Menteri Kesehatan Nafsiah Mboi menyatakan, Indonesia akan mengalami "*booming*" manusia usia lanjut (Manula) pada 2050. Hingga 2011 yang lalu, tercatat jumlah manula di Indonesia sudah mencapai 19,5 juta orang atau 8,2 persen dari jumlah penduduk yang ada. Beliau juga menyatakan bahwa pada tahun 2050 akan meningkat menjadi 25 persen dari jumlah penduduk Indonesia (www.tempo.co, Tahun 2050, *Indonesia Kebanjiran Manula*, 5 September 2012).

Melihat fakta di atas, faktor utama yang mempengaruhi meningkatnya umur harapan hidup adalah majunya pelayanan kesehatan. Seiring dengan hal tersebut pemerintah merumuskan berbagai kebijakan untuk usia lanjut tersebut terutama pelayanan dibidang kesehatan. Wujud dari usaha pemerintah adalah dicanangkannya pelayanan kesehatan bagi lansia masyarakat yakni Posyandu Lansia. Keberadaan posyandu lansia sangat diperlukan dimana posyandu lansia ini dapat membantu lansia sesuai dengan kebutuhannya dan pada lingkungan yang tepat, sehingga para lansia tidak merasa lagi terabaikan didalam masyarakat.

Beberapa Puskesmas di Surabaya berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan prima bagi para lansia. Salah satu Puskesmas tersebut adalah

Puskesmas Jagir. Pada tahun 2010 Puskesmas Jagir ditetapkan sebagai salah satu unit pelayanan publik percontohan di lingkungan Kota Surabaya. Hal ini didasarkan pada Surat Keputusan Walikota Surabaya No. 188.45/323/436.1.2/2010 tentang Penetapan Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya dan Puskesmas Jagir Sebagai Unit Pelayanan Publik Percontohan di Lingkungan Kota Surabaya. Selain itu, puskesmas Jagir telah mendapatkan sertifikat ISO (International Standard Organization) sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berstandar internasional.

Terkait hal ini, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pelayanan prima pada wilayah kerja Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Peneliti ingin mengetahui pelayanan prima posyandu lansia di puskesmas Jagir dengan mengambil sample Posyandu Pertiwi, Posyandu Pelangi Nusantara dan Posyandu Kartika, yang dimana dilihat dari segi ekonomi serta tingkat pendidikan masyarakat beberapa posyandu, para anggota lansia dari ketiga posyandu lansia tersebut yang juga dapat mewakili hasil laporan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengambil judul "**Pelayanan Prima Posyandu Lansia di Puskesmas Jagir Kota Surabaya**".

A. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah "bagaimanakah pelayanan prima posyandu lansia di Puskesmas Jagir Kota Surabaya?"

B. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan prima posyandu lansia di Puskesmas Jagir Kota Surabaya.

C. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara dalam bidang pelayanan publik yaitu pelayanan prima.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi, diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi bagi Puskesmas Jagir dalam merumuskan pelayanan prima.
 - b. Bagi Peneliti, diharapkan untuk memberikan pemahaman mengenai teori administrasi negara khususnya dalam bidang pelayanan prima dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan analisis atau kajian dengan permasalahan yang serupa.

I. KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan, baik berupa jasa, barang, maupun layanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan kepastian
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggungjawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan Akses
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- j. Kenyamanan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsi-prinsip seperti di atas.

B. Pelayanan Prima

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Layanan prima jika dilihat dari perspektif instansi pemerintah, bentuk pelayanan prima dari suatu instansi pemerintah tergantung dari jenis layanan publik yang ditugaskan kepada layanan yang bersangkutan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah dan ramah).

konsep pelaksanaan pelayanan prima yang terdapat pada instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan yaitu:

1. Paparan yang jelas
2. Aturan tentang prosedur yang tepat
3. Hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan diatur secara jelas
4. Loker informasi dan kotak saran

5. Petugas yang kompeten
6. Pola pelayanan yang tepat
7. Biaya / tarif ditetapkan secara wajar
8. Pelayanan dilakukan secara tertib, teratur dan adil
9. Kebersihan dan sanitasi pelayanan harus selalu dijamin
10. Petugas harus ramah dan sopan

sepuluh pelaksanaan pelayanan prima yang terdapat pada instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 di atas merupakan indikator yang tepat yang digunakan untuk mengetahui pelayanan prima posyandu lansia di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. 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.

C. Posyandu Lansia

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. Disamping pelayanan kesehatan, di Posyandu Lanjut Usia juga diberikan pelayanan sosial, agama, pendidikan, ketrampilan, olahraga 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.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Jagir Kota Surabaya yakni di Posyandu Pertiwi, Posyandu Pelangi Nusantara dan Posyandu Kartika. Penelitian ini akan difokuskan pada instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan yang meliputi indikator paparan yang jelas; aturan tentang prosedur yang tepat; hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan diatur secara jelas; loket informasi dan kotak saran; petugas yang kompeten; pola pelayanan yang tepat; biaya / tarif ditetapkan secara wajar; pelayanan dilakukan secara tertib, teratur dan adil; kebersihan dan sanitasi lingkungan harus selalu dijamin; petugas harus ramah dan sopan.. Sedangkan data penelitian diperoleh dari sumber data primer, yaitu keterangan atau fakta dari informan, dan sumber data sekunder, yaitu dokumen

pendukung penelitian. Kemudian dikumpulkan oleh instrumen penelitian, yaitu peneliti sendiri melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul dianalisis dengan pendekatan kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Puskesmas Jagir Surabaya

Puskesmas Jagir merupakan puskesmas yang berada di Surabaya Selatan yang dibangun sejak tahun 1960. Puskesmas yang berada tepat di tengah pemukiman warga kelurahan Wonokromo ini memiliki luas 2.580 m² dan merupakan puskesmas rujukan yang ada di wilayah Surabaya Selatan. Puskesmas Jagir merupakan tipe puskesmas rawat inap. Letak Puskesmas Jagir berbatasan langsung dengan Kelurahan Dr. Soetomo, Kelurahan Bendul Merisi, Kelurahan Wonokromo dan Kelurahan Panjang Jiwo. Tenaga kesehatan yang terdapat di Puskesmas Jagir adalah 3 spesialis medis, 7 dokter umum, 10 bidan puskesmas, 7 bagian administrasi termasuk kasir, 4 termasuk IT dan rekamedik, 4 bagian keamanan dan 5 petugas kebersihan. (Sumber: Puskesmas Jagir Surabaya)

2. Pelayanan Prima Posyandu Lansia Puskesmas Jagir Kota Surabaya

Puskesmas Jagir merupakan puskesmas yang mengutamakan pelayanan di setiap bidangnya. Hal ini terbukti dengan banyaknya penghargaan yang didapat, salah satunya berupa ditetapkan Puskesmas Jagir sebagai salah satu unit pelayanan publik percontohan di lingkungan Kota Surabaya pada tahun 2010. Hal ini didasarkan pada Surat Keputusan Walikota Surabaya No. 188.45/323/436.1.2/ 2010 tentang Penetapan Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya dan Puskesmas Jagir Sebagai Unit Pelayanan Publik Percontohan di Lingkungan Kota Surabaya. Puskesmas Jagir Surabaya juga mempunyai layanan unggulan lainnya seperti: Puskesmas ISO Mutu 9001:2008, Pelayanan Kesehatan Masyarakat Sore, Rawat Inap, Psikologi, Pelayanan Kesehatan Masyarakat Unit Gawat Darurat, Spesialis Anak, Spesialis Kandungan, Spesialis Kulit Kelamin.

