



# Peningkatan Kualitas Layanan Program Pemberian Permakanan Lanjut Usia di Kelurahan Semolowaru Surabaya

Lasman Parulian Purba<sup>1</sup>, Ridho Said A Laurence<sup>1</sup>, Melyna Christine<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Teknik; <sup>2</sup>Fakultas Hukum, Universitas Katolik Darma Cendika

Jl. DR. Ir. H. Soekarno No. 201, Tel.: 031-5946482, Surabaya 60117, Jawa Timur, Indonesia

Email: [lasman.parulian@ukdc.ac.id](mailto:lasman.parulian@ukdc.ac.id); [Ridhoavrlau@gmail.com](mailto:Ridhoavrlau@gmail.com)

**Abstrak.** Program permakanan merupakan program Pemerintah Kota Surabaya Untuk menyejahterakan masyarakat warga Penyandang Kesejahteraan Masalah Sosial sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 19 Tahun 2016. Kelurahan Semolowaru, kecamatan Sukolilo, kota Surabaya merupakan salah satu titik atau distrik dimana adanya program permakanan dari Pemerintah kota Surabaya sekiranya terdapat 59 orang penerima manfaat yang dikategorikan lanjut usia miskin, terlantar dan disabilitas yang menerima program permakanan ini. Beranjak dari pemikiran mengenai gizi yang diterima oleh penerima manfaat dalam hal ini sudah berusia lanjut, terdapatnya keluhan terhadap menu makanan yang bertentangan dengan kondisi kesehatan para penerima manfaat menjadi salah satu masalah didalam program pemberian makanan ini, yang mana beberapa lansia memiliki gangguan kesehatan yang mengharuskan mereka untuk mengkonsumsi makanan khusus. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi bagian penting dalam program ini, agar program permakanan ini menjadi program yang sangat bermanfaat bagi penerimanya. Terdapat sekiranya 9 orang dari 59 orang penerima manfaat, mengalami keluhan ketidakcocokan pada menu makanan yang diterima oleh mereka. Rata-rata penyakit yang dialami oleh penerima manfaat yakni asam urat, kolestrol, darah tinggi dan diabetes. Setelah dilakukan pemeriksaan melalui kerjasama dengan Puskesmas Menur didapati 6 orang penerima manfaat yang benar-benar tidak cocok dengan menu makanan yang diterimanya.

**Kata Kunci:** program permakanan; kualitas layanan; lanjut usia (lansia)

**Abstract.** The food program is a Surabaya city government program. To improve the welfare of the people with Social Welfare Problems (PKMS) following Surabaya Mayor Regulation No. 19 of 2016. Semolowaru Urban Village, Sukolilo Sub-District, Surabaya City is one of the points or districts where there are eating programs from Surabaya Mayor The Surabaya city government presumably has 59 beneficiaries who are categorized as poor, neglected and disabled elderly who receive this food program. Starting from the thought about nutrition received by the beneficiaries, in this case, is old, there are complaints about the diet that is contrary to the health conditions of the beneficiaries to be one of the problems in this feeding program, where some elderly people have health problems that require them to consume special food. Therefore, improving the quality of service becomes an important part of this program, so that this food program becomes a very useful program for the recipient. There are at least 9 out of 59 beneficiaries, experiencing complaints of incompatibility on the diet received by them. The average disease experienced by the beneficiaries namely gout, cholesterol, high blood pressure, and diabetes. After being examined in collaboration with the Menur Community Health Center, 6 beneficiaries were found to be incompatible with the food menu they received.

**Keywords:** food programs; quality of service; elderly

## 1. Pendahuluan

Program permakanan merupakan program pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya Untuk menyejahterakan masyarakat warga Penyandang Kesejahteraan Masalah Sosial (PKMS) sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 19 Tahun 2016 (Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2016), yang dikelola dibawah naungan Dinas Sosial Kota Surabaya. Program ini berfokus kepada lansia, anak yatim piatu dan penyandang disabilitas. Program ini muncul karena Pemkot menemui ada orang yang terlantar yang kelaparan sampai meninggal dunia (Info Surabaya, 2018). Kelurahan Semolowaru, kecamatan Sukolilo, kota Surabaya

merupakan salah satu titik atau distrik dimana adanya program permakanaan dari Pemerintah kota Surabaya sekiranya terdapat 59 orang penerima manfaat yang dikategorikan lanjut usia miskin, terlantar dan disabilitas yang menerima program permakanaan ini. Penerima manfaat pada program ini akan mendapatkan jatah makan 1 kali sehari. Kelurahan Semolowaru adalah salah satu kelurahan dari tujuh kelurahan yang ada di Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Luas wilayah Kelurahan Semolowaru 167,600 ha dengan Jumlah Penduduk: 17,669 jiwa atau memiliki sekitar 4,429 kepala keluarga (Wikipedia, 2016).



GAMBAR 1. Peta Persebaran Penerima Manfaat Program Permakanan Kelurahan Semolowaru. (Sumber: Google Maps, 2019)

Dari program pengabdian kepada masyarakat (Abdimas) yang dilakukan oleh Universitas Katolik Darma Cendika (UKDC) Surabaya ini, kualitas layanan pada program permakanaan di Kelurahan Semolowaru harus dapat ditingkatkan kepada penerima manfaat, agar program ini dapat menjamin kepuasan tersendiri bagi penerima manfaat.

Beranjak dari pemikiran mengenai gizi yang diterima oleh penerima manfaat dalam hal ini sudah berusia lanjut, terdapatnya keluhan terhadap menu makanan yang bertentangan dengan kondisi kesehatan para penerima manfaat menjadi salah satu masalah didalam program pemberian makanan ini, karena penerima program ini merupakan lanjut usia dengan umur diatas 60 tahun, yang mana beberapa lansia memiliki gangguan kesehatan yang mengharuskan mereka untuk mengkonsumsi makanan khusus. Menu makanan pada program ini pun sebenarnya sudah ditakar dan menyesuaikan dengan gizi yang dibutuhkan oleh penerima manfaat tetapi permasalahannya masih ada penerima manfaat yang masih tidak dapat mengkonsumsi menu makanan yang telah di berikan dengan alasan gangguan kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukakannya evaluasi dan pengkajian ulang mengenai kualitas layanan program permakanaan ini yang diberikan kepada penerima manfaat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi bagian penting dalam program ini, agar program permakanaan ini menjadi program yang sangat bermanfaat bagi penerimanya dan dapat membantu kehidupan orang-orang yang menerimanya pada Kelurahan Semolowaru.

Rencana kegiatan Abdimas pada program permakanaan di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya yakni:

- a. Mengusulkan kerjasama kepada puskesmas Menur yakni merupakan puskesmas terdekat untuk melakukan pemeriksaan kesehatan kepada penerima manfaat yang memiliki masalah pada menu makanan terkait kesehatan pada pemberian program permakanaan ini.
- b. Pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada layanan pemeriksaan kesehatan untuk Program Permakanan di Kelurahan Semolowaru.

Berdasarkan permasalahan dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, rencana yang dilakukan sebagai wujud untuk memberikan pelayanan yang maksimal dalam program permakanaan ini. Diantaranya

penyesuaian menu makanan sesuai dengan kondisi penerima manfaat dalam hal ini kondisi kesehatan, dimana *output* dari pemeriksaan kesehatan ini berupa surat keterangan mengenai kebutuhan gizi dan pantangan makanan yang dikeluarkan oleh pihak puskesmas (ahli gizi dan dokter), tujuan surat ini dapat menjadi bukti untuk realisasi menu makanan sesuai dengan kebutuhan gizi penerima manfaat. Kedua yakni pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*) layanan pemeriksaan kesehatan yang rutin untuk mengevaluasi kebutuhan gizi tiap penerima manfaat yang nantinya akan diusulkan untuk pihak Dinas Sosial Kota Surabaya sebagai pertimbangan kerjasama pada pusat kesehatan setempat.

### 1.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997) dalam Wisnalmawati (2005). Hal ini berarti bukanlah berdasarkan persepsi dari penyedia melainkan berdasarkan persepsi pelanggan atau penerima jasa.

### 1.2. SOP (*Standard Operating Procedure*)

SOP adalah sebuah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan fungsi pekerjaan tersebut. Selain itu juga SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014).

## 2. Metodologi

Metode pelaksanaan Abdimas ini berfokus kepada peningkatan kualitas layanan program permakanaan pada Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. Sumber data primer dalam Abdimas ini pertama, Pihak Dinas Sosial Kota Surabaya. Alasan pemilihan responden diatas dengan pertimbangan bahwa program pemberian permakanaan bagi lanjut usia dinaungi oleh Dinas Sosial Kota Surabaya. Kedua, Bapak Midin selaku ketua Karang Werda Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. Data yang ingin diperoleh oleh tim terkait dengan penggunaan sumber daya yang dialokasikan untuk pelaksanaan program tersebut, komunikasi yang dijalin dengan baik dengan Dinas Sosial Kota Surabaya, pihak penyedia dan pendistribusi makanan (*Driver*), kader Karang Werda RW, kemungkinan adanya hambatan - hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan program maupun target serta kondisi nyata pelaksanaan program pemberian permakanaan bagi lanjut usia di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya, yang dilakukan yakni dengan berinteraksi secara langsung dengan penerima manfaat program permakanaan. Ketiga, para lanjut usia atau penerima manfaat program dan keempat adalah *catering* yang diberikan kepercayaan untuk menyediakan dan mendistribusikan makanan kepada penerima manfaat program di wilayah Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. Pada program Abdimas ini juga, tim juga menggunakan sumber data sekunder berupa data terkait jumlah penerima manfaat (lanjut usia) serta daftar menu makanan dalam satu bulan (Oktober, 2019).

Mengingat bahwa dalam Abdimas ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka yang menjadi instrumen pada program Abdimas ini merupakan tim. Namun untuk mendukung pelaksanaan program, tim juga menggunakan instrumen yakni:

### 2.1. Studi Lapangan

Pengamatan langsung dilakukan untuk mencari indikator yang tepat sehingga didapatkan keterangan dan data-data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti serta khususnya analisa sosial mengenai kondisi yang terjadi pada program permakanaan ini. Pengumpulan data dilakukan dengan dua metode cara berikut ini:

- a. Observasi secara langsung, yakni kegiatan untuk mendapatkan data dengan mengikuti kegiatan proses penyajian makanan dan distribusi makanan kepada para penerima manfaat yang dilakukan oleh *driver* yang melayani program permakanaan pada kelurahan Semolowaru.
- b. Wawancara, teknik mendapatkan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan 59 orang penerima manfaat program permakanaan pada Kelurahan Semolowaru.

## 2.2. Diskusi

Diskusi bertujuan untuk mencari solusi dari permasalahan-permasalahan yang sudah diperoleh dari pengamatan. Diskusi dilakukan secara internal oleh tim dan Pihak Dinas Sosial Kota Surabaya. Diskusi tersebut berisikan pengumpulan solusi atas permasalahan yang ada pada program permakanaan di Kelurahan Semolowaru. Diskusi juga bertujuan untuk menyampaikan solusi dari tim dan mendapat masukan serta dukungan dari Pihak Dinas Sosial Kota Surabaya yang bertanggung jawab atas program permakanaan ini.

## 2.3. Dokumentasi

Pengamatan dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui kamera di *handphone* masing-masing dari tim, sehingga didapatkan data mengenai kondisi di lapangan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Abdimas telah dilakukan di Kelurahan Semolowaru, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya dengan diawali dengan ANSOS pada program permakanaan Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. Dalam pelaksanaannya, ketua Karang Werda Semolowaru menggunakan jasa *Catering* yang berlokasi di wilayah Semolowaru yang merupakan anggota tetap pada Karang Werda yang menyelenggarakan program permakanaan ini.



GAMBAR 2. Suasana persiapan penyajian makanan di *catering* dan hidangan yang telah siap di tempat makan. (Sumber: Dokumentasi Tim)

Berdasarkan hasil wawancara tim dengan penerima manfaat yakni usia lanjut yang mendapatkan kiriman makanan dari *catering*, mereka menyatakan bahwa makanan yang diterima terdiri dari nasi, sayur, lauk, buah dan segelas air mineral ukuran 240 ml. Namun 9 orang dari 59 orang penerima manfaat, mengalami keluhan ketidakcocokan pada menu makanan yang diterima oleh mereka. Dari 9 orang penerima manfaat dimaksud rata-rata menyatakan sedang menderita sakit asam urat, kolestrol, darah tinggi dan diabetes.

Oleh karena itu dalam kegiatan Abdimas pada Program Permakanan di Kelurahan Semolowaru ini, tim telah melakukan rencana kegiatan yang awal telah direncanakan dari hasil diskusi tim yakni menjalin kerjasama dengan pihak Puskesmas untuk memeriksakan kesehatan dan kebutuhan gizi bagi para penerima manfaat yang berjumlah 9 orang tersebut. Pihak Puskesmas yang terlibat dalam kerjasama dengan tim yakni Puskesmas Menur yang berada pada Jl. Manyar Rejo I No. 35, Kota Surabaya. Lokasi puskesmas ini berada tidak jauh dari lokasi penerima manfaat, selain itu juga Puskesmas ini merupakan instansi terkait yang memiliki wewenang dalam wilayah kerja di Kelurahan Semolowaru. Lewat surat permohonan kerjasama untuk pemeriksaan kesehatan penerima manfaat yang diberikan oleh tim ke Puskesmas Menur, dengan nomor surat 099/LPPM/UKDC/E/XI/2019 dikeluarkan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UKDC tertanggal 23 November 2019 maka kegiatan yang terlaksana pada program Abdimas adalah sebagai berikut:

### 3.1. Pemeriksaan Kesehatan Penerima Manfaat

Pemeriksaan kesehatan penerima manfaat ini dilakukan pada 9 orang penerima manfaat yang terdapat keluhan pada program permakanaan dengan tujuan diantaranya penyesuaian menu makanan sesuai dengan kondisi penerima manfaat dalam hal ini kondisi kesehatan, dimana *output* dari pemeriksaan kesehatan ini berupa surat keterangan mengenai kebutuhan gizi dan pantangan makanan yang dikeluarkan oleh pihak puskesmas (ahli gizi dan dokter) berdasarkan hasil pemeriksaan langsung pada pasien atau penerima manfaat,

tujuan surat ini dapat menjadi bukti untuk realisasi menu makanan sesuai dengan kebutuhan gizi penerima manfaat.

Pada pemeriksaan kepada 9 orang penerima manfaat ini dilakukan dengan 2 periode. Periode pemeriksaan pertama dilakukan di POSLA (Posyandu Lansia) yang dinaungi dan dilayani oleh Tim Kesehatan Puskesmas Menur di Balai RW 03 Kelurahan Semolowaru pada hari Kamis, 9 Januari 2020. Pelayanan pertama ini melayani 3 orang penerima manfaat yang kebetulan pada hari itu dilaksanakan pemeriksaan rutin lansia pada wilayah tersebut.



**GAMBAR 3.** (A) Suasana Penyuluhan Kesehatan di POSLA Balai RW 03 Kelurahan Semolowaru; (B) Proses pemeriksaan penerima manfaat periode pertama yang berdomisili di wilayah RW 03 Kelurahan Semolowaru oleh Kader POSLA RW3; (C) Proses pemeriksaan penerima manfaat periode pertama yang berdomisili di wilayah RW 03 Kelurahan Semolowaru. (Sumber: Dokumentasi Tim)

Dari hasil pemeriksaan terhadap 3 orang penerima manfaat pada periode pertama ini, telah diperoleh *output* surat keterangan Kesehatan yang dikeluarkan oleh Pihak Puskesmas Menur yang dibuat oleh Kepala Puskesmas Menur yakni dr. Medyana Puspita. Berdasarkan surat keterangan tersebut, 1 dari 3 orang penerima manfaat memiliki hasil pemeriksaan yang kurang baik yakni tensi darah 188/86 mmHg hipertensi (*High tension*). Selain itu, keterangan pantangan makanan dan gizi yang sesuai dengan kondisi penerima manfaat yakni kurangi makanan yang berkalori, tidak boleh konsumsi makanan yang tinggi protein dan lemak yang tinggi. Selanjutnya untuk kedua penerima manfaat dalam hasil pemeriksaan kondisi mereka baik, tetapi menurut penuturan dari mereka, kedua penerima manfaat itu memiliki riwayat penyakit asam urat dan rematik.

Pemeriksaan periode kedua, dilakukan pada POSLA (Posyandu Lansia) yang dinaungi dan dilayani oleh Tim Kesehatan Puskesmas Menur di Balai RW 01 Kelurahan Semolowaru pada hari Rabu, 15 Januari 2020. Pelayanan tahap kedua ini melayani 5 penerima manfaat, kebetulan pada hari itu juga dilaksanakan pemeriksaan rutin lansia pada wilayah tersebut. Sebenarnya ada 6 penerima manfaat yang harus diperiksa pada periode kedua ini, berhubung pada pemeriksaan kali ini ada 1 penerima manfaat yang berhalangan untuk dilakukannya pemeriksaan.

Dari hasil pemeriksaan tahap kedua ini terhadap 5 orang penerima manfaat pada periode kedua ini, telah diperoleh *output* surat keterangan Kesehatan yang dikeluarkan oleh Pihak Puskesmas Menur yang dibuat oleh Kepala Puskesmas Menur yakni dr. Medyana Puspita. Berdasarkan surat keterangan tersebut, 5 orang penerima manfaat memiliki keterangan pantangan makanan dan gizi yang sesuai dengan kondisi penerima manfaat yakni Penerima manfaat 1 dan 2 dari 5 orang penerima manfaat ini, tidak dapat makan nasi yang keras, dan beberapa pantangan sayur seperti sayur kacang panjang, kangkung dan kacang-kacangan karena beliau memiliki penyakit asam urat dan rematik sehingga terkadang tidak dapat mamakan menu makanan dari program ini. Selanjutnya penerima manfaat 3 memiliki penyakit darah tinggi dan asam urat yakni kurangi makanan yang berkalori, tidak boleh konsumsi makanan yang tinggi protein dan lemak yang tinggi. Selanjutnya penerima manfaat 4 memiliki penyakit asam urat dan kolestrol sehingga tidak boleh mengkonsumsi makanan yang berlemak dan kacang panjang serta beberapa sayur yang memiliki kandungan asam tinggi. Selanjutnya penerima manfaat 5 tidak memiliki hasil yang buruk dari pemeriksaan tetapi penerima manfaat itu memiliki riwayat penyakit asam urat dan rematik.

Maka, dari hasil pemeriksaan tersebut yang benar-benar memiliki ketidakcocokan pada menu program permakanaan di Kelurahan Semolowaru sebanyak 6 orang penerima manfaat. Untuk proses selanjutnya surat keterangan dari Puskesmas Menur akan diteruskan ke Dinas Sosial Kota Surabaya untuk dilakukannya proses penyesuaian menu, hal ini akan menunggu hasil keputusan dari pihak Dinas Sosial Kota Surabaya yang menaungi program tersebut.



**GAMBAR 4.** (A) Suasana Penyuluhan Kesehatan di POSLA Balai RW 01 Kelurahan Semolowaru; (B) Proses pemeriksaan penerima manfaat periode pertama yang berdomisili di wilayah RW 01 Kelurahan Semolowaru; (C). Foto penutupan proses pemeriksaan tahap kedua bersama tim kesehatan di PUSLA RW 01 Kelurahan Semolowaru. (Sumber: Dokumentasi Tim)

**3.2. SOP (Standard Operating Procedure) pemeriksaan kesehatan penerima manfaat Program Permakanan pada Kelurahan Semolowaru**



**GAMBAR 5.** SOP Usulan Pemeriksaan Kesehatan Penerima Manfaat. (Sumber: Data Diolah)

Pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*) berasal dari acuan proses alur kerja yang telah dilaksanakan pada program Abdimas ini. Tujuan SOP ini agar, terdapat layanan pemeriksaan kesehatan yang rutin untuk mengevaluasi kebutuhan gizi program permakanaan tiap penerima manfaat yang nantinya akan diusulkan untuk pihak Dinas Sosial Kota Surabaya sebagai pertimbangan kerjasama pada pusat kesehatan setempat.

Berhubung karena proses pengurusan dan persetujuan SOP memakan waktu yang tidak sedikit maka, SOP ini akan dibuat sebagai acuan dalam Program Abdimas berikutnya. Berikut merupakan SOP atau alur proses kerja pada pemeriksaan kesehatan penerima manfaat.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari program Abdimas yang dilakukan oleh tim pada program permakanaan di kelurahan Semolowaru maka disimpulkan bahwa:

- a. Terdapat 9 orang dari 59 orang penerima manfaat yang memiliki masalah kesehatan sehingga terjadi ketidakcocokan menu makanan pada program permakanaan Kelurahan Semolowaru. Setelah dilakukannya pemeriksaan oleh pihak Puskesmas Menur, yang benar-benar memiliki ketidakcocokan menu makanan adalah sebanyak 6 orang penerima manfaat.
- b. Pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*) berasal dari acuan proses alur kerja yang telah dilaksanakan pada program Abdimas ini. Tujuan SOP ini agar, terdapat layanan pemeriksaan kesehatan yang rutin untuk mengevaluasi kebutuhan gizi program permakanaan tiap penerima manfaat. SOP yang telah dibuat dapat menjadi acuan dalam Program Abdimas berikutnya.

#### Daftar Pustaka

- Dyah Ayu Supratini. Di Balik Program Permakanaan Milik Pemkot Surabaya. <https://infosurabaya.id/2018/10/31/di-balik-program-permakanaan-milik-pemkot-surabaya/>. Diakses tanggal 18 Desember 2019.
- Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2016.
- Tathagati, A. 2014. *Step by step membuat SOP*. Efata Publishing. Jakarta.
- Wikipedia. Semolowaru, Sukolilo, Surabaya. [https://id.wikipedia.org/wiki/Semolowaru,\\_Sukolilo,\\_Surabaya](https://id.wikipedia.org/wiki/Semolowaru,_Sukolilo,_Surabaya). Diakses tanggal 12 Desember 2019.
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Presepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 3 (1):153-165.

