JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

KUALITAS PELAYANAN POSYANDU LANSIA DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (STUDI KASUS POSYANDU LANSIA DI DESA TELUK MESJID DAN DESA TATAH LABAN)

Muhammad Maki[1], Jumaidi[2], Anna Maryati[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: m.maki11052@gmail.com

ABSTRAK

Pengetahuan tentang mutu layanan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, menjadi fokus utama studi ini. Berbagai kendala seperti minimnya partisipasi lansia, keterbatasan fasilitas, serta perilaku petugas yang kurang optimal dalam melayani mendorong dilakukannya penelitian tersebut. Pendekatan kualitatif dengan rancangan deskriptif dipilih sebagai metode kajian. Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung, wawancara mendalam, dan penelaahan dokumen dari lima belas partisipan yang ditentukan secara purposive. Analisis data menerapkan model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tahap reduksi, penyajian, penarikan simpulan, serta verifikasi. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima indikator, yaitu kompetensi, kredibilitas, keadilan, efisiensi, dan efektivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban secara umum sudah cukup baik, ditunjukkan dengan pelayanan yang adil dan setara tanpa diskriminasi, pelayanan yang cukup cepat dan sesuai prosedur, serta pemberian informasi kesehatan dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Akan tetapi, tingkat partisipasi/kehadiran lansia masih belum optimal. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan antara lain kurangnya keramahan sebagian petugas kesehatan dan kader posyandu, keterlambatan sebagian petugas, rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pemeriksaan kesehatan secara rutin, kondisi kesehatan lansia yang menurun, serta kurangnya dukungan keluarga. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan keramahan dan kedisiplinan petugas serta sosialisasi yang lebih aktif kepada masyarakat guna meningkatkan partisipasi lansia dalam kegiatan Posyandu Lansia.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Garis Sempadan Bangunan, Garis Sempadan Sungai

ABSTRACT

This study aims to measure and analyze the quality of Posyandu services for the Elderly and identify the factors that influence them in Teluk Mesjid Village and Tatah Laban Village, Sungai Pandan District, Hulu Sungai Utara Regency. The problems that prompted this study include the low attendance rate of the elderly, limited facilities and infrastructure, and the attitude of some officers who are not entirely friendly in providing services. A qualitative approach with a descriptive type was applied in this study. Data were collected through observation, interviews, and documentation of 15 informants selected purposively, then analyzed using the interactive model of Miles and Huberman which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification. Service quality was measured using five indicators: competence, credibility, fairness, efficiency, and effectiveness. The results show that the service quality of Posyandu Lansia in Teluk Mesjid and Tatah Laban Villages is generally quite good, reflected in fair and equal service without discrimination, service that is reasonably fast and in accordance with procedures, and the provision of health information in language that is easy for the community to understand. However, the level of elderly participation/attendance is still not optimal. Factors hindering service quality include a lack of friendliness among some health workers and posyandu cadres, tardiness among some staff, low community awareness of the importance of routine health check-ups, declining health conditions among the elderly, and insufficient family support. This study recommends improving staff friendliness and discipline,

as well as more active outreach to the community, in order to increase elderly participation in Posyandu Lansia activities.

Keywords: *Policy Implementation, Building Setback Line, River Setback Line*

PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan dasar warga menjadi tanggung jawab utama pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Keberhasilan tata kelola pemerintahan dapat diukur dari mutu layanan yang diberikan, terutama di level desa yang berinteraksi secara langsung dengan rakyat. 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.

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.

Kualitas hidup lansia di tingkat desa sangat bergantung pada peran strategis yang dijalankan Posyandu Lansia, sehingga kajian ini menjadi krusial. Solusi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dapat dirumuskan setelah mengidentifikasi kondisi pelayanan yang ada. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pemerintah desa dan pemangku kepentingan dalam menyusun kebijakan pelayanan kesehatan lansia yang lebih optimal.

Berdasarkan Pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa permasalahan yaitu Pertama, Waktu tunggu atau antri yang cukup lama sehingga membuat orang yang sudah

agak berumur menjadi tidak nyaman karena duduk terlalu lama. (sumber : hasil observasi peneliti. Kedua, 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. Ketiga, 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

Hasil penelitian sebelumnya dimanfaatkan sebagai referensi untuk memperoleh gambaran awal dalam studi ini. Selain itu, kajian tersebut berguna mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan riset serta berbagai elemen krusial yang menjadi landasan teoretis. Wawasan berpikir peneliti pun dapat diperluas melalui pendekatan ini. Adapun beberapa studi terdahulu yang dirujuk oleh penulis meliputi

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". Pelayanan kesehatan ibu dan anak menjadi fokus utama dalam penelitian ini, yang bertujuan mengkaji implementasinya berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik. Pendekatan kualitatif dipilih sebagai metode penelitian dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Empat aspek utama yang menjadi sorotan meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, serta sarana dan prasarana. Prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak dinilai cukup jelas, mudah dipahami, dan telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan.

Dyah Ayu Kumudaningsih (2014), 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 Pelayanan kesehatan bagi lanjut usia di RW 01 Kelurahan Demangan, Kecamatan Gondokusuman, Yogyakarta, menjadi fokus utama penelitian ini melalui kajian terhadap pelaksanaan Posyandu Lansia "Melati". Proses penyelenggaraan kegiatan tersebut, termasuk persiapan yang dilakukan para kader dengan menata dan menjalankan sistem pelayanan lima meja, dianalisis untuk mengetahui efektivitasnya. Peran kader dalam menyampaikan informasi, edukasi, serta motivasi kesehatan kepada para lansia turut menjadi sorotan penting. Selain itu, berbagai faktor penghambat dan pendukung yang memengaruhi jalannya kegiatan Posyandu Lansia Melati juga diidentifikasi. Berdasarkan temuan tersebut, kesimpulan yang diperoleh peneliti mencakup dua aspek utama. Pertama, rangkaian proses pelaksanaan Posyandu Lansia yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan telah berjalan dengan tahapan persiapan oleh kader sebelum hari pelaksanaan. Kedua, kontribusi kader dalam memberikan layanan berbasis informasi, edukasi, dan motivasi terbukti signifikan dalam mendukung kesejahteraan lansia. Pelayanan informasi yang disediakan oleh kader Posyandu berperan dalam menyebarluaskan detail kegiatan seperti jadwal dan waktu pelaksanaan sehingga

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

kualitas layanan kesehatan dapat ditingkatkan. Respons positif dan semangat tinggi dari para lansia dalam mengikuti Posyandu menjadi faktor pendorong utama. Dukungan dari tokoh masyarakat seperti ketua RT, RW, dan kelurahan juga turut memperkuat pelaksanaan program ini. Di sisi lain, faktor penghambat muncul akibat minimnya kerja sama dan komunikasi antarkader sehingga beban tugas hanya tertumpu pada satu atau dua orang saja. Partisipasi warga yang berprofesi sebagai tenaga medis dalam kegiatan Posyandu juga masih terbilang rendah.

Menurut Moenir (2016:26) , Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan secara langsung oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Kegiatan ini bertujuan membantu masyarakat mendapatkan apa yang mereka butuhkan melalui proses yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan.

Selanjutnya, Hardiyansyah (2018:63) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu kondisi yang bersifat dinamis, terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi masyarakat. Tuntutan terhadap peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan menjadi keniscayaan bagi para penyelenggara layanan publik demi tercapainya kepuasan warga.

Menurut Notoatmodjo (2018:25), Posyandu Lansia berfungsi sebagai salah satu fasilitas penting dalam meningkatkan kualitas kesehatan kelompok lanjut usia. Upaya pemeliharaan dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara umum diwujudkan melalui serangkaian kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang bertujuan mencegah penyakit sekaligus memulihkan kondisi kesehatan. Keberadaan Posyandu Lansia menjadi bagian integral dari sistem pelayanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik populasi tersebut.

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.

METODE

Pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif menjadi landasan utama pelaksanaan penelitian ini. Melalui metode tersebut, penulis berupaya mendeskripsikan kondisi objek kajian secara faktual sesuai realitas yang teramati di lokasi penelitian. Data primer bersumber dari responden yang memberikan informasi terkait kualitas pelayanan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data primer mencakup opini individu maupun kelompok dari subjek penelitian, temuan observasi atas objek fisik, peristiwa, atau aktivitas tertentu, serta hasil uji coba. Sementara itu, data sekunder umumnya berbentuk bukti, dokumentasi, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang diterbitkan maupun tidak. Subjek yang menjadi asal data disebut sebagai sumber data. Ketika peneliti memanfaatkan kuesioner untuk mengumpulkan data, sumber data tersebut dinamakan responden, yakni pihak yang memberikan tanggapan terhadap pertanyaan secara lisan atau tertulis.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Posyandu Lansia Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Posyandu Di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban).

Keberhasilan dalam sebuah pelayanan kesehatan lansia yang dilaksanakan di posyandu lansia ini ditentukan oleh berbagai variabel dan juga ada faktor yang mempengaruhinya atau faktor penghambatnya dalam pelayanan kesehatan lansia. Menurut Muhammad Khozin (2016) dalam buku Rakhma Kusuma (2016:147) setidaknya terdapat 5 (lima) indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yaitu :

1. Kompetensi

Kompetensi merujuk pada kapabilitas atau keahlian yang melekat pada individu ketika menjalankan tugas atau pekerjaan spesifik yang selaras dengan posisi yang diembannya. Kemampuan ini bukan sekadar mencerminkan pengetahuan atau keterampilan yang dimiliki seseorang. Lebih dari itu, kompetensi juga mencakup kesediaan untuk mengaplikasikan hal-hal yang telah dikuasai sehingga dapat memberikan kontribusi yang bernilai.

a. Pengetahuan

Pengetahuan terbentuk dari pemahaman yang diperoleh seseorang setelah melakukan proses penginderaan terhadap objek tertentu. Indra penglihatan dan pendengaran menjadi saluran utama bagi manusia dalam memperoleh sebagian besar pengetahuan mereka. Proses penginderaan itu sendiri melibatkan kelima panca indra yang dimiliki manusia yakni penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa, dan peraba. Domain kognitif atau pengetahuan memegang peranan yang sangat krusial dalam membentuk tindakan seseorang karena pengetahuan merupakan hasil dari proses pembelajaran yang dapat berlangsung secara sengaja maupun tidak sengaja.

Dari hasil wawancara dan observasi di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan kesehatan lansia di posyandu pada Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang dilakukan oleh petugas kesehatan tentang pengetahuan mereka sudah cukup bagus dalam memberikan pelayanan kesehatan lansia di posyandu.

b. Kemampuan

Kemampuan yang dimiliki oleh petugas kesehatan maupun kader posyandu itu berbeda-beda, kemampuan seseorang di dapat dari kecerdasan maupun bakat dari seseorang. Kemampuan merupakan keadaan yang dimiliki seorang petugas kesehatan maupun kader Posyandu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.Sehingga dirinya dapat mengetahui bakat mereka dalam melakukan sesuatu berdasarkan kemampuan yang mereka dapat. Kaitannya dengan kemampuan seorang petugas kesehatan maupun kader posyandu untuk dapat meningkatkan kemampuan mereka lebih baik lagi

Dari hasil wawancara dan observasi di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan kesehatan lansia di posyandu pada Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang dilakukan oleh petugas kesehatan tentang kemampuan mereka sudah cukup bagus dalam memberikan pelayanan kesehatan lansia di posyandu.

c. Respon

Respon dalam pelayanan menunjukkan sejauh mana petugas memiliki kepedulian, kesiapan, dan kecepatan dalam membantu masyarakat, khususnya lansia yang membutuhkan perhatian lebih dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan yang memiliki respon baik biasanya ditandai dengan sikap ramah, cepat membantu, mudah diajak berkomunikasi, serta mampu memberikan solusi atau penjelasan yang mudah dipahami oleh lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa respon petugas kesehatan dan kader Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari kesediaan petugas dalam mendengarkan keluhan masyarakat, menjawab pertanyaan, serta memberikan tanggapan terhadap kondisi kesehatan lansia selama pelaksanaan Posyandu. Namun demikian, masih terdapat beberapa masyarakat yang menyampaikan bahwa penjelasan atau tanggapan yang diberikan petugas terkadang masih terlalu singkat dan belum sepenuhnya mudah dipahami, sehingga beberapa lansia masih harus

mengajukan pertanyaan kembali untuk memperoleh informasi yang lebih jelas.

2. Kredibilitas

Kepercayaan terhadap seseorang muncul dari kualitas dan keahlian yang dimilikinya, terutama yang tercermin dalam kejujuran serta sikap sopan. Alasan yang logis untuk layak dipercaya inilah yang disebut sebagai kredibilitas. Apabila seseorang memiliki karakter dan kemampuan yang dapat diandalkan, maka ia dinilai sebagai pribadi yang kredibel.

a. Sifat Jujur dan Sopan

Sifat dasar manusia mencakup kejujuran sebagai salah satu karakter positif yang melekat. Meskipun kejujuran merupakan fitrah bawaan, realitas menunjukkan bahwa pemahaman terhadap esensi kata jujur masih belum dikuasai oleh banyak orang. Pelayanan yang diberikan petugas, baik saat pemeriksaan maupun dalam kegiatan lainnya, harus dilandasi oleh nilai kejujuran tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sifat jujur dan sopan petugas kesehatan serta kader Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari sikap petugas yang memberikan informasi sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat, bersikap sopan, serta berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada setiap lansia.Namun demikian, masih terdapat beberapa masyarakat yang menyampaikan bahwa keramahan sebagian petugas belum sepenuhnya optimal, terutama dalam berkomunikasi saat memberikan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sikap ramah dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

b. Kepercayaan

Dalam melayani masyarakat maka kita membutuhkan sebuah kepercayaan kepada orang bahwa kemampuan, keahlian dan keterampilan kita sudah terjamin dan dapat dipercaya. Kepercayaan merupakan kapasitas individu untuk mengandalkan pihak lain yang dinilai memiliki integritas. Dalam konteks hubungan sosial, kepercayaan berfungsi sebagai parameter evaluatif terhadap interaksi antarmanusia yang diharapkan berlangsung selaras dengan ekspektasi kolektif dalam suatu komunitas.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti terkait kepercayaan dari masyarakat dalam kualitas pelayanan Posyandu lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah optimal .

3. Keadilan

Keadilan sama berarti bahwa tidak berat sebelah artinya tidak memihak yang dibawah, ditengah maupun yang lebih tinggi semuanya dilayani tanpa ada perbedaan. 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.

a. Pelayanan Tanpa Diskriminasi.

Setiap individu berhak mendapatkan layanan yang setara dan tidak memandang perbedaan latar belakang seperti suku, keyakinan, ras, gender, usia, strata sosial, ekonomi, pendidikan, atau hubungan khusus dengan penyelenggara layanan. Prinsip ini menegaskan bahwa pelayanan yang adil dan tanpa diskriminasi harus diberikan kepada seluruh warga. Hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik yang bermutu telah dijamin sesuai aturan dan prosedur yang berlaku.

Pelayanan di Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berjalan dengan baik tanpa adanya praktik

diskriminatif. Kesimpulan ini diperoleh dari serangkaian wawancara dan observasi yang dilakukan. Setiap individu mendapatkan akses kesehatan yang setara tanpa mempertimbangkan perbedaan status sosial, ekonomi, suku, agama, atau latar belakang lainnya. Hak yang sama dalam memperoleh layanan kesehatan sesuai prosedur yang berlaku telah diberikan kepada seluruh warga masyarakat.

b. Kesetaraan dalam Mendapatkan Pelayanan

Kesetaraan dalam mendapatkan pelayanan merupakan suatu kondisi dimana setiap masyarakat memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tanpa adanya perbedaan perlakuan. Dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan, seluruh masyarakat harus mendapatkan kesempatan yang sama dalam menerima pelayanan, baik dari segi akses, perhatian, maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Kesetaraan pelayanan juga menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan secara adil kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan usia, status sosial, ekonomi, pendidikan, maupun latar belakang lainnya sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara sama.

Kesimpulan dari wawancara dan observasi di lapangan menunjukkan pelayanan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, telah berjalan dengan baik dalam aspek kesetaraan. Setiap individu mendapatkan perlakuan yang adil tanpa mempertimbangkan perbedaan status sosial, ekonomi, suku, atau latar belakang lainnya. Semua warga lanjut usia memperoleh akses yang setara terhadap layanan kesehatan yang telah ditetapkan prosedurnya.

4. Efesiensi

Efesiensi pelayanan kesehatan menjadi dimensi mutu yang krusial mengingat dampaknya terhadap capaian layanan. Sumber daya yang tersedia dimanfaatkan secara maksimal oleh petugas sehingga pelayanan yang efisien mampu memberikan perhatian optimal kepada masyarakat. Kesesuaian antara pelayanan yang baik dan kemampuan sumber daya menjadi kunci dalam mewujudkan efesiensi tersebut.

a. Pelayanan Cepat dan Sesuai Prosedur

Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu dan mengikuti tahapan yang telah ditetapkan merupakan wujud dari pelayanan cepat dan sesuai prosedur. Kepastian, kenyamanan, serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap petugas kesehatan dan kader posyandu dapat tercipta melalui pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan selaras dengan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks pelayanan publik di sektor kesehatan, masyarakat sangat menginginkan proses yang sederhana dan transparan agar setiap langkah pelayanan berjalan sesuai aturan.

Dari hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dalam penelitian ini tentang pelayanan cepat dan sesuai prosedur pada pelayanan kesehatan lansia di Posyandu Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan dengan cukup baik Namun demikian, kecepatan pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara optimal, karena pada saat jumlah peserta Posyandu meningkat, masyarakat masih harus menunggu giliran pelayanan dalam waktu yang relatif lama. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian lansia merasa kurang nyaman ketika mengikuti kegiatan Posyandu, meskipun prosedur pelayanan telah dilaksanakan dengan baik.

b. Kesesuain Waktu Pelayanan dengan Standar/Prosedur.

Kesesuaian waktu pelayanan dengan standar atau prosedur merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan berdasarkan aturan dan tahapan pelayanan yang berlaku. Dalam pelayanan kesehatan, ketepatan waktu sangat penting agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan pelayanan dapat berjalan dengan

tertib serta teratur. Pelayanan yang sesuai dengan standar waktu juga menunjukkan adanya kedisiplinan dan tanggung jawab petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, telah berjalan sesuai jadwal dan prosedur yang ditetapkan. Temuan dari wawancara serta observasi menunjukkan bahwa kesesuaian waktu pelayanan tergolong cukup baik. Meskipun demikian, sejumlah warga mengeluhkan durasi penyelesaian pelayanan yang lebih panjang akibat tingginya jumlah peserta. Kondisi ini membuat sebagian lansia harus menanti giliran sehingga aspek ketepatan waktu masih memerlukan perbaikan.

5. Efektivvitas

Efektivitas merujuk pada capaian tingkat keberhasilan yang diraih individu atau lembaga melalui metode tertentu yang selaras dengan target yang ditetapkan. Suatu aktivitas dinilai semakin efektif apabila jumlah rencana yang terealisasi semakin besar.

a. Pemberian Nasihat/Informasi Kesehatan

Pemberian nasihat atau informasi kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang dilakukan dengan memberikan penjelasan, arahan, maupun edukasi kepada masyarakat mengenai kondisi kesehatan dan cara menjaga kesehatan dengan baik. Dalam pelayanan kesehatan lansia, pemberian informasi kesehatan sangat penting agar lansia memahami cara menjaga pola hidup sehat, mencegah penyakit, serta mengetahui tindakan yang harus dilakukan apabila mengalami gangguan kesehatan. Informasi kesehatan yang diberikan dengan jelas dan mudah dipahami dapat membantu meningkatkan pengetahuan serta kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan.

Pemberian nasihat dan informasi kesehatan oleh petugas serta kader Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan temuan wawancara dan observasi. Upaya penyuluhan, penyampaian hasil pemeriksaan, dan saran tentang pentingnya menjaga kesehatan serta pemeriksaan rutin menjadi indikator dari kinerja tersebut.

b. Tingkat Partisipasi/Kehadiran

Tingkat partisipasi yang tinggi mencerminkan kepedulian dan minat warga terhadap layanan kesehatan yang tersedia. Dukungan dari masyarakat turut berperan sebagai faktor penentu dalam pencapaian efektivitas penyelenggaraan posyandu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi atau kehadiran masyarakat dalam kegiatan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari sebagian besar masyarakat dan lansia yang masih berpartisipasi serta mengikuti kegiatan Posyandu secara rutin.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan posyandu lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan lansia sudah cukup baik, dilihat dari indikator pelayanan tanpa diskriminasi yang sudah berjalan cukup baik karena petugas memberikan pelayanan secara adil kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang. Pada indikator kesetaraan dalam mendapatkan pelayanan, masyarakat telah memperoleh kesempatan yang sama dalam menerima pelayanan kesehatan. Pada indikator pelayanan cepat dan sesuai prosedur, pelayanan sudah dilakukan sesuai tahapan pelayanan posyandu meskipun masih terdapat sebagian petugas yang datang terlambat. Pada indikator kesesuaian waktu pelayanan dengan standar/prosedur, kegiatan pelayanan sudah dilaksanakan sesuai jadwal yang ditentukan

walaupun kedisiplinan waktu sebagian petugas masih perlu ditingkatkan. Pada indikator pemberian nasihat/informasi kesehatan, petugas kesehatan dan kader posyandu telah memberikan informasi kesehatan dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Sedangkan pada indikator tingkat partisipasi/kehadiran masih belum optimal karena masih terdapat sebagian lansia yang tidak rutin mengikuti kegiatan posyandu lansia.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan lansia di Posyandu Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat.

a. Faktor pendukung dalam kualitas pelayanan Posyandu Lansia di Desa Teluk Mesjid dan Desa Tatah Laban Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah kompetensi petugas dan kader Posyandu yang cukup baik sehingga mampu memberikan pelayanan, pemeriksaan kesehatan, serta informasi kesehatan kepada lansia sesuai dengan kebutuhan mereka, adanya kerja sama yang baik antara kader Posyandu, petugas kesehatan, dan pemerintah desa sehingga pelaksanaan kegiatan Posyandu Lansia dapat berjalan dengan baik. Kerja sama tersebut memudahkan pelaksanaan pemeriksaan kesehatan, penyuluhan, dan pelayanan kepada lansia, tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan Posyandu Lansia sehingga pelayanan dapat diberikan dengan lebih baik. Fasilitas seperti tempat pelayanan, alat pemeriksaan kesehatan, serta perlengkapan administrasi membantu kelancaran proses pelayanan
b. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan Posyandu Lansia yaitu keterbatasan jumlah petugas atau kader Posyandu. Jumlah kader yang bertugas belum sebanding dengan jumlah lansia yang dilayani, sehingga pada saat pelaksanaan kegiatan beberapa pelayanan memerlukan waktu lebih lama dan petugas harus merangkap beberapa tugas sekaligus selain itu juga kurangnya pemahaman sebagian lansia terhadap informasi kesehatan yang diberikan. Perbedaan tingkat pendidikan dan usia menyebabkan tidak semua lansia mudah memahami penyuluhan atau arahan dari petugas, sehingga informasi kesehatan belum sepenuhnya diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, jadwal pelaksanaan Posyandu terkadang berbenturan dengan kegiatan keluarga atau pekerjaan, sehingga sebagian lansia tidak dapat hadir sesuai jadwal yang telah ditetapkan selain itu juga petugas harus melaksanakan berbagai tugas secara bersamaan, seperti melakukan pendaftaran, pemeriksaan kesehatan, pencatatan hasil pemeriksaan, serta memberikan penyuluhan kepada lansia. Kondisi tersebut menyebabkan petugas mengalami kelelahan sehingga sikap ramah, sopan, dan perhatian kepada lansia belum dapat diberikan secara maksimal selama proses pelayanan berlangsung

DAFTAR PUSTAKA

Hardani and others (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.

Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kumudaningsih, D.A. (2014) "Pelaksanaan Posyandu Lansia Melati dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di RW 01 Kelurahan Demangan, Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta."

Luhur, A.Y. (2023) "Kualitas Pelayanan Posyandu sebagai Upaya Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak pada Masyarakat di Desa Ranakolong Kecamatan Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur."

Notoatmodjo, S. (2018) *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.