Puskesmas Jagir juga memberikan pelayanan di luar gedung yaitu posyandu lansia. 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. Posyandu Lansia dipandu oleh kader terpilih yang telah diberikan pendidikan dan pelatihan di tingkat dusun sampai kelurahan. Puskesmas Jagir

membawahi sebanyak 14 kelompok Posyandu Lansia yang rata-rata mempunyai anggota sekitar 80 orang.

Mengenai hasil analisis sesuai pada instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/ MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan dalam Wijono (2000) meliputi:

a. Paparan yang jelas

Adanya paparan yang jelas melalui papan informasi atau petunjuk yang mudah dipahami dan diperoleh pada setiap tempat / lokasi pelayanan sesuai dengan kepentingannya menyangkut prosedur atau tata cara pelayanan, tarif atau biaya pelayanan serta jadwal atau waktu pelayanan tentang pelaksanaan posyandu lansia sangat dibutuhkan. Pada Posyandu Lansia telah terdapat 4 meja, diantaranya meja untuk pendaftaran, pencatatan, pemeriksaan, dan penyuluhan. Ada kalanya nama-nama tersebut berada di satu meja dikarenakan keterbatasan tempat. Penempatan meja-meja tersebut saling berurutan sehingga memudahkan para lansia mengikuti kegiatan tersebut. Sedangkan bagi para anggota maupun kader posyandu lansia, pertama kali program posyandu lansia dilaksanakan, petugas Puskesmas Jagir sudah memberikan penjelasan bahwa untuk mempermudah pelaksanaan program Posyandu lansia disesuaikan dengan buku pedoman pelaksanaan posyandu lansia yang didalamnya juga menjelaskan tentang bagaimana prosedur atau tata cara pelayanan, tarif atau biaya pelayanan, serta jadwal atau waktu pelayanan tentang pelaksanaan program tersebut. Berkaitan dengan indikator ini, para pasien lansia juga menilai bahwa cara pelayanan dalam kegiatan posyandu lansia sudah efisien. Adanya struktur organisasi yang dimana membantu untuk memudahkan para anggota maupun kader posyandu lansia di dalam pembagian TUPOKSI (Tugas Pokok, Wewenang, dan Fungsi) masing-masing pada setiap jabatan demi kelancaran kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada para lansia yang mengikuti program posyandu lansia.

b. Aturan tentang prosedur yang tepat

Aturan tentang prosedur / tata cara / petunjuk pada posyandu lansia Puskesmas Jagir, harus konsisten dan konsekuen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanannya pun tidak berbelit-belit. Petugas Puskesmas Jagir sudah memberikan penjelasan kepada mereka bahwa untuk mempermudah pelaksanaan program Posyandu yang dimana disesuaikan dengan buku pedoman pelaksanaan posyandu lansia yang didalamnya juga menjelaskan tentang bagaimana prosedur atau tata cara pelayanan program tersebut. Prosedur

pelaksanaan posyandu lansia dari dulu sampai sekarang tidak pernah berubah-ubah selalu sama sistemnya. Sehingga para lansia mudah untuk mengikuti kegiatan tersebut. Prosedur yang jelas dan mudah dipahami sangat membantu para pasien lansia dalam memperoleh pelayanan kesehatan, sehingga mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan.

c. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan

Hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan harus diatur secara jelas. Setiap persyaratan yang diwajibkan dalam rangka menerima pelayanan telah mudah diperoleh dan sudah berkaitan langsung dengan kepentingan. Sesuai dengan konsep pelayanan prima yakni konsep A3 yang salah satunya adalah Action (tindakan). Petugas posyandu lansia Puskesmas Jagir sudah melakukan tindakan dalam hal ini telah melaksanakan kewajibannya secara maksimal, misalnya berupa kegiatan pemberian penyuluhan serta pemeriksaan kepada anggota posyandu lansia. Jika hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan seimbang, maka tujuan dari adanya kegiatan posyandu lansia ini berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

