

# TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POSYANDU WILAYAH KOTA BANDUNG

Hudzaifah Al Fatih<sup>1</sup>, Tita Puspita Ningrum<sup>2</sup>, Lalas Lestari<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, ns\_fatih@yahoo.com

<sup>2</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, teitafutsufeita@gmail.com

<sup>3</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, lalaslestary075@gmail.com

## ABSTRAK

Posyandu (Pos Pelayanan Kesehatan Terpadu) dibentuk oleh masyarakat sebagai inisiatif pelayanan kesehatan untuk mendukung kesehatan ibu dan anak. Terdapat penurunan kinerja posyandu yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu-ibu balita pengguna posyandu. Kurangnya kepuasan pelayanan di posyandu disebabkan keterampilan kader yang masih rendah. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan kesehatan di posyandu wilayah kerja Puskesmas Babakan Sari di Kota Bandung. Metode penelitian kuantitatif dan desain penelitian deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik Probability Sampling dengan pendekatan Simple Random Sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu balita yang berjumlah 60 ibu balita. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan ibu pengguna posyandu. Data yang didapat dideskripsikan dalam bentuk frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar 60.0% responden masuk kedalam kategori sangat memuaskan, 16.7% responden menyatakan memuaskan dan 23.3% menyatakan tidak memuaskan. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu menurut rata-rata tertinggi pada dimensi responsiveness (96.7%), sedangkan terendah adalah assurance 71.7%, sarannya untuk meningkatkan kepuasan agar supaya meningkatkan fasilitas yang lebih layak lagi dan lebih meningkatkan lagi pelayanannya dalam menghadapi keluhan ibu balita dengan cepat, upaya peningkatan kemampuan kerja dan respon semangat kerja kepada petugas kesehatan dan kader perlu mendapat perhatian dengan melakukan pelatihan dalam pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan ibu balita.

Kata kunci : Ibu balita, Kepuasan, Pelayanan Kesehatan, Posyandu.

## ABSTRACT

*Posyandu (Integrated Healthcare Center) is formed by the community as a health service initiative to support maternal and child health. Evidence showed there was a decrease in the performance of posyandu, thus lower the level of user's satisfaction. The purpose of this study was to determine the satisfaction level of toddler's mother toward healthcare services in posyandu at Bandung City area. A quantitative cross sectional methods used to answer research question. 60 toddler's mother were recruited as respondents using convenience sampling method and agreed to participate in the study. Data collection used questionnaire for posyandu users' satisfaction. The data obtained were described using frequency and percentage. The results showed that 60.0% of respondents were very satisfied with healthcare service provided by posyandu, and 16.7% of respondents claimed that they were satisfied, while 23.3% said they were unsatisfied with healthcare service provided by posyandu. The highest level of satisfaction given for cadre responsiveness (96.7%), while the lowest (71.7%) level of satisfaction was given for cadre assurance toward toddlers' mother. To increase the level of satisfaction, posyandu needs to improve facilities and further improve their services in dealing with complaints quickly. In addition, improving cadre skills is necessary by conducting training that are tailored the needs of toddler's mother.*

*Keywords: Healthcare Service, Posyandu, Satisfaction, Toddler's mother.*

*Naskah diterima: Februari 2020 ; Naskah direvisi: Maret 2020 ; Naskah diterbitkan : April 2020*

## PENDAHULUAN

Di Indonesia, perawatan kesehatan primer adalah titik pertama bagi masyarakat dalam mencari perawatan kesehatan, salah satunya melalui pos pelayanan kesehatan terpadu (Posyandu) (Bappenas, 2018). Posyandu terletak di desa-desa dan dioperasikan oleh komunitas setempat dan berfungsi memberikan informasi perawatan kepada wanita tentang masalah kehamilan, persiapan kelahiran, perawatan payudara, nutrisi bayi, dan perawatan anak (Dinas Kesehatan Pemerintah Aceh, 2020). Adapun orang yang mengelola dan melaksanakan kegiatan posyandu disebut kader posyandu (Kemenkes RI, 2012).

Berdasarkan pelayanan yang diberikan, sasaran posyandu terdiri atas pasangan usia subur, ibu hamil, ibu menyusui, bayi dan balita (Aidha, 2010). Akan tetapi kurangnya kepuasan dan pelayanan kesehatan yang lengkap, menyebabkan menurunnya peran serta masyarakat khususnya pasangan usia subur, ibu hamil dan ibu menyusui untuk memanfaatkan pelayanan posyandu dan lebih memilih ke praktek klinik swasta karena pelayanan lebih memuaskan dari posyandu (Nain, 2015).

Data temuan IFLS (*Indonesian Family Live Survey*) pada tahun 1997-2000 menyatakan bahwa terdapat penurunan kinerja posyandu yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu-ibu balita pengguna posyandu. Terbukti sejak satu dekade terakhir terjadi penurunan cakupan kedatangan ibu yang membawa balitanya ke posyandu. Data tersebut menyebutkan terjadi penurunan sebesar 12% terhadap pengguna posyandu oleh balita baik laki-laki maupun perempuan. Selain itu terdapat penurunan cakupan pemantauan pertumbuhan sebesar 14% dan kepemilikan KMS (Kartu Menuju Sehat) menurun hingga 24% pada kurun waktu yang sama (Aida, 2010). Salah satu penyebab menurunnya kepuasan pelayanan di posyandu disebabkan oleh keterampilan kader yang masih rendah

(Ramadhan & Akhmadi, 2016). Hal ini didukung oleh penelitian lain yang menunjukkan bahwa 90% kader masih membuat kesalahan dalam teknik penimbangan yang kurang tepat sesuai prosedur dan hanya 40,7% kader yang mengetahui penggunaan KMS (Ramadhan & Akhmadi, 2016). Sikap kader yang tidak ramah, kaku, cerewet