

## KUALITAS PELAYANAN KADER BINA KELUARGA LANSIA DI DESA MUARA BARUH KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Selvia Rahmah<sup>1</sup>, Reno Affrian<sup>2</sup>, Irza Setiawan<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik,  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai  
e-mail : [selviar299@gmail.com](mailto:selviar299@gmail.com)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Pada Kader Bina Keluarga Lansia Desa Muara Baruh Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data diambil sample *purposive sampling* yang berjumlah 12 orang. Dianalisis dengan teknik kondensasi data, tampilan tata, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil menunjukkan sudah baik, dilihat beberapa indikator baik yaitu: Akuntabilitas Indikator Kecepatan, ketepatan, dan pelayanan yang ramah. Parsipatif indikator kepuasan konsumen dalam pelayanan yang diberikan. Kesamaan hak indikator memberi perhatian secara merata kepada konsumen. Keseimbangan hak dan kewajiban indikator partisipasi dalam pengambilan keputusan. Indikator keseimbangan dalam pembagian sumber daya. Cukup baik yaitu: Indikator semua fasilitas bisa digunakan dengan baik. Partisipatif indikator sejauh mana masyarakat dapat berpartisipasi. Disamping itu faktor penghambat yaitu Faktor penghambat yaitu Kurangnya informasi yang tepat dan jarak tempuh yang jauh dari tempat tinggal lansia menuju lokasi kegiatan. dan Faktor pendorong Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan Publik, Kader Bina Keluarga Lansia

### ABSTRACT

*Service quality is a very important factor in increasing community satisfaction in the Elderly Family Development Cadre of Muara Baruh Village, Amuntai Utara District, Hulu Sungai Utara Regency. This qualitative research aims to determine the Quality of Service and the factors that influence it. The method uses a qualitative approach with descriptive research type. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. Data sources were taken purposive sampling samples totaling 12 people. Analyzed with data condensation techniques, system display, and conclusion drawing and verification. The results show that it is good, seen from several good indicators, namely: Accountability Indicators Speed, accuracy, and friendly service. Participative indicators of customer satisfaction in the services provided. Equality of rights indicators pay attention equally to consumers. Balance of rights and obligations indicators of participation in decision making. Indicator of balance in resource sharing. Good enough, namely: Indicators that all facilities can be used properly. Participatory indicators of the extent to which the community can participate. Besides that, the inhibiting factors are the lack of proper information and the long distance from where the elderly live to the activity location. and Encouraging factors Availability of adequate health facilities.*

**Keywords :** *Quality, Public Services, Elderly Family Development Cadres*

### PENDAHULUAN

Organisasi sering kali dipahami sebagai kelompok orang yang berkumpul dan bekerja bersama secara terstruktur untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu yang telah disepakati. Dalam organisasi, perhatian difokuskan pada identifikasi, klasifikasi, dan pembagian pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab individu, tim, tugas, dan kewajiban. Secara umum, organisasi dibagi

menjadi dua kategori: sektor privat dan sektor publik.

Organisasi sektor privat bertujuan untuk menyediakan barang dan jasa kepada konsumen dengan berlandaskan pada kemampuan mereka membayar sesuai hukum pasar. Sebaliknya, organisasi sektor publik bertujuan memberikan layanan kepada masyarakat tanpa membedakan status atau posisi sosial, dan lebih berorientasi pada kepentingan umum daripada keuntungan.

Salah satu aspek penting dalam organisasi adalah pelayanan, yang menjadi kunci keberhasilan dalam usaha atau kegiatan jasa. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan, perhatian terhadap pelayanan, baik dari pengguna maupun penyedia layanan, menjadi sangat penting. Terutama bagi organisasi pemerintah yang bergerak di bidang jasa dan bertugas memberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau individu untuk memberikan barang atau jasa kepada masyarakat, baik secara individu maupun kelompok.

Pelayanan pelanggan yang berkualitas menjadi faktor utama untuk mencapai kesuksesan dan keuntungan bagi organisasi dalam bidang apapun. Namun, banyak organisasi saat ini lebih fokus pada aspek teknis dan kinerja perusahaan, seringkali mengabaikan aspek pelayanan manusiawi. Oleh karena itu, pelayanan berkualitas menjadi sangat penting.

Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kader Bina Keluarga Lansia merupakan salah satu program pemerdayaan masyarakat yang dibentuk oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bina Keluarga Lansia adalah kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan keluarga yang memiliki Lansia dalam mengasuh, perawatan, dan pemberdayaan Lansia agar dapat meningkatkan kesejahteraannya. Sebagai lembaga penyedia pelayanan publik maka dituntut semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, karena memiliki peran lebih besar yang menyangkut kepentingan umum. Namun terdapat beberapa kendala yang menghambat kualitas pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan, baik buruknya, seharusnya tidak dinilai berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa atau layanan, melainkan harus didasarkan pada persepsi konsumen atau sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku mengenai standar kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang dianggap berkualitas tinggi, yang sering disebut sebagai pelayanan prima, adalah jenis pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui standar kualitas yang telah ditetapkan. Pelayanan prima ini mencakup pemberian layanan yang tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, tetapi juga mampu memuaskan mereka dengan cara yang konsisten dan berfokus pada kepentingan serta kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Dalam hal ini, pelayanan prima berupaya untuk memberikan pengalaman terbaik kepada masyarakat, memastikan bahwa setiap aspek dari layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut tentang kualitas pelayanan yang disediakan oleh kader Bina Keluarga Lansia. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang permasalahan yang ada, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kader Bina Keluarga Lansia di Desa Muara Baruh Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara berupa Pendaftaran lansia, pengukuran dan penimbangan berat badan dan atau tinggi badan, melakukan pelayanan kesehatan seperti pengobatan

sederhana dan melakukan kegiatan penyuluhan.

## **METODE**

### **A. Masalah yang Diteliti**

Berdasarkan observasi di atas, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kurangnya pemahaman dan pengetahuan Kader Bina Keluarga Lansia dalam menyampaikan materi untuk penyuluhan. Sehingga kurangnya pengetahuan yang memadai dalam merawat lansia dan terhambatnya dalam perawatan yang berkualitas.
- b. Perlengkapan fasilitas Kader Bina Keluarga Lansia masih belum optimal, karena fasilitas misalnya timbangan dan pengukur tinggi badan terdapat kesulitan dalam penggunaannya seperti harus mencari lantai dan tiang yang rata agar hasil pengukuran akurat.
- c. Masih banyak lansia yang tidak dapat berhadir dalam kegiatan, dikarenakan kesibukan dan tempat kegiatan yang dianggap jauh sehingga mengakibatkan kurangnya partisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan.

### **B. Sasaran Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dibahas maka peneliti membatasi masalah yaitu menurut Sinambela dkk (Pasolong, 2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang di pertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan peundangan-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

### **C. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### **D. Tipe Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif, manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil Penelitiannya berupa kata- kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

## **E. Data dan Sumber Data**

### **1. Data primer**

Menurut Bungin (Dr. Ibrahim, 2018) data primer merupakan data atau sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian yang diperoleh dari lokasi penelitian.

### **2. Data sekunder**

Menurut Moleong (Dr. Ibrahim, 2018) data sekunder yaitu data yang merupakan segala bentuk dokumen, terutama dokumen tertulis seperti buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.

### **3. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data itu diperoleh atau dari tempat mana data bisa didapatkan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data tersebut responden. Adapun sumber data yang akan dimuat dalam penelitian ini adalah informan, yakni orang yang menjawab pertanyaan peneliti baik secara lisan maupun tulisan. Informan juga adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Observasi**

Observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan apabila responden yang diamati tidak terlalu besar. Pengamatan observasi ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti untuk mengetahui relevansi antara jawaban responden dengan kenyataan yang terjadi dilapangan dengan cara penelitian secara teliti serta pencatatan yang sistematis.

### **b. Wawancara**

Menurut Moleong (Dr. Ibrahim, 2018) Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

### **c. Dokumentasi**

Penelitian ini menggunakan data-data dengan cara menggunakan bahan-bahan yang tertulis sebagai dokumentasi seperti buku-buku dan sumber-sumber tertulis lainnya. Pengumpulan data diperoleh melalui sumber-sumber data yang dianggap relevan, bisa berupa rekaman baik dengan makalah, buku-buku, surat-surat maupun sumber informasi lainnya seperti arsip, dalil atau hukum-hukum, hasil penelitian dan lain sebagainya.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Transparansi**

a. Informasi yang Diberikan Jelas dan Mudah Dipahami

Informasi yang Diberikan Jelas dan Mudah Dipahami ialah informasi yang berupa keterangan, gagasan maupun kenyataan yang perlu diketahui masyarakat (pesan yang disampaikan) ditujukan bagi penerima dalam pengambilan keputusan, baik masa sekarang atau yang akan datang dalam pelaksanaan program Bina Keluarga Lansia di Desa Muara Baruh Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pada indikator informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami, Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka peneliti dapat menyimpulkan belum baik karena seringkali persiapan dilakukan pada hari yang sama dengan pelaksanaan kegiatan, menyebabkan kurangnya kelengkapan materi yang disampaikan kepada lansia. dan kurangnya ketersediaan fasilitas yang memadai seperti tidak adanya penggunaan alat pengeras suara.

Hasil Penelitian ini belum sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Pasolong, 2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Transparansi salah satunya yaitu informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami, karena penyampaian informasi atau materi merupakan salah satu peran penting dalam menentukan keberhasilan dari Kualitas Pelayanan Kader Bina Keluarga Lansia maupun pelayanan publik lainnya.

b. Pertanyaan Konsumen Dijawab Dengan Baik

Pertanyaan konsumen dijawab dengan baik ialah pertanyaan dari para lansia yang dijawab dengan baik dari Kader Bina Keluarga Lansia yaitu berarti memberikan jawaban yang memadai dan memberikan penjelasan yang cukup untuk memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan dengan baik untuk memberikan penuh perhatian terhadap kebutuhan yang disampaikan oleh para lansia.

Pada indikator pertanyaan konsumen dijawab dengan baik, Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam memberikan jawaban belum baik, karena ada beberapa kekurangan, yaitu masih diberi bantuan dan panduan dari pihak kesehatan seperti bidan dan pihak puskesmas yang membantu dalam memberikan jawaban.

Hasil Penelitian ini masih belum sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Pasolong, 2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Transparansi salah satunya yaitu pertanyaan konsumen dijawab dengan baik, karena Kader Bina Keluarga Lansia terkadang jawaban yang diberikan cenderung masih dibantu dan mendapat panduan dari tenaga kesehatan yaitu pihak Puskesmas dan bidan.

## **2. Akuntabilitas**

a. Cepat Tanggap dalam Menangani Masalah Konsumen

Cepat tanggap dalam menangani masalah konsumen merupakan kualitas yang sangat penting dalam layanan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa Kader Bina Keluarga Lansia memiliki kemampuan untuk merespons dengan cepat ketika ada masalah atau kebutuhan yang muncul dari para lansia.

Pada indikator cepat taggap dalam menangani masalah konsumen, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat menyimpulkan belum baik dalam menanggapi dengan cepat karena masih mendapatkan bantuan dari pihak Puskesmas dan masalah tersebut harus para lansia yang melaporkan secara langsung kepada kader Bina Keluarga lansia.

Hasil Penelitian ini belum sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Dr. Ibrahim, 2018) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Akuntabilitas salah satunya yaitu cepat tanggap dalam menangani masalah konsumen, karena cepat tanggap yang dimiliki Kader Bina Keluarga Lansia masih belum optimal yang jika ada masalah dari para lansia masih belum ditanggapi dengan baik karena masih kurang dalam memahami masalah dari para lansia sehingga masih dibantu dari pihak puskesmas dan bidan.

b. Kecepatan, Ketepatan dan Pelayanan Yang Ramah

Kecepatan, ketepatan, dan pelayanan yang ramah yang diberikan oleh kader Bina keluarga Lansia merupakan kualitas yang penting dalam memberikan layanan kepada para lansia. Dari ketiga aspek ini dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi konsumen, meningkatkan pengalaman yang memuaskan bagi para lansia.

Pada indikator Kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang ramah, berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat menyimpulkan bahwa para lansia yang menjadi penerima pelayanan mendapatkan pelayanan yang memuaskan, dengan pelayanan yang cepat, tepat dilakukan dengan sikap yang sopan serta ramah.

Hasil Penelitian ini sudah sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Pasolong, 2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Akuntabilitas salah satunya yaitu kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang ramah, karena telah memberikan penilaian yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap para lansia seperti kecepatan, ketepatan dan kesopanan oleh Kader Bina Keluarga Lansia.

### **3. Kondisional**

a. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan atau diharapkan. Ini melibatkan kesadaran tentang waktu, kemampuan untuk mengatur jadwal, dan kemauan untuk mematuhi tenggat waktu yang telah ditetapkan oleh Kader Bina Keluarga Lansia.

Pada Indikator ketepatan waktu, berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat menyimpulkan proses waktu pelayanan yang dilakukan belum berjalan dengan baik. Terkadang disebabkan adanya keterlambatan, karena menunggu kehadiran pihak puskesmas dan kader atau karena banyaknya lansia yang belum hadir.

Hasil Penelitian ini belum sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Pasolong, 2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Kondisional salah satunya yaitu ketepatan waktu, hal ini dikarenakan masih ada keterlambatan yang menunggu kehadiran pihak puskesmas dan pihak kader atau karena banyaknya lansia yang belum hadir.

b. Semua Fasilitas Bisa Digunakan Dengan Baik

Semua fasilitas dapat digunakan dengan baik yang berarti bahwa setiap alat atau ruang yang tersedia dapat difungsikan sesuai dengan tujuannya tanpa ada kendala. Ini mencakup kemampuan untuk menggunakan peralatan dengan lancar yang dilakukan oleh kader Bina Keluarga Lansia.

Pada indikator semua fasilitas bisa digunakan dengan baik, berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi dapat menyimpulkan yaitu belum cukup digunakan dengan baik, seperti kurangnya pengeras suara dalam penyuluhan. Selain itu, ada kesulitan dalam penggunaan beberapa fasilitas, seperti timbangan dan pengukur tinggi badan, karena harus mencari lantai dan tiang yang rata agar hasil pengukuran akurat.

Hasil Penelitian ini belum sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Pasolong, 2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Kondisional salah satunya yaitu semua fasilitas bisa digunakan dengan baik, karena masih kurangnya penggunaan fasilitas yang digunakan dengan baik oleh Kader Bina Keluarga Lansia seperti timbangan dan pengukur tinggi badan, karena harus mencari lantai dan tiang yang rata agar hasil pengukuran akurat.

#### **4. Partisipatif**

##### **a. Sejahtera Mana Masyarakat Dapat Berpartisipasi**

Sejahtera mana para lansia dapat berpartisipasi yaitu pada bagaimana sejauh mana para lansia untuk partisipasi untuk pelaksanaan kegiatan kader Bina Keluarga Lansia dalam program-program yang memengaruhi kehidupan mereka.

Pada Indikator sejauh mana masyarakat dapat berpartisipasi, berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat menyimpulkan bahwa para lansia cukup bersedia berpartisipasi. Karena jika mereka mendapat undangan atau rumah mereka dekat dengan lokasi kegiatan.

Hasil Penelitian ini belum sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Pasolong, 2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Partisipatif salah satunya sejauh mana masyarakat dapat berpartisipasi, karena masih kurangnya para lansia yang berpartisipasi dikarenakan rumah mereka berada jauh dari lokasi kegiatan dan memiliki kesibukan.

##### **b. Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan yang Diberikan**

Kepuasan para lansia dalam pelayanan yang diberikan yang merupakan tolak ukur penting untuk menilai kualitas layanan. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterima, ini menandakan bahwa layanan tersebut telah memenuhi harapan mereka.

Pada Indikator kepuasan konsumen dalam pelayanan yang diberikan, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat menyimpulkan bahwa pelayanan telah memberikan kepuasan dengan baik terhadap para lansia. Karena telah memberikan berbagai layanan kesehatan yang penting bagi para lansia.

Hasil Penelitian ini sudah sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Pasolong, 2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Partisipatif salah satunya yaitu Semua fasilitas bisa digunakan dengan baik, karena pelayanan ini memberikan kepuasan bagi para lansia.

#### **5. Kesamaan Hak**

##### **a. Memberi Perhatian Secara Merata Kepada Konsumen**

Memberi perhatian secara merata kepada para lansia merupakan prinsip penting dalam layanan yang baik. Ini berarti setiap konsumen, tanpa memandang latar belakang atau karakteristik pribadi mereka, diperlakukan dengan penuh perhatian, hormat, dan kesetaraan.

Pada indikator memberi perhatian secara merata kepada konsumen, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat menyimpulkan telah memberikan perhatian yang baik kepada para lansia yang dilayani, dengan tanggap dalam menanggapi pertanyaan dan kebutuhan, serta memberikan perawatan yang sesuai.

Hasil Penelitian ini sudah sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Pasolong, 2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Kesamaan Hak salah

satunya yaitu memberi perhatian secara merata kepada konsumen, karena telah berhasil dalam memberikan perhatian yang baik terhadap para lansia yang dilayani dengan tanggap dalam menanggapi pertanyaan dan memberikan perawatan yang sesuai.

## **6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

### **a. Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan**

Pelayanan oleh kader Bina Keluarga Lansia, partisipasi dalam pengambilan keputusan yaitu melibatkan para lansia dalam proses pembuatan keputusan yang berkaitan dengan program-program atau layanan yang ditawarkan kepada mereka.

Pada indikator partisipasi dalam pengambilan keputusan, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat menyimpulkan memiliki sikap terbuka terhadap partisipasi masyarakat lansia dalam proses pengambilan keputusan. Mereka menerima saran, dan kritik dari para lansia dengan baik, dengan mempertimbangkan apakah masukan tersebut sesuai dengan peraturan yang ada.

Hasil Penelitian ini sudah sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Pasolong, 2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Keseimbangan Hak dan Kewajiban salah satunya yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, karena kader Bina Keluarga Lansia memiliki sikap terbuka terhadap partisipasi masyarakat lansia dalam proses pengambilan keputusan.

### **b. Keseimbangan dalam Pembagian Sumber Daya**

Keseimbangan dalam pembagian sumber daya yaitu memastikan bahwa semua lansia yang dilayani mendapatkan akses yang setara terhadap layanan kesehatan, informasi, dan bantuan lainnya yang mereka perlukan.

Pada indikator keseimbangan dalam pembagian sumber daya, berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi dapat menyimpulkan telah memberikan pelayanan yang baik kepada semua lansia yang mereka layani. Dengan tidak ada perbedaan dalam pelayanan yang mereka berikan.

Hasil Penelitian ini sudah sesuai dengan teori dari Sinambela dkk (Pasolong, 2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin yaitu Keseimbangan Hak dan Kewajiban salah satunya yaitu Keseimbangan dalam Pembagian Sumber Daya, karena kader Bina Keluarga Lansia telah memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan kepada semua lansia yang mereka layani.

## **Faktor-faktor yang Mempengaruhi**

### **1. Faktor Penghambat**

#### **a. Tempat Kegiatan yang Jauh**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka peneliti dapat menyimpulkan Faktor penghambat dalam pelayanan kader Bina Keluarga yaitu tempat kegiatan yang masih jauh terutama lansia yang tidak memiliki kendaraan dan yang tinggal jauh dari lokasi lokasi kegiatan, menyebabkan kurangnya partisipasi dalam program tersebut.

#### **b. Kurangnya Informasi Yang Tepat**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka peneliti dapat menyimpulkan Faktor penghambat dalam pelayanan kader Bina Keluarga. Kurangnya informasi jadwal acara kepada lansia, karena informasi sering kali disebarakan melalui WhatsApp. Banyak

lansia tidak memiliki ponsel sehingga mereka tidak mendapatkan informasi tentang acara tersebut.

## **2. Faktor Pendorong**

### **a. Fasilitas yang Memadai**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat faktor pendorong dalam Kualitas Pelayanan Kader Bina Keluarga Lansia yaitu ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti obat-obatan dan alat kesehatan yang disediakan dan dianggarkan melalui dukungan dari Desa. Selain itu, juga mendapatkan hadiah seperti wadah dan makanan ringan

## **SIMPULAN**

Dari Hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Kader Bina Keluarga Lansia di Desa Muara Baruh Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dan dapat dilihat dari beberapa indikator yang baik yaitu : (1). Akuntabilitas Indikator Kecepatan, ketepatan, dan pelayanan yang ramah sudah baik. Karena telah memberikan penilaian yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap para lansia. (2). Parsipatif indikator kepuasan konsumen dalam pelayanan yang diberikan dengan baik. Karena telah memberikan berbagai layanan kesehatan yang baik bagi para lansia. (3). Kesamaan hak indikator memberi perhatian secara merata kepada konsumen sudah baik. Karena telah berhasil dalam memberikan perhatian yang baik terhadap para lansia (4). Keseimbangan hak dan kewajiban indikator partisipasi dalam pengambilan keputusan sudah baik. Karena sudah memiliki sikap terbuka terhadap partisipasi masyarakat lansia dalam proses pengambilan keputusan. Dan (5) indikator keseimbangan dalam pembagian sumber daya sudah baik. Karena para lansia yang menerima layanan tanpa adanya perbedaan. Dan Cukup baik yaitu: (1). Kondisional indikator semua fasilitas bisa digunakan dengan baik karena dalam hal kegunaannya cukup baik. Seperti timbangan dan pengukur tinggi badan, karena harus mencari lantai dan tiang yang rata agar hasil pengukuran akurat. (2). Partisipatif indikator sejauh mana masyarakat dapat berpartisipasi cukup baik. Karena jika mereka mendapat undangan atau rumah mereka dekat dengan lokasi kegiatan. Dan yang belum baik yaitu : (1). Tranparansi Indikator Informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami belum baik karena kurangnya persiapan dalam mengumpulkan materi. Dan (2). Indikator Pertanyaan konsumen dijawab dengan baik, belum baik karena karena masih mendapatkan bantuan dari pihak kesehatan. (3). Akuntabilitas indikator cepat tanggap dalam menangani masalah konsumen belum baik karena masih mendapatkan bantuan dari pihak Puskesmas (4). Kondisional indikator ketepatan waktu belum baik karena menunggu para kader, puskesmas dan bidan untuk hadir.
2. Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kader Bina Keluarga Lansia di Desa Muara Baruh Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Yaitu (1). Kurangnya informasi yang tepat oleh para lansia mengenai jadwal acara atau program Bina Keluarga Lansia. (2). Jarak tempuh yang jauh dari tempat tinggal lansia menuju lokasi kegiatan, Dan faktor-faktor pendorong yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kader Bina Keluarga Lansia di Desa Muara Baruh Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara yang mempengaruhi yaitu (1). Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Dr. Ibrahim, M.A. (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Pasolong, H. (2017) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Sugiyono (2019) *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Dr. Ibrahim, M.A. (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, H. (2017) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2019) *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.