d. Tersedia loket informasi dan kotak saran

Posyandu lansia Puskesmas Jagir perlu tersedia loket informasi dan kotak saran merupakan salah satu bentuk respon sebagai pemberi layanan kepada konsumen. Pelaksanaan posyandu lansia di Puskesmas Jagir tidak lepas dari masukan-masukan atau saran dari para anggotanya. Akan tetapi, pada posyandu lansia Puskesmas Jagir, masukan-masukan atau saran dari para anggota posyandu lansia tersebut dikemas melalui sesi tanya (sharing), tidak dimasukkan ke kotak informasi atau kotak saran. Selain sesi tanya jawab diakhir kegiatan, biasanya masukan dari para anggota posyandu lansia ditampung oleh ketua posyandu (kader) yang kemudian diteruskan kepada Kepala Puskesmas Jagir. Adanya fasilitas yang mendukung sebagai media sosial untuk menyampaikan keluhan ataupun aspirasi pasien lansia yang berhubungan dengan pelayanan prima yang sudah diberikan oleh petugas di setiap posyandu puskesmas Jagir Surabaya sangatlah dibutuhkan.

e. Petugas yang kompeten

Penanganan proses pelayanan perlu dilakukan oleh petugas yang berwenang atau kompeten, mampu, terampil dan profesional sesuai spesifikasi tugasnya. Sesuai dengan konsep pelayanan prima yakni konsep A3 yang salah satunya yakni Attitude (sikap). Sikap seorang petugas sangat dipengaruhi oleh kemampuan diri yang berkaitan dengan ketrampilan yang dimilikinya yaitu memiliki ketrampilan yang sesuai dengan bidang tugasnya. Petugas kesehatan dari Puskesmas Jagir Surabaya

telah memiliki tingkat keahlian dan ketrampilan yang kompeten dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) juga sudah terpenuhi. Serta petugas posyandu lansia Puskesmas Jagir juga mengutamakan kedisiplinan kerja dan tanggung dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh setiap petugas posyandu juga sangat dibutuhkan guna kelancaran kegiatan posyandu dalam memberikan pelayanan.

f. Pola pelayanan yang tepat

Pola layanan dalam kegiatan posyandu lansia Puskesmas Jagir harus tepat, sesuai dengan sifat dan jenis pelayanan yang bersangkutan dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan pemberian layanan. Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan sudah terpenuhi yaitu pola pelayanan sistem 4 meja dengan fasilitas yang terbatas. Dengan sistem tersebut pelaksanaan kegiatan posyandu lansia dapat berjalan efektif dan efisien karena tidak terlalu banyak meja. Hal ini diharapkan dapat dimengerti oleh para pasien lansia.

g. Biaya atau tarif harus wajar

Dalam pelaksanaan kegiatan Posyandu lansia ini para anggota tidak perlu dipungut biaya sepeserpun (gratis). Biaya yang tidak dikenakan kepada para lansia harus wajar dan sesuai. Hal ini disesuaikan dengan kondisi mereka. Bahkan dalam kegiatan ini, para lansia (anggota posyandu) juga mendapatkan Program Makanan Tambahan (PMT) dari Dinkes, misalnya berupa snack(kue-kue) atau berupa nasi lengkap dengan lauk pauknya. Tidak adanya pungutan biaya atau tarif yang ditetapkan bagi para lansia dalam memperoleh pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan anggota lansia untuk ikut serta dalam kegiatan posyandu lansia.

h. Pelayanan dilakukan secara tertib

Pelaksanaan kegiatan Posyandu lansia di Puskesmas Jagir harus tertib. Para anggota lansia menunggu pemanggilan nomer antrian sesuai pendaftaran di awal. Petugas posyandu lansia Puskesmas Jagir pun dalam pelaksanaan pelayanannya tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Pelayanan yang dilakukan secara tertib bertujuan untuk memberi kelancaran dalam proses pemberian pelayanan bagi para pasien lansia oleh para petugas posyandu puskesmas Jagir.

i. Kebersihan dan sanitasi pelayanan harus selalu dijamin

Perlu adanya kebersihan dan sanitasi lingkungan tempat dan fasilitas pelayanan pada posyandu lansia Puskesmas Jagir. Pembersihan secara rutin dan penyediaan fasilitas pembuangan sampah / kotoran secukupnya sesuai dengan kepentingan sudah dilakukan. Dalam pelaksanaan kegiatan posyandu lansia, meskipun hanya menggunakan fasilitas balai RT/RW para anggota, mereka tetap menjaga kebersihan. Mereka bekerja sama secara bergantian agar ruangan yang mereka pergunakan tetap bersih dan bisa dipergunakan. Kegiatan posyandu lansia yang memanfaatkan balai RT/RW kebersihannya telah diatur dan dijaga sendiri oleh para kader dan para anggota posyandu. Kebersihan dan sanitasi lingkungan tempat dan fasilitas pelayanan diharapkan dapat menciptakan kenyamanan bagi para pasien lansia di dalam memperoleh pelayanan.

j. Petugas harus ramah dan sopan

Sesuai dengan konsep pelayanan prima yakni konsep A3 salah satunya adalah Attention (perhatian) yakni sikap yang menunjukkan kepedulian kepada seseorang. Dalam memberikan pelayanan kepada para pasien lansia, petugas posyandu lansia Puskesmas Jagir bersikap sabar, ramah dan sopan serta tidak berlebihan. Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh para lansia. Mereka sudah berusaha memahami karakter para lansia tersebut dengan telaten dan sabar, karena para pasien lansia kebanyakan mempunyai sifat kembali seperti anak kecil. Petugas posyandu lansia Puskesmas Jagir sudah dinilai cakap dalam berkomunikasi. Menurut mereka kecakapan dalam berkomunikasi dengan para lansia sangatlah dibutuhkan dikarenakan kebanyakan dari para lansia memiliki kemampuan mendengar dan daya tangkap yang kurang.

B. PEMBAHASAN

Posyandu Lansia Puskesmas Jagir merupakan wadah pengembangan dari kebijakan pemerintah melalui pelayanan kesehatan bagi lansia yang penyelenggaraannya melalui program puskesmas Jagir dengan melibatkan peran serta para lansia, keluarga, tokoh masyarakat dan organisasi sosial dalam penyelenggaraannya. Posyandu Lansia Puskesmas Jagir dipandu oleh kader terpilih yang telah diberikan pendidikan dan pelatihan di tingkat dusun sampai kelurahan. Berdasarkan rumusan masalah yang membahas tentang pelayanan prima posyandu lansia di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, bahwa perlu adanya pembahasan yang menggunakan pisau analisis sesuai pada instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang

Kesehatan yang meliputi indikator paparan yang jelas; aturan tentang prosedur yang tepat; hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan diatur secara jelas; loket informasi dan kotak saran; petugas yang kompeten; pola pelayanan yang tepat; biaya / tarif ditetapkan secara wajar; pelayanan dilakukan secara tertib, teratur dan adil; kebersihan dan sanitasi lingkungan harus selalu dijamin; petugas harus ramah dan sopan.

Pelayanan prima posyandu lansia merupakan 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 terutama pelayanan kesehatan yang dibutuhkan para lanjut usia pada upaya promotif dan preventif, dalam rangka meningkatkan kualitas hidup melalui peningkatan kesehatan dan kesejahteraan mereka. Kualitas pelayanan prima posyandu lansia dari Puskesmas Jagir Surabaya dianalisis menggunakan kriteria yang sesuai pada instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan yang meliputi:

1. Adanya paparan yang jelas melalui papan informasi atau petunjuk yang mudah dipahami dan diperoleh pada setiap tempat / lokasi pelayanan sesuai dengan kepentingannya menyangkut prosedur atau tata cara pelayanan, tarif atau biaya pelayanan serta jadwal atau waktu pelayanan tentang pelaksanaan posyandu lansia sudah dinilai baik. Meskipun pada posyandu lansia telah terdapat 4 meja, (meja untuk pendaftaran, pencatatan, pemeriksaan, dan penyuluhan) dikarenakan keterbatasan tempat, akan tetapi penempatan meja-meja tersebut saling berurutan. sehingga memudahkan para lansia mengikuti kegiatan tersebut. Adanya buku pedoman pelaksanaan posyandu lansia, juga mempermudah para anggota maupun kader posyandu lansia untuk memberikan pelayanan prima di posyandu lansia Puskesmas Jagir.
2. Aturan tentang prosedur / tata cara / petunjuk pada posyandu lansia Puskesmas Jagir sudah dinilai tepat, konsisten dan konsekuen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prosedur pelaksanaan posyandu lansia dari mulai diadakan sampai sekarang tidak pernah berubah-ubah sistemnya, disesuaikan dengan buku pedoman pelaksanaan posyandu lansia yang didalamnya juga menjelaskan tentang bagaimana prosedur atau tata cara pelayanan program tersebut.
3. Hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan sudah diatur secara jelas. Setiap persyaratan yang diwajibkan dalam rangka menerima pelayanan telah mudah diperoleh

- dan sudah berkaitan langsung dengan kepentingan. Petugas posyandu lansia Puskesmas Jagir sudah melakukan kewajibannya secara maksimal, misalnya berupa kegiatan pemberian penyuluhan serta pemeriksaan kepada anggota posyandu lansia.
4. Posyandu lansia Puskesmas Jagir tidak tersedia loket informasi dan kotak saran yang dimana merupakan salah satu bentuk respon sebagai pemberi layanan kepada konsumen. Akan tetapi, pada posyandu lansia Puskesmas Jagir, masukan-masukan atau saran dari para anggota posyandu lansia dikemas melalui sesi tanya (sharing). Selain sesi tanya jawab diakhir kegiatan, masukan dari para anggota posyandu lansia juga dapat ditampung oleh ketua posyandu (kader) yang kemudian diteruskan kepada Kepala Puskesmas Jagir.
 5. Penanganan proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas yang berwenang atau kompeten, keterampilan, dan keprofesionalan sudah dinilai sesuai spesifikasi tugasnya. Petugas kesehatan sudah memiliki tingkat keahlian dan ketrampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kejelasan petugas pelayanan yakni keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) juga sudah terpenuhi. Petugas posyandu lansia Puskesmas Jagir juga mengutamakan kedisiplinan kerja dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
 6. Pola layanan dalam kegiatan posyandu lansia Puskesmas Jagir dikatakan sudah tepat, sesuai dengan sifat dan jenis pelayanan yang bersangkutan dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan pemberian layanan. Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan sudah terpenuhi yaitu pola pelayanan sistem 4 meja dengan fasilitas yang terbatas.
 7. Para anggota posyandu lansia dalam pelaksanaan kegiatan Posyandu lansia Puskesmas Jagir tidak dipungut biaya sepeserpun (gratis). Biaya yang tidak dikenakan kepada para lansia sudah dinilai wajar dan sesuai. Hal ini disesuaikan dengan kondisi mereka. Dalam kegiatan ini, para lansia (anggota posyandu) juga mendapatkan Program Makanan Tambahan (PMT) dari Dinkes, misalnya berupa snack (kue-kue) atau berupa nasi lengkap dengan lauk pauknya.
 8. Ketertiban pada pelaksanaan kegiatan Posyandu lansia Puskesmas Jagir sudah dikategorikan baik. Para anggota lansia menunggu pemanggilan nomer antrian sesuai pendaftaran di awal. Petugas posyandu lansia

Puskesmas Jagir juga dalam pelaksanaan pelayanannya tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kebersihan dan sanitasi lingkungan tempat dan fasilitas pelayanan pada posyandu lansia Puskesmas Jagir sudah dinilai baik. Pembersihan secara rutin dan penyediaan fasilitas pembuangan sampah / kotoran secukupnya sesuai dengan kepentingan sudah dilakukan. Kegiatan posyandu lansia yang memanfaatkan balai RT/RW kebersihannya telah diatur dan dijaga sendiri oleh para kader dan para anggota posyandu.
10. Kesabaran, keramahan, dan kesopanan para petugas posyandu lansia Puskesmas Jagir dalam memberikan pelayanan kepada para pasien lansia juga dinilai baik. Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh para lansia. Petugas posyandu lansia Puskesmas Jagir sudah dinilai cakap dalam berkomunikasi.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai pelayanan prima posyandu lansia di Puskesmas Jagir Kota Surabaya menunjukkan bahwa pelayanan prima posyandu lansia di Puskesmas tersebut sudah cukup sesuai pada instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/ MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan dalam Wijono (2000), mencakup:

1. Paparan yang jelas yaitu di setiap meja terdapat tulisan pendaftaran, pencatatan, pemeriksaan dan penyuluhan.
2. Aturan yang berlaku dinilai tepat, konsisten dan konsekuen dengan menggunakan 4 meja.
3. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan sudah terpenuhi.
4. Kritik dan saran disampaikan melalui musyawarah dan sesi tanya jawab.
5. Proses pelayanan ditangani oleh petugas yang trampil.
6. pola pelayanan yang diberikan sudah tepat yakni efisien dan efektif.
7. Pelayanan diberikan secara gratis.
8. Pelayanan dilakukan secara tertib dan adil sesuai dengan nomor urut yang di dapat setiap anggota.
9. Kebersihan dan sanitasi pelayanan sudah cukup baik.
10. Petugas dalam memberikan pelayanan cukup ramah dan sopan, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh para anggota posyandu lansia.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan terhadap pelayanan prima posyandu lansia di Puskesmas Jagir Kota

Surabaya, maka penulis mencoba menawarkan beberapa saran untuk menjadi pertimbangan sebagai berikut:

1. Melengkapi sarana dan prasarana yang belum tersedia, misalnya tempat yang lebih memadai, loket informasi, dan kotak saran sebagai media sosial untuk menyampaikan keluhan ataupun aspirasi pasien lansia yang berhubungan dengan pelayanan prima yang sudah diberikan oleh petugas di setiap posyandu puskesmas Jagir Surabaya.
2. Alangkah lebih baik lagi digunakan sistem 5 meja, yang meliputi: tempat pendaftaran; tempat penimbangan dan pencatatan berat badan, pengukuran dan pencatatan tinggi badan serta penghitungan index massa tubuh (IMT); tempat melakukan kegiatan pemeriksaan dan pengobatan sederhana; tempat melakukan kegiatan konseling; dan tempat memberikan informasi dan melakukan kegiatan sosial.
3. Selalu melakukan pemantauan atau pengawasan dan evaluasi terhadap pemberian pelayanan posyandu lansia agar dapat mengetahui sejauh mana keberhasilannya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bandiyah, Siti. 2009. *Lanjut Usia dan Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Denhardt, Janet V dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharepe, Inc.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: Averroes Press
- Moenir, A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1995. *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: PPM
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto dkk, 2010, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Refika Aditama
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Redaksi Jogja Bangkit
- Wijayanti. 2008. *Hubungan Kondisi Fisik RTT Lansia Terhadap Kondisi Sosial Lansia di RW 03 RT 05 Kelurahan Tegal Sari Kecamatan Candi Sari*. Jurnal Ilmiah Perancangan Kota dan Pemukiman. Enclosure. Vol 7 Maret 2008.
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press
- www.tempo.co, Tahun 2050, *Indonesia Kebanjiran Manula* (diakses tanggal 5 September 2012)



UNESA

Universitas Negeri Surabaya