BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini hasil peneliti terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam penelitian ini, disamping untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian dan faktor-faktor penting lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk dapat mengembangkan wawasan berpikir peneliti. Dimana penulis mengambil penelitian sebelumnya, yaitu

1. **Anastasia Yoyanca Luhur,2023. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya "Kualitas Pelayanan Posyandu Sebagai Upaya Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak Pada Masyarakat di Desa Ranakolong Kecamatan Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur**". Dari pembahasan di atas , Penelitian bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan ibu dan anak yang diatur sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63. Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa ada empat aspek yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan sarana prasarana. Prosedur pelayanan kesehatan ibu dan

anak sudah cukup jelas, mudah di pahami dan berjalan sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditentukan.

Penelitian Anastasia Yoyanca Luhur (2023) memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan Posyandu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif serta teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian tersebut menitikberatkan pada kualitas pelayanan Posyandu dalam meningkatkan kesehatan ibu dan anak, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada kualitas pelayanan Posyandu lansia pada masyarakat Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Perbedaan penelitian terletak pada sasaran pelayanan dan lokasi penelitian. Penelitian Anastasia Yoyanca Luhur berfokus pada pelayanan kesehatan ibu dan anak di Desa Ranakolong Kecamatan Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan kesehatan bagi lanjut usia. Penelitian ini juga melihat kualitas pelayanan Posyandu lansia melalui beberapa indikator yang berkaitan dengan efektivitas, efisiensi, keadilan, dan kredibilitas pelayanan.

Penelitian terdahulu tersebut menjadi salah satu acuan bagi peneliti dalam memahami pelaksanaan dan kualitas pelayanan Posyandu. Namun, penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Posyandu lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban masih perlu dilakukan, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang

diterima oleh masyarakat lanjut usia serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan tersebut

2. **Dyah Ayu Kumudaningsih (2014),Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ilmu Prndidikan Jurusan Pendidikan Luar Sekolah dalam penelitian skripsi yang berjudul "Pelaksanaan Posyandu Lansia Melati dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di RW 01 Kelurahan Demangan, Kecamatan Gondokusuma Yogyakarta"** dari Fakultas Ilmu Pendidikan,Universitas Negeri Yogyakarta dalam judul skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan Posyandu Lansia "Melati" dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di RW 01 kelurahan Demangan kecamatan Gondokusuman,Yogyakarta. Selanjutnya bagaimana peran kader posyandu Lansia dalam memberikan pelayanan informasi,edukasi dan motivasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.Dan apa saja faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksaan kegiatan Posyandu Lansia ,maka kesimpulan akhir yang dapat peneliti ambil mengenai pelaksanaan Posyandu Lansia Melati dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di RW 01 kelurahan Demangan Kecamatan Gondokusuma Yogyakarta yaitu pertama, proses pelaksanaan Posyandu Lansia dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di RW 01.Persiapan kegiatan Posyandu Lansia dilakukan oleh kader menjelang pelaksanaan kegiatan Posyandu Lansia yaitu menata dan melaksanakan pelayanan 5 meja.Kedua,peran kader dalam memberikan pelayanan Informasi,Edukasi, dan Motivasi Kesehatan terhadap lansia.Peran kader dalam pelayanan informasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan berupa memberikan informasi seputar

kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Posyandu seperti tanggal dan waktu kegiatan.Ketiga,Faktor pendukung dalam pelaksanaan Posyandu Lansia yaitu adanya respon positif dan antusiasme lansia dalam mengikuti kegiatan Posyandu, adanya dukungan dari tokoh masyarakat seperti ketua rt/rw dan kelurahan.Faktor penghambat dalam pelaksanaan Posyandu Lansia yaitu kurangnya kerjasama dan komunikasi antar kader sehingga beban kerja hanya terpaku pada satu atau dua kader saja,Kurangnya partisipasi warga yang berprofesi sebagai tenaga medis dalam kegiatan Posyandu.

B. Tinjaun Teoritis

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Lewis dan Gilman 2005 (Hayat, 2017:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Menurut Sinambela (2010) dalam Sawir (2020:83), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Teori tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak selalu menghasilkan barang atau produk yang dapat dilihat secara langsung, tetapi dapat memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat melalui tindakan, bantuan, informasi, maupun jasa yang diberikan.

Pelayanan publik juga menuntut adanya hubungan antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta memberikan manfaat dan kepuasan kepada penerima pelayanan

Menurut Moenir (2016:26), pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Teori ini menjelaskan bahwa pelayanan bukan hanya sekadar memberikan bantuan kepada masyarakat, tetapi harus dilakukan melalui proses, prosedur, dan cara kerja yang jelas agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

Menurut teori tersebut, terdapat beberapa hal penting dalam pelayanan, yaitu adanya pemberi pelayanan, penerima pelayanan, prosedur

atau tata cara pelayanan, serta tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Dengan adanya prosedur yang jelas, pelayanan dapat dilakukan secara teratur dan mengurangi terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Jika dikaitkan dengan pelayanan Posyandu Lansia, teori Moenir (2016:26) dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dan kader berdasarkan tahapan serta prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan tersebut meliputi pemeriksaan kesehatan, pencatatan hasil pemeriksaan, pemberian informasi dan penyuluhan kesehatan, serta pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan lansia

.Teori tersebut menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu proses yang terjadi melalui interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Pelayanan tidak selalu menghasilkan sesuatu yang berbentuk fisik, tetapi dapat berupa tindakan, bantuan, perhatian, informasi, maupun penyelesaian terhadap kebutuhan atau permasalahan masyarakat. Oleh karena itu, interaksi antara petugas dengan masyarakat menjadi bagian penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan.

