BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di tingkat desa yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.Menurut A.Parasuraman,Valarie Ziethaml, dan Leonard Berry kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan (*expectation*) masyarakat dengan kinerja pelayanan (*perceived service*) yang di terima,artinya pelayanan dikatakan berkualitas kalau apa yang diterima masyarakat sesuai atau melebihi harapan mereka,kalau pelayanan di bawah harapan berarti kualitasnya rendah,sedangkan menurut Philip Kotler kualitas pelayanan adalah kinerja yang diberikan kepada seseorang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu). Posyandu tidak hanya diperuntukkan bagi balita dan ibu hamil, tetapi juga berkembang untuk melayani kelompok lanjut usia (lansia) melalui Posyandu Lansia.Seiring dengan meningkatnya angka harapan hidup masyarakat di Indonesia, jumlah penduduk lansia juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Kondisi ini menuntut adanya perhatian khusus terhadap kesehatan dan kesejahteraan lansia. Lansia merupakan kelompok rentan yang memerlukan pelayanan kesehatan secara

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

rutin dan berkelanjutan, baik dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Oleh karena itu, keberadaan Posyandu Lansia menjadi sangat penting sebagai wadah pelayanan kesehatan berbasis masyarakat yang mudah diakses, terjangkau, dan berkesinambungan. Posyandu Lansia memiliki tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan lansia agar tetap sehat, mandiri, dan produktif dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Pelayanan yang diberikan meliputi pemeriksaan kesehatan dasar, pemantauan kondisi fisik, penyuluhan kesehatan, serta kegiatan sosial yang dapat meningkatkan kualitas hidup lansia. Namun, dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan Posyandu Lansia masih menjadi perhatian, terutama di wilayah pedesaan yang memiliki keterbatasan sumber daya. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh sikap petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan, serta kenyamanan dalam menerima layanan. Dalam konteks Posyandu Lansia, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat partisipasi lansia dalam mengikuti kegiatan Posyandu.

Di Desa Teluk Mesjid dan desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, Posyandu Lansia telah berjalan sebagai salah satu program pelayanan kesehatan masyarakat. Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Salah satu fenomena yang muncul adalah rendahnya tingkat kehadiran lansia dalam kegiatan Posyandu. Hal ini

menunjukkan bahwa masih terdapat kendala yang menyebabkan lansia kurang tertarik atau kurang termotivasi untuk memanfaatkan layanan yang tersedia.

Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Fasilitas yang kurang memadai dapat menghambat proses pelayanan dan mengurangi kenyamanan lansia dalam mengikuti kegiatan. Misalnya, kurangnya alat pemeriksaan kesehatan, tempat pelayanan yang kurang layak, serta keterbatasan obat-obatan yang tersedia.

Selain faktor internal, terdapat pula faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti tingkat kesadaran masyarakat lansia terhadap pentingnya menjaga kesehatan. Sebagian lansia masih menganggap bahwa kondisi kesehatan yang menurun adalah hal yang wajar seiring bertambahnya usia, sehingga mereka kurang aktif dalam memanfaatkan layanan Posyandu. Kurangnya dukungan keluarga juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi partisipasi lansia. Di sisi lain, komunikasi antara petugas kesehatan, kader, dan masyarakat juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif akan memberikan kesan positif bagi lansia sehingga mereka merasa dihargai dan nyaman dalam mengikuti kegiatan Posyandu. Sebaliknya, pelayanan yang kurang ramah atau kurang peduli dapat menurunkan minat masyarakat untuk datang kembali. Melihat berbagai fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban masih perlu ditingkatkan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang

diberikan telah memenuhi harapan masyarakat serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan karena Posyandu Lansia memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas hidup lansia di tingkat desa. Dengan mengetahui kondisi kualitas pelayanan yang ada, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah desa maupun pihak terkait dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik di bidang pelayanan kesehatan lansia.

Berdasarkan Pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa permasalahan yaitu:

1. Waktu tunggu atau antri yang cukup lama sehingga membuat orang yang sudah agak berumur menjadi tidak nyaman karena duduk terlalu lama.
2. Kegiatan posyandu lansia ini dillaksanakan 1 bulan sekali jadi pada saat pelaksanaan posyandu lansia berlangsung petugas kesehatan dan kader posyandu memberikan pelayanan untuk para lansia dan masyarakat. Tetapi pada saat memberikan pelayanan berupa pemeriksaan kesehatan, sebagian petugas kesehatan sedikit kurang ramah tetapi sebagian petugas sudah baik dalam hal keramahan serta memberikan pelayanan kepada para lanjut usia maupun masyarakat yang lainnya. Misalnya salah satu lansia bertanya kepada petugas kesehatan tentang penyakit yang mereka derita tetapi petugas kesehatan hanya menjawabnya sedikit saja sehingga membuat lansia yang bertanya merasa kurang paham dan puas dengan jawaban tersebut.

3. Kurangnya warga dalam berpartisipasi dalam pelaksaan posyandu lansia dikarenakan lokasi posyandu terletak di rt 01 yang lumayan jauh dari jarak rumah warga khususnya bagi warga rt 03 dan 04 sehingga membuat beberapa warga yang tidak mengikutinya

B. Fokus Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, agar penelitian lebih terarah dan mengenai sasaran yang diharapkan, maka penelitian ini mengambil teori yang dilakukan Menurut Rakhma Kusuma (2016:147) dalam buku Muhammad Khozin (2016) setidaknya terdapat 5 (lima) indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yaitu:

1. Kompetensi
2. Kredibilitas
3. Keadilan
4. Efisiensi
5. Efektivitas

C. Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang saya jelaskan di latar belakang masalah maka dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Posyandu Lansia Di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah :

a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan penalaran dan pngelolaan pada Bidang Ilmu Administrasi Publik khususnya yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan posyandu dalam upaya pelayanan kesehatan lansia di desa Teluk Mesjid dan desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi semua pihak terkait khususnya para lanjut usia serta masyarakat lainnya, tidak hanya masyarakat tetapi dari pihak kepala desa, ketua puskemas, petugas kesehatan, serta anggota kader posyandu lansia untuk

melaksanakan kegiatan posyandu lansia yang berdasarkan fenomena yang dihadapi. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang di terima sehingga berdampak pada peningkatan derajat kesehatan dan kesejahteraan lansia

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI