



## Implementasi Pelayanan Publik Melalui Program Pendampingan Kesehatan Lansia Di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang

Jalu Ardy Maulan Perkasa<sup>1</sup>, Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, MPA<sup>2</sup>  
Administrasi Publik, UPN "Veteran" Jawa Timur  
[jaluardyamaulanajalu@gmail.com](mailto:jaluardyamaulanajalu@gmail.com)

### ABSTRACT

*Public services are all service activities carried out by service providers as an effort to meet the needs of service recipients. The quality of programs and implementation of public services can be felt directly by the community. Public services have many types and targets, one of which is elderly health assistance for elderly people, such as checking blood pressure, sugar, cholesterol, uric acid and elderly exercise. In the Lesanpuro Village area, Kedungkandang District, Malang City, where the elderly community needs this program and the Aqil Learning Room as the third sector provides a public service to fulfill the needs in that area. The method used in this research is descriptive qualitative. The theory used is the theory from Lovelock in the book (Daryanto and Setyobudi 2014) which must pay attention to the principles for administering public services. The results of this research state that the health assistance services for the elderly can be said to be good because there are 5 aspects of Tangible, Realible, Responsiveness, Assurance, and Empathy in fulfilling health assistance services for the elderly in Lesanpuro Village, Kedungkandang District, Malang City.*

**Keywords:** *Implementation, Public Services, Health Assistance for the Elderly*

### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Kualitas program dan pelaksanaan pelayanan publik dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Pelayanan Publik memiliki banyak jenis dan sarannya, salah satunya yaitu Pendampingan Kesehatan Lansia untuk masyarakat lansia seperti pengecekan tensi darah, gula, kolestrol, asam urat dan senam lansia. Di daerah Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang dimana masyarakat lansianya membutuhkan program ini dan Ruang Belajar Aqil sebagai sektor ke tiga memberikan sebuah pelayanan publik atas pemenuhan kebutuhan yang ada di daerah tersebut. Metode yang digunakan pada penelitian kali ini adalah kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan merupakan teori dari Lovelock dalam buku (Daryanto dan Setyobudi 2014) yang dimana harus memperhatikan prinsip bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian ini menyatakan hasil bahwa pelayanan Pendampingan Kesehatan Lansia dapat terbilang baik karena terdapat 5 aspek tentang Tangible, Realible, Responsiveness, Assurance, serta Empathy dalam pemenuhan pelayanan pendampingan kesehatan lansia di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

**Kata Kunci :** *Implementasi, Pelayanan Publik, Pendampingan kesehatan Lansia.*

## PENDAHULUAN

Implementasi diharapkan mampu menjadi sebuah wadah pelaksanaan sebuah kebijakan yang akan berdampak langsung terhadap masyarakat. Implementasi juga diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan yang ada didalam masyarakat. Masyarakat lansia merupakan salah satu aspek struktur masyarakat yang pelayanannya juga harus dipenuhi dengan segala tantangan yang ada. Dengan terus meningkatnya angka lansia yang ada, menjadikan pemenuhan pelayanan terhadap masyarakat lansia perlu diperhatikan.

Pelayanan bagi lanjut usia termasuk dalam hal yang sangat penting dilaksanakan dan harus berkualitas, hal ini tertuang pada teori yang dikemukakan oleh Lovelock yang tertuang di buku (Daryanto dan Setyobudi 2014), dimana harus memperhatikan prinsip bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Pada saat ini pertumbuhan penduduk sangat pesat dan pertumbuhan penduduk di Indonesia setiap tahunnya meningkat. Melambungnya usia harapan hidup penduduk Indonesia membawa konsekuensi bertambahnya jumlah lanjut usia. Tingginya jumlah lansia di Indonesia menimbulkan permasalahan sosial baru bagi pemerintah maupun masyarakat. Permasalahan yang dimunculkan dari naiknya angka lansia adalah kecenderungan yang akan naik di masyarakat.

Ruang Belajar Aqil sebagai sektor ketiga yang selaras dengan prinsip pemerintah dalam mewujudkan *better nation* merupakan bentuk kesadaran sebuah perkumpulan masyarakat khususnya pemuda untuk memberikan pemberdayaan kepada masyarakat. Esensi dari pemberdayaan masyarakat disini merupakan sebuah bentuk pelayanan publik secara langsung, yang nantinya diharapkan masyarakat lansia bisa memahami konteks berdaya di usia lansia dan bisa menerapkannya pada kehidupan sehari-hari khususnya kepada masyarakat lansia di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

Program Pendampingan Kesehatan Lansia merupakan bentuk pelayanan publik terhadap masyarakat lansia di Kedungkandang dengan mengimplementasikan berbagai bentuk kegiatan, seperti pengecekan tensi darah, gula, kolestrol, asam urat dan senam lansia merupakan bentuk nyata dari program tersebut yang nantinya bisa meningkatkan kesadaran dan kualitas kesehatan masyarakat lansia di daerah tersebut.

## LANDASAN TEORI

Penelitian kali ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Lovelock dalam buku (Daryanto dan Setyobudi 2014) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik yang meliputi:

- a) Tangible (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas materil.
- b) Realiabile (handal), seperti kemampuan fisik yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan,
- c) Responsiveness atau rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan,
- d) Assurance (jaminan) pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai,
- e) Empaty atau perhatian,

Pelaksanaan pelayanan publik berlandaskan lima prinsip tersebut sejatinya harus dilakukan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih sempurna.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan Teori Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 yang mengatur bahwa Penyedia layanan wajib melakukan upaya untuk memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan dan menawarkan pilihan khusus berupa fasilitas layanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, ibu hamil, dan anak kecil (balita dan batita).

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian kali ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang di gunakan peneliti adalah *partisipan observation* dan wawancara. Setelah data yang dikumpulkan sudah terpenuhi, penulis menganalisa agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap fenomena yang di teliti. Peneliti melakukan observasi di lokus penelitian yaitu di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Wawancara di lakukan kepada beberapa tokoh masyarakat yang menyebar di wilayah tersebut

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menerapkan pelayanan publik bagi lansia agar hasil yang didapatkan berkualitas, terdapat beberapa tahapan standar pelyanan publik yang dapat memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang

sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ruang Belajar Aqil telah mewujudkan lima prinsip dalam pelayanan publik sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Lovelock dalam buku (Daryanto dan Setyobudi 2014) yaitu Tangible, Realible, Responsiveness, Assurance, serta Empathy.

### 1. Tangible

Ruang Belajar Aqil dalam proses pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat lansia yang berada di lingkup Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang cukup memiliki sarana dan prasarana dalam melakukan kegiatan Pendampingan Kesehatan Lansia. Sarana dan prasana ini seperti alat tensi, alat pengukur gula, kolestrol dan asam urat dan set *soundsystem* untuk kegiatan senam lansia. Hal inilah yang nantinya akan membantu mempermudah tercapainya pelayanan kepada masyarakat lansia yang ada di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Hal itu juga selaras dengan teori Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 yang mengatur bahwa mengatur bahwa Penyedia layanan wajib melakukan upaya untuk memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan dan menawarkan pilihan khusus berupa fasilitas layanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, ibu hamil, dan anak kecil (balita dan batita).

### 2. Realible

Dalam pelaksanaan Pendampingan Kesehatan Lansia, Ruang Belajar Aqil berkolaborasi bersama tenaga teknis yang handal dalam bidangnya, yang biasa kita sebut sebagai kolaborator, yang nantinya membantu proses terlaksananya kegiatan pengecekan tensi, gula darah, asam urat kolestrol hingga pelaksanaan senam lansia. Hal ini menjadi komitmen Ruang Belajar Aqil agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat lansia.

### 3. Responsiveness

Relawan Ruang Belajar Aqil dalam pertanggungjawaban pemenuhan mutu dalam pemeberian pelayanan kepada masyarakat

lansia melalui program Pendampingan Kesehatan Lansia yaitu dengan memberikan program yang terus berkelanjutan hingga waktu yang ditentukan, yaitu selama penulis melaksanakan magang sekitar 5 bulan yang nantinya juga akan dilihat seperti apa perkembangan secara berkala dari pelaksanaan program tersebut kepada masyarakat lansia di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

#### 4. Assurance

Jaminan yang diberikan penulis sebagai relawan Ruang Belajar Aqil terhadap pelayanan terhadap masyarakat lansia yaitu adalah dengan menjamin mutu dan kualitas program yang diberikan kepada masyarakat lansia di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, yang sebelumnya program ini dipetakan sesuai kebutuhan atas masyarakat lansia di daerah tersebut dengan mempertimbangkan juga dampak yang nantinya akan dirasakan secara langsung oleh lansia di daerah tersebut.

#### 5. Empathy

Relawan Ruang Belajar Aqil yang juga membantu menjadi fasilitator dalam pemenuhan pelayanan terhadap masyarakat lansia bersama kolaborator memberikan perhatian secara utuh dengan selalu menyakan kepada masing-masing masyarakat lansia tentang kondisi hingga progres kesehatan yang dirasakan lansia dalam sesi *sharing session* yang selalu diberikan relawan Ruang Belajar Aqil setiap pelaksanaan pelayanan Pendampingan Kesehatan Lansia di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, tentang Implementasi Pelayanan Publik Melalui Program Pendampingan Kesehatan Lansia Di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang telah menerapkan indicator 5 indikator yang dikatakan oleh Lovelock dalam buku (Daryanto dan Setyobudi 2014) yaitu Tangible, dimana Ruang Belajar Aqil dalam proses pelaksanaannya memiliki sarana dan prasarana yang mendukung terlaksananya kegiatan pendampingan kesehatan lansia. Kedua adalah Realible, yang dimana Ruang Belajar Aqil tervalidasi dalam pelaksanaannya berkolaborasi

bersama tenaga ahli untuk memberikan mutu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat lansia. Ketiga adalah Responsiveness yaitu rasa tanggungjawab yang diberikan relawan Ruang Belajar Aqil terhadap pemenuhan pelayanan pendampingan kesehatan lansia secara berkelanjutan selama 5 bulan (peneliti melakukan magang) dan menayakan perkembangan secara berkala terhadap lansia di daerah tersebut. Kemudian adalah Assurance, yang dimana Ruang Belajar Aqil memberikan jaminan mutu setiap program yang diberikan kepada masyarakat lansia karena telah dipetakan kebutuhan program di daerah tersebut dan dampak yang akan dirasakan oleh masyarakat lansia di daerah tersebut. Terakhir adalah Empathy yang diberikan relawan Ruang Belajar Aqil setiap melakukan program pendampingan kesehatan lansia dengan selalu menggunakan sesi *sharing session* untuk menyakan masing-masing lansia akan keadaan hingga progress kesehatan yang dirasakan selama kurun waktu 5 bulan (peneliti melakukan magang). Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwasannya atas permasalahan masyarakat lansia yang ada di daerah tersebut bisa terlaksana dengan baik dan dirasa program Pendampingan Kesehatan Lansia oleh Ruang Belajar Aqil mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat lansia di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang menjadi lebih berkualitas dalam aspek kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Halimsetiono, E. (2021). Pelayanan Kesehatan pada Warga Lanjut Usia. *Keluwih: Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 3(1), 64-70.
- Pratama, M. R. (2020). ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK RUMAH SEHAT LANSIADI KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 17(2), 193-204.
- Tuwu, D., & Tarifu, L. (2023). Implementasi Program Posyandu Lansia Untuk Menjaga Kesehatan Lanjut Usia. *Journal Publicuho*, 6(1), 20-29.