Selanjutnya, Kotler dan Keller (2016:422) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (intangible) dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan atas sesuatu. Dengan demikian, pelayanan lebih menekankan pada pemberian

manfaat kepada penerima layanan daripada menghasilkan suatu produk yang bersifat fisik.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Hardiyansyah (2018:14) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.Bukan hanya pada organisasi tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan.Hak ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat kuat.Oleh karena itu, pelayanan harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanan mempunyai daya saing yang tinggi dalam aktivitas publik.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemberian jasa secara profesional, efektif, efisien, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga mampu memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan pada Posyandu Lansia yang diberikan kepada

masyarakat secara adil, tanpa diskriminasi, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas kesehatan lansia.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Menurut Fandy Tjiptono (2019:180), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh harapan serta penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Selanjutnya, Hardiyansyah (2018:63) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam

masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir (2002) menjelaskan bahwa "pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung". Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. (Mursyidah dan Choiriyah 2020: 15)

Pendapat lain dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz (2016:44) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten melalui proses pelayanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang profesional, efektif, efisien, responsif, serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang dimaksud adalah kualitas pelayanan Posyandu Lansia yang dianalisis menggunakan teori Rakhma Kusuma dalam Muhammad Khozin (2016) yang terdiri atas lima indikator, yaitu kompetensi, kredibilitas, keadilan, efisiensi, dan efektivitas.

3. Posyandu Lansia

Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Lansia merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang diselenggarakan dari, oleh, untuk, dan bersama masyarakat dengan dukungan tenaga kesehatan. Posyandu Lansia bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan lanjut usia melalui pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sehingga lansia dapat tetap hidup sehat, mandiri, aktif, dan produktif.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023), Posyandu Lansia merupakan wadah pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan terpadu kepada lanjut usia melalui kegiatan pemeriksaan kesehatan, penyuluhan kesehatan, pemantauan status kesehatan, serta upaya pencegahan penyakit dengan melibatkan peran aktif masyarakat dan kader kesehatan.

Selanjutnya, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2019) menjelaskan bahwa Posyandu Lansia merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan dasar yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup lansia melalui kegiatan pemeriksaan kesehatan secara berkala, penyuluhan kesehatan, pemantauan penyakit tidak menular, serta pembinaan perilaku hidup sehat. Pelaksanaan Posyandu Lansia dilakukan secara terpadu dengan melibatkan tenaga kesehatan, kader Posyandu, pemerintah desa, serta partisipasi masyarakat.

Menurut Notoatmodjo (Silitonga, dkk. 2024:13), pelayanan kesehatan masyarakat merupakan upaya yang diselenggarakan untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, menyembuhkan penyakit, serta

memulihkan kesehatan masyarakat melalui kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Oleh karena itu, Posyandu Lansia menjadi salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan lanjut usia.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Posyandu Lansia merupakan bentuk pelayanan kesehatan berbasis masyarakat yang diselenggarakan secara terpadu untuk meningkatkan derajat kesehatan lanjut usia melalui kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dengan melibatkan tenaga kesehatan, kader Posyandu, pemerintah desa, dan partisipasi aktif masyarakat.

Dalam pelayanan kesehatan lansia yang dilaksanakan di posyandu pada desa Teluk Mesjid dan desa Tatah Laban , masyarakatnya akan melakukan pemeriksaan berupa pemeriksaan berat badan,tinggi badan,lingkar berat, tekanan darah, pemeriksaan gula darah,kolestrol,asam urat,atau periksaan riwayat penyakit tidak menular baik itu dari keluarga ataupun dari diri sendiri.

Tujuan pelayanan posyandu lansia (Rezqi Handayani : 2019)

1. Meningkatkan pengetahuan,sikap dan perilaku posistif dari lansia
2. Meningkatkan mutu dan derajat kesehatan lansia.
3. Meningkat kemampuan para lanjut usia untuk mengenali masalah kesehatan dirinya sendiri dan bertindak untuk mengatasi masalah tersebut terbatas kemampuan yang ada dan meminta pertolongan keluarga atau petugas jika diperlukan.

Dalam penelitian yang dilakukan menurut Menurut Rakhma Kusuma (2016:147) dalam teori Muhammad Khozin (2016) setidaknya terdapat 5(lima) indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yaitu:

a. Kompetensi

Suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseoarng dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas dibidang tertentu, sesuai dengan jabatam yang dilaksanakannya. Dengan kata lain, kompetensi tidak hanya tentang pengetahuan atau kemampuan seseourng, namun kemauan melakukan apa yang diketahui sehingga menghasilkan manfaat. (Kata kuncinya adalah pengetahuan, kemampuan, keahlian, dan kemandirian

b. Kredibilitas

Kredibilitas merupakan kualitas atau keahlian seseorang, memiliki sifat jujur dan sikap sopan yang akan menimbulkan kepercayaan. Kredibilitas merupakan alasan yang masuk akal untuk bisa dipercayai, karena sudah terdapat bukti-bukti di dalamnya yang konkret. Seseorang yang memiliki kredibilitas berarti di dipercaya dalam artian kita bisa memercayai karakter dan kemampuannya. (Kata kuncinya adalah kualitas (keahlian), sifat jujur dan dapat dipercaya).

c. Keadilan

Keadilan sama berarti bahwa tidak berat sebelah artinya tidak memihak yang dibawah, ditengah maupun yang lebih tinggi semuanya dilayani tanpa ada perbedaan. Keadilan ini dilihat dari sifat perbuatan, perlakukan dan sebaginya. Dengan demikian keadilan adalah perlakuan

yang dilakukan seseorang dalam memberikan pelayanan tanpa ada memandang status, kasta, usia mapun derajat seseorang (tanpa membeda-bedakan), sehingga menghasilkan pelayanan yang baik dan berkualitas. (Kata Kuncinya: pemahaman, perhatian perinduvidu).

d. Efisiensi

Efesiensi dalam pelayanan khususnya dalam pelayanan posyandu lansia merupakan dimensi yang penting dari mutu karena efesiensi akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan, apalagi sumber daya pelayanan kesehatan pada umumnya terbatas. Pelayanan yang efesien akan memberikan perhatian yang optimal dan memaksimalkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Petugas akan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan sumber daya yang dimiliki. (Kata kuncinya adalah: Memberikan perhatian yang optimal/baik sesuai prosedur/ketepatan).

e. Efektivitas

Efektivitas merupakan konsep yang sangat penting dalam teori organisasi, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran atau tujuannya.Oleh karena itu, pengukuran efektivitas organisasi memerlukan ketepatan tergantung pendekatan yang digunakan. (Kata kuncinya Memberikan nasehat dalam menjaga kesehatan, atau keberhasilan petugas kesehatan dalam memberikan nasehat tersebut dan lain-lain).

Lebih lanjut, Titis Dewi 2016 juga melakukan penelitian terkait dengan pelayanan public dimana aspek-aspek yang berpengaruh dalam

pelayanan publik antara lain mekanisme birokrasi, ketersediaan sarana prasarana pelayanan, koor-dinasi antar institusi terkait. Kartika dalam penelitian Posyandu Lansia (2012: 2), posyandu lansia bertujuan meningkatkan derajat kesehatan dan mutu kehidupan untuk mencapai masa tua yang bahagia dan berguna dalam keluarga dan masyarakat sesuai denganeksistensinya dalam strata kemasyarakatan. Bagi lansia sendiri, kesadaran akan pentingnya kesehatan dirinya, keluarga dan masyarakat luas agar selama mungkin tetap mandiri dan berdayaguna. Secara garis besar, layanan Yandu Lansia bertujuan untuk:

1) Meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan lansia di masyarakat, sehingga terbentuk pelayanan kesehatan yangsesuai dengan kebutuhan lansia,
2) Mendekatkan pelayanan dan meningkatkan peran sertamasyarakat dan swasta dalam pelayanan kesehatan disamping meningkatkan komunikasiantara masyarakat usia lanjut.Sehingga sasaran posyandu lanjut usia di Desa Teluk Mesjid digunakan untuk mengetahui dan menentukkan kriteria orang yang mengikuti suatu kegiatan di Posyandu lansia. Sasaran posyandu lansia dibedakan menjadi dua yaitu:
    a) Sasaran langsung yang meliputi pra-lanjut usia (45-59 tahun), usia lanjut (60-69 tahun), usia lanjut resiko tinggi (>70 atau usia 60 tahun atau lebih dengan masalah kesehatan).
    b) Sasaran tidak langsung yang meliputi keluarga di mana usia lanjut berada, masyarakat di lingkungan usia lanjut berada,

organisasi sosial yang bergerak dalam pembinaan usia lanjut, masyarakat luas.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sasaran dalam posyandu lansia adalah sasaran dalam posyandu lansia dibagi dua yaitu secara langsung maupun tidak langsung, secara langsung meliputi seseorang yang termasuk dalam pra usia lanjut, usia lanjut dan usia lanjut dengan resiko tinggi, atau berumur 45 sampai 70 tahun. Sedangkan secara tidak langsung meliputi keluarga dimana usia lanjut berada, masyarakat di lingkungan usia lanjut, organisasi sosial yang peduli atau yang berkaitan dengan pembinaan kesehatan lanjut usia.

a. Kegiatan Posyandu Lansia

Pada dasarnya jenis kegiatan posyandu lanjut usia tidak berbeda dengan kegiatan posyandu balita atau kegiatan upaya kesehatan bersumberdaya masyarakat lain dimasyarakat. Namun posyandu lanjut usia kegiatannya tidak hanya mencakup upaya kesehatan saja tetapi juga meliputi upaya sosial dan karya serta pendidikan. Hal tersebut disebabkan karena permasalahan yang dihadapi lanjut usia bersifat kompleks, tidak hanya masalah kesehatan namun juga masalah sosial, ekonomi dan pendidikan yang saling terkait dan mempengaruhi satu sama lainnya. S ebelum kita membicarakan jenis kegiatan yang di lakukan oleh posyandu, terlebih dulu para penyelenggara posyandu diharapkan mengerti tujuan penyelenggaraan posyandu seperti yang telah diuraikan di atas. Jenis kegiatan yang dilaksanakan di posyandu Lanjut usia yaitu:

1) Kegiatan pengukuran Indeks Massa Tubuh (IMT) melalui pengukuran berat badan dan tinggi badan. Kegiatan ini dilakukan 1 bulan sekali.
2) Kegiatan pemeriksaan tekanan darah dilakukan minimal 1 bulan sekali, namun bagi yang menderita tekanan darah tinggi dianjurkan setiap minggu. Hal ini dapat dilakukan di Puskesmas atau pada tenaga kesehatan terdekat.
3) Kegiatan pemeriksaan kadar hemoglobin darah (Hb), gula darah dan kolesterol darah. Bagi lanjut usia yang sehat cukup di periksa setiap 6 bulan. Namun bagi yang mempunyai faktor resiko seperti turunan kencing manis, gemuk sebaiknya 3 bulan sekali dan bagi yang sudah menderita maka dilakukan di Posyandu setiap bulan.
4) Kegiatan konseling dan penyuluhan kesehatan dan gizi harus dilakukan setiap bulan karena permasalahan lanjut usia akan meningkat dengan seiring waktu, selain itu dapat memantau faktor risiko penyakit-penyakit degeneratif agar masyarakat mengetahui dan dapat mengendalikanya. Komnas Lansia (2010: 21).

Aktivitas fisik dan latihan fisik bagi lanjut usia perlu mendapat perhatian khusus, karena selain rentan dengan risiko penyakitnya juga rawan terhadap cedera. Bagi lanjut usia, kegiatan yang penting dilakukan berupa aktivitas fisik dan latihan fisik. Aktivitas fisik dapat dilakukan saat di rumah ataupun tempat rekreasi. Latihan fisik yang dilakukan di desa-desa saat kegiatan posyandu perlu mendapat pengawasan dan dipandu oleh tenaga kesehatan yang terlatih. Latihan

fisik harus bersifat baik, benar, terukur dan teratur. Bersifat baik jika latihan dilakukan secara bertahap.

1) Aktivitas Fisik adalah setiap gerakan tubuh yang dapat meningkatkan pengeluaran tenaga atau energi. Contoh aktivitas fisik meliputi olahraga, membersihkan rumah, mencuci, berkebun, memasak, menyeterika, mencuci kendaraan, dan sebagainya. Olahraga adalah salah satu bentuk aktivitas fisik yang dilakukan secara terstruktur, terencana, dan berkesinambungan dengan mengikuti aturan-aturan tertentu dan bertujuan untuk meningkatkan kebugaran jasmani dan prestasi.
2) Latihan Fisik adalah semua bentuk aktivitas fisik yang dilakukansecara terstruktur dan terencana, dengan tujuan untuk meningkatkan kebugaran jasmani. Contoh latihan fisik meliputi jalan kaki, jogging, stretching, latihan kekuatan otot, latihan keseimbangan, senam aerobik, bersepeda, dan sebagainya.

b. Pelaksanaan Kegiatan Posyandu Lansia

Dalam Komisi Nasional lanjut usia pelaksanaan kegiatan Posyandu dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah disepakati. Agar pelaksanaan kegiatan posyandu lansia berjalan efisien dan efektif dibutuhkan:

1) Organisasi yang tertata baik
2) Sumber daya manusia yang mempunyai ilmu dan kemampua
3) Tugas dan fungsi yang jelas dari masing-masing petugas Posyandu

4) Mekanisme kerja yang baik meliputi perencanaan, pelaksanan, monitoring dan evaluasi.

Organisasi posyandu lanjut usia adalah organisasi kemasyarakatan non struktural yang berdasarkan azas gotong royong untuk sehat dan sejahtera, yang diorganisir oleh seorang koordinator atau ketua, dibantu oleh sekretaris, bendahara dan beberapa orang kader. Tenaga yang dibutuhkan dalam pelaksanaan posyandu sebaiknya 8 orang namun bisa kurang dengan konsekuensi bekerja rangkap. Kepengurusan yang dibutuhkan adalah:

a) Ketua Posyandu
b) Sekertaris
c) Bendahara
d) Kader Sekitar 5 Orang

Tenaga pelaksanaan pada dasarnya adalah semua pengurus posyandu yang saling membantu, namun harus ada penanggung jawab masing masing sesuai bidangnya. Para lanjut usia yang lebih muda dan lebih sehat dapat di berdayakan membantu kegiatan ini sesuai dengan kemampuan masing-masing. Dengan mengajak mereka ikut membantu penyelenggaraan posyandu akan memberikan banyak manfaat antara lain:

1) Para lanjut usia akan merasa posyandu milik mereka.
2) Para lanjut usia merasa dihargai/dihormati.
3) Membuat lanjut usia tersebut tetap aktif dan akan meningkatkan kesehatan dan mencegah kepikunan.

4) Meningkatnya rasa persaudaraan, terbangunnya ikatan emosi yang positif antar generasi dan akan membuat lanjut usia rajin datang.
5) Pekerjaan menjadi ringan, efisien dan efektif, cepat selesai, sehingga akhirnya tersedia waktu luang yang dapat digunakan untuk kegiatan lainnya.

Untuk memberikan pelayanan kesehatan dan sosial yang prima terhadap lanjut usia di kelompoknya, di butuhkan perencanaan yang matang, pelaksanaan yang benar dan tepat waktu, serta pengendalian yang akurat. Pelaksanaan kegiatan posyandu dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah di sepakati. Kegiatan tersebut di atas diatur sesuai dengan ketenagaan dan waktu tersedia dan dapat dilakukan pada sebuah gedung, dibawah tenda ataupun di tempat terbuka. Pada prinsipnya kegiatan kesehatan harus di lakukan 1 bulan sekali agar dapat memantau kondisi kesehatan.

1) Mekanisme Pelayanan Pelaksanaan Kegiatan Posyandu Lansia

Pelayanan kesehatan di posyandu lansia meliputi pemeriksaan kesehatan fisik dan mental emosional. Kartu Menuju Sehat (KMS) Lansia sebagai alat pencatat dan pemantau untuk mengetahui lebih awal penyakit yang diderita (deteksi dini) atau ancaman masalah kesehatan yang dihadapi dan mencatat perkembangannya dalam Buku Pedoman Pemeliharaan kesehatan lansia atau catatan kondisi kesehatan yang lazim digunakan di puskesmas salah satunya saja Puskesmas Pasungkan di Daha Utara.

Rezqi Handayani (2019) menyatakan pelayanan yang di selenggarakan dalam posyandu lansia tergantung pada mekanisme dan kebijakan pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh dinas kesehatan kabupaten ataupun kota penyelenggara. Siti Nur Kholifah (2016) menyatakan bahwa ada yang menyelenggarakan posyandu lansia sistem 5 meja seperti posyandu balita, ada juga hanya menggunakan sistem pelayanan 3 meja. Namun, secara umum kegiatan Yandu Lansia meliputi:

a) Pendaftaran lansia, pengukuran dan penimbangan berat badan dan atau tinggi badan.
b) Pengukuran Tekanan Darah (TD), denyut jantung, laju pernapasan dan analisis Indeks Massa Tubuh (IMT).
c) Pelayanan kesehatan seperti pengobatan sederhana dan rujukan
d) Penyuluhan atau konseling, misalnya pelayanan pokok gizi.

Pelayanan yang di lakukan di posyandu merupakan pelayanan ujung tombak dalam penerapan kebijakan pemerintah untuk pencapaian lanjut usia sehat, mandiri dan berdaya guna. Oleh karena itu arah dari kegiatan Posyandu tidak boleh lepas dari konsep menua secara aktif. Menua secara aktifadalah proses optimalisasi peluang kesehatan, partisipasi dan keamanan untuk meningkatkan kualitas hidup di masa tua. Jika seseorang sehat dan aman, maka kesempatan berpartisipasi bertambah besar.

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa dalam kegiatan pelaksanan posyandu lansia perlu adanya mekanisme kerja atau

perencanaan yang matang karena posyandu lansia merupakan salah satu wadah pelayanan kesehatan lansia yang potensial dimasyarakat yang di kembangkan oleh puskesmas dan aspirasi masyarakat itu sendiri. Peran kader posyandu lansia pun sangatlah penting dalam pelaksanaan posyandu lanjut usia karena tugas dan fungsinya dalam menggerakkan dan bersosialisasi kepada masyarakat. Karena aktif apa tidaknya kaderlah yang menentukan jalannya kegiatan Posyandu Lanjut usia. Tugas dari semua kader dapat dijelaskan dibawah ini:

1) Petugas kader 1 melakukan pendaftaran dimeja pertama
2) Petugas kader 2 melakukan penimbangan di meja kedua
3) Petugas keder 3 melakukan pengisian KMS di meja tiga
4) Petugas kader 4 dan kader 5 melakukan penyuluhan perorangan berdasarkan hasil KMS serta pembagian makanan gizi untuk orang lansia.
5) Petugas kesehatan melakukan pelayanan kesehatan dasar sederhana (pengukuran tensi, nadi, pemeriksaan fisik dan pengobatan sederhana)

c. Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Posyandu Lansia

Pelayanan sosial lanjut usia (lansia) adalah proses pemberian bantuan yang dilaksanakan secara terencana dan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan lanjut usia, sehingga yang bersangkutan mampu melaksanakan fungsi sosialnya. Salah satu bentuk pelayanan sosial lanjut usia yaitu posyandu lansia. Posyandu lansia merupakan pos

pelayanan terpadu (posyandu) terhadap lansia di tingkat desa/kelurahan dalam wilayah kerja masing-masing puskesmas.

Secara ekonomi, umumnya lansia dipandang sebagai beban dari pada sumber daya. Sedangkan secara sosial, kehidupan lansia dipersepsikan negatif yaitu dianggap tidak banyak memberikan manfaat bagi keluaaraga dan masyarakat. Stigma yang berkembang di masyarakat tersebut membuat lansia mengalami penolakan terhadap kondisinya dan tidak bisa beradaptasi di masa tuanya, sehingga akan berdampak pada kesejahteraan hidup lansia.

Peningkatan pelayanan kesehatan terhadap lanjut usia diperlukan untuk mewujudkan lansia yang sehat, berkualitas, dan produktif dimasa tua nya. Pelayanan kesehatan pada lansia harus diberikan sejak dini yaitu pada usia pra lansia (45-59). Adapun tujuan dari pembentukan posyandu lansia yaitu meningkatkan derajat kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan usia lanjut di masyarakat. untuk mencapai masa tua yang bahagia dan berdaya guna bagi keluarga, dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam pelayanan kesehatan dan komunikasi antara masyarakat usia lanjut. Pelayanan kesehatan lansia diposyandu ini tidak hanya memberikan pelayanan pada upaya kuratif, melainkan juga menitik beratkan pada upaya promotif dan preventif. Berbagai pelayanan kesehatan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidu lansia.

Faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya kunjungan lansia ke posyandu lansia, antara lain:

1) Pengetahuan, merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu.
2) Jarak rumah dengan lokasi posyandu, jarak antara rumah tempat tinggal dan tempat layanan kesehatan (dalam km).
3) Dukungan keluarga, dukungan sebagai informasi verbal atau non verbal, saran, bantuan yang nyata atau tingkah laku sosialnya atau yang berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau berpengaruh pada tingkah laku penerimanya.
4) Sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan posyandu, sarana prasarana dapat diartikan sebagai suatu aktifitas maupun materi yang berfungsi melayani kebutuhan individu atau kelompok di dalam suatu lingkungan kehidupan.
5) Sikap dan perilaku lansia, sikap sebagai suatu pola perilaku terdensíatau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial, atau secara sederhana. Sikap adalah respon terhadap stimuli sosial yang telah terkondisi.

Diposyandu ini tidak hanya memberikan pelayanan pada upaya kuratif, melainkan juga menitik beratkan pada upaya promotif dan preventif. Berbagai pelayanan kesehatan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup lansia.

1) Masalah Umum Yang Dimiliki Para Lanjut Usia

Masalah umum yang dialami lanjut usia yang berhubungan dengan kesehatan fisik, yaitu rentannya terhadap berbagai penyakit, karena berkurangnya daya tahan tubuh dalam menghadapi pengaruh dari luar. Ditemukan bahwa lanjut usia menderita berbagai penyakit yang berhubungan dengan ketuaan antara lain diabetes melitus, hipertensi, jantung koroner, rematik dan asma sehingga menyebabkan aktifitas bekerja terganggu Penurunan kondisi fisik lanjut usia berpengaruh pada kondisi psikis. (Abdul Muhith dan Sandu Siyoto, 2016:23).

Dengan berubahnya penampilan, menurunnya fungsi panca indra menyebabkan lanjut usia merasa rendah diri, mudah tersinggung dan merasa tidak berguna lagi. kondisi kesehatan mental lanjut usia mempengaruhi berbagai kondisi lanjut usia yang lain seperti kondisi ekonomi, yang menyebabkan orang lanjut usia tidak dapat bekerja untuk mencukupi kebutuhan hidupnya dan kondisi sosial yang menyebabkan kurangnya hubungan sosial antara lanjut usia dengan masyarakat. Masalah ekonomi yang dialami orang lanjut usia adalah tentang pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari seperti kebutuhan sandang, pangan, perumahan, kesehatan, rekreasi dan sosial. Dengan kondisi fisik dan psikis yang menurun menyebabkan mereka kurang mampu menghasilkan pekerjaan yang produktif.

Disisi lain mereka dituntut untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan hidup sehari-hari yang semakin meningkat dari sebelumnya, seperti kebutuhan akan makanan bergizi seimbang, pemeriksaan kesehatan secara rutin, perawatan bagi yang menderita penyakit ketuaan dan kebutuhan rekreasi. Sedangkan penghasilan mereka antara lain dari pensiun, tabungan, dan bantuan keluarga. Bagi lanjut usia yang memiliki asset dan tabungan cukup, tidak terlalu banyak masalah. Tetapi bagi lanjut usia yang tidak memiliki jaminan hari tua dan tidak memiliki aset dan tabungan yang cukup maka pilihan untuk memperoleh pendapatan jadi semakin terbatas. Jika tidak bekerja berarti bantuan yang diperoleh mereka dapatkan dari bantuan keluarga, kerabat atau orang lain.

Dengan demikian maka status ekonomi orang lanjut usia pada umumnya berada dalam lingkungan kemiskinan. Keadaan tersebut akan mengakibatkan orang lanjut usia tidak mandiri, secara finansial tergantung kepada keluarga atau masyarakat bahkan pemerintah. Bertitik tolak dari penjelasan di atas, maka beberapa masalah utama yang dihadapi lanjut usia pada umumnya adalah sebagai berikut:

a) Menurunnya daya tahan fisik.
b) Masa pensiun bagi lanjut usia yang dahulunya bekerja sebagai pegawai negeri sipil yang menyebabkan menurunya pendapatan dan hilangnya prestise.

c) Perkawinan anak sehingga anak hidup mandiri dan terpisah dari orang tua.

d) Urbanisasi penduduk usia muda yang menyebabkan lanjut usia terlantar.

e) Kurangnya dukungan dari keluarga lanjut usia.

f) Pola tempat tinggal lanjut usia; lanjut usia yang hidup di rumah sendiri, tinggal bersama dengan anak atau menantu, dan tinggal di panti werdha.

2) Kebijakan Pelayanan Posyandu Lansia

Untuk mewujudkan lansia sehat, mandiri, berkualitas dan produktif harus dilakukan pembinaan kesehatan sedini mungkin selama siklus kehidupan manusia sampai memasuki fase lanjut usia dengan memperhatikan faktor-faktor resiko yang harus dihindari dan faktor-faktor protektif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesehatan. Untuk meningkatkan derajat kesehatan lansia pemerintah membuat beberapa kebjakan-kebijakan pelayanan kesehatan lansia. Tujuan umum kebijakan pelayanan kesehatan lansia adalah meningkatkan derajat kesehatan lansia untuk mencapai lansia sehat, mandiri, aktif, produktif dan berdaya guna bagi keluarga dan masyarakat.

Sementara tujuan khususnya adalah meningkatkan cakupan dan kualitas pelayanan kesehatan santun lansia, meningkatkan koordinasi dengan lintas program, lintas sektor, organisasi profesi dan pihak terkait lainnya, meningkatnya ketersediaan data dan

informasi di bidang kesehatan lansia, meningkatnya peran serta dan pemberdayaan keluarga, masyarakat dan lansia dalam upaya serta peningkatan kesehatan lansia, meningkatnya peran serta lansia dalam upaya peningkatan kesehatan keluarga dan masyarakat (KEMENKES, 2016).

Dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, maka dikembangkan program.Kesehatan lansia sebagai berikut: bentuk pelayanan kesehatan santun lanjut usia yang diberikan di puskesmas yaitu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, memberikan prioritas pelayanan kepada lanjut usia dan penyediaan sarana yang aman dan mudah diakses, memberikan dukungan atau bimbingan pada lanjut usia dan keluarga secara berkesinambungan, melakukan pelayanan secara proaktif untuk dapat menjangkau sebanyak mungkin sasaran lansia yang ada di wilayah kerja puskesmas, melakukan koordinasi dengan lintas program dengan pendekatan siklus hidup dan melakukan kerjasama dengan lintas sektor, termasuk organisasi.Program pengembangan kesehatan lansia tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan partisipasi yang baik dari lansia itu sendiri.

Dewi Marliyana Sari, 2013 dalam penelitiannya mengatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dukungan keluarga dengan tingkat kehadiran lansia ke posyandu lansia. Keluarga adalah kumpulan dua individu atau lebih yang terikat oleh darah,

perkawinan, atau adopsi yang tinggal dalam satu rumah atau jika terpisah tetap memperhatikan satu sama lain (Muhlisin, 2012).

d. Upaya Pelayanan Kesehatan Lansia

Upaya kesehatan lansia adalah upaya kesehatan paripurna di bidang kesehatan lansia, yang dilaksanakan ditingkat Puskesmas serta diselenggarakan secara khusus maupun umum yang terintegrasi dengan kegiatan pokok puskesmas lainnya. Upaya tersebut dilaksanakan oleh petugas kesehatan dengan dukungan peran serta masyarakat baik di dalam gedung maupun diluar gedung puskesmas (Kemenkes, 2010). Adapun kegiatan kesehatan lansia yaitu berupa antara lain:

1) Pelayanan Promotif

Upaya promotif bertujuan untuk membantu orang-orang merubah gaya hidup mereka dan bergerak ke arah keadaan kesehatan yang optimal serta mendukung pemerdayaan seseoarng untuk membuat pilihan yang sehat tentang perilaku mereka dan secara tidak lansung merupakan tindakan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan mencegah penyakit.

2) Pelayanan Preventif

Mencakup pelayanan primer, sekunder, dan tersier. Pencegahan primer meliputi pencegahan pada lansia sehat, terdapat faktor risiko, tidak ada penyakit, dan promosi kesehatan. Pencegahan sekunder meliputi pemerikasaan terhadap penderita tanpa gejala, dari awal penyakit hingga terjadi penyakit belum tampak klinis, dan mengidap faktor risiko. Pencegahan tersier

dilakukan susudah terdapat gejala penyakit, dan cacat, mencegah cacat bertambah dan ketergantungan, serta perawatan bertahap.

3) Pelayanan Rehabilitatif

Pelayanan rehabilitatif berupa upaya pengobatan bagi lansia yang sudah menderita penyakit agar mengembalikan fungsi organ yang sudah menurun.

Masa lansia merupakan masa persiapan diri untuk mencapai usia lanjut yang sehat, aktif dan produktif, karena pada masa ini merupakan masa terjadinya perubahan diri seperti terjadinya menopause, puncak karier, masa menjelang pensiun, dan rasa kehilangan (kedudukan, kekuasaan, teman, anggota keluarga, pendapatan). Dalam keluarga lansia merupakan sasaran perhatian dan merupakan figur tersendiri dalam kaitannya dengan sosial budaya bangsa untuk meningkatkan mutu kehidupan masyarakat.

Adapun peraturan pemerintah terkait tentang posyandu dan pelayanan kesehatan bagi lansia yaitu:

1) Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnyya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehaan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah

kerjanya. Upaya kesehatan masyarakat adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menaggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga.

Posyandu merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan dasar dengan sasaran kelompok lansia. Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenid tertentu memerlukan kewenangan untuk melalukan upaya kesehatan.

Prinsip penyelenggarakan puskesmas meliputi pradigma sehat, pertanggung jawaban wilayah, kemandirian masyarakat, pemerataan, teknologi tepat guna, dan ketepatan dan kesinambungan. Salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seleuruh masyarakat diwilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan. Sehingga seharusnya posbindu dapat tersedia dengan akses yang mudah dan terjangkausecara menyeluruh kepada seluruh lansia yang berada diwilayah kerja puskesmas.

Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama yang meliputi upaya kesehatan masyarakat esensial dan upaya kesehatan masyarakat pengembangan. Posbindu

merupakan upaya kesehatan masyarakat yang kegiatannya memerlukan upaya yang sifatnya inovatif dan atau bersifat ekstensifikasi dan intensifikasi pelayanan, disesuaikan dengan prioritas masalah kesehatan, kekhususan wilayah kerja dan potensi sumber daya yang tersdia di masing-masing puskesmas.

2) Undang-undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Dimana upaya pemeliharaa kesehatan bagi lanjut usia harus ditujukan untuk menjaga agarr lansia tetap hidup sehat dan produktif secara sosial maupun ekonomi, serta pemerintah wajib menjamin keersedian pelayanan kesehatan dan memfasilitasi kelompok lanjut usia untuk dapat tetap hidup mandiri dan produktif. Oleh karena itulah maka pemerintah merencanakan pelayanan kesehatan yang penyelenggaraan melalui program Puskesmas dengan melibatkan peran serta para lansia, keluarga, tokoh masyarakat dan organisasi sosial yang disebut dengan Pos Pembinaan Terpadu (Posbindu)

3) Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2004

Pemerintah, masyarakat dan keluarga bertanggung jawab atas terwujudnya upaya peningkatan kesejahteraan sosial lansia. Posbindu merupakan salah satu alternatif dalam mewujudkan upaya peningkatan kesejahteraan sosial lansia

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan

yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dilalui oleh masyarakat.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip dalam Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Indikator-indikator ini dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik berbasis digital di desa.

Dalam pelayanan administrasi desa berbasis digital, keandalan dapat dilihat dari ketepatan data dan kecepatan pelayanan. Daya tanggap terlihat dari kesigapan aparatur desa dalam membantu masyarakat. Jaminan berkaitan dengan kepastian prosedur dan keamanan data. Empati ditunjukkan melalui sikap ramah dan perhatian aparatur desa. Sementara itu, bukti fisik dapat dilihat dari ketersediaan sarana pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan.

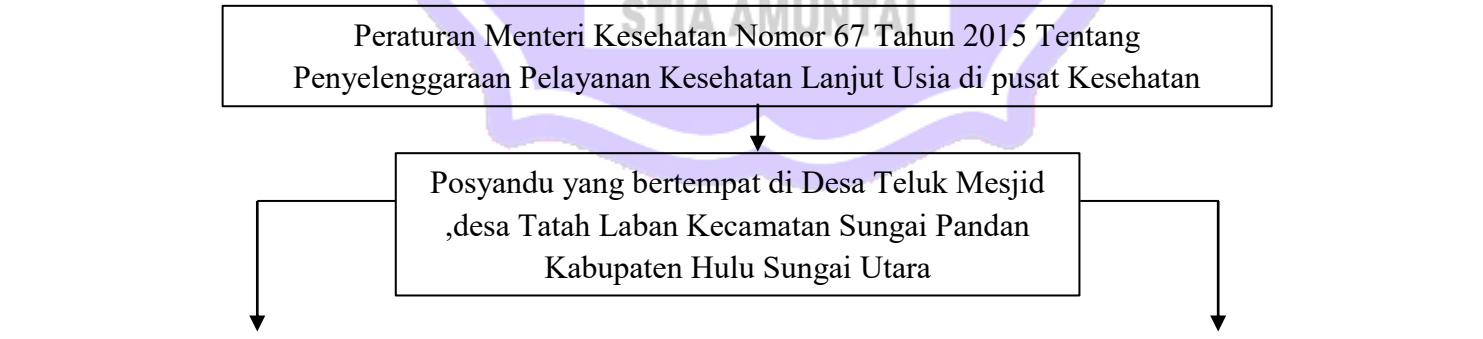
C. Kerangka Pemikiran

Sugiyono (2009) dalam Ajat Rukajat (2018) mengemukakan bahwa seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Jadi Pelayanan kesehatan di posyandu lansia meliputi pemeriksaan kesehatan fisik dan mental emosional. Kartu Menuju Sehat (KMS) Lansia sebagai alat pencatat dan pemantau untuk mengetahui lebih awal penyakit yang diderita (deteksi dini) atau ancaman masalah kesehatan yang dihadapi dan mencatat perkembangannya dalam Buku Pedoman. Tetapi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut terkadang masih ada

masalah-masalah, oleh karena itu perlu adanya suatu upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah tersbeut. Untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan lansia pada Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Dengan dasar hukum Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia Di Pusat Kesehatan Masyarakat.

Sugiyono (2023:95) Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada variabel moderator dan intervening, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



Faktor Yang penghambat dalam Kualitas pelayanan Posyandu lansia Pada Posyandu di Desa Teluk Mesjid,desa Tatah Laban Pada Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Kualitas Pelayanan Posyandu Lansia di desa Teluk Mesjid dan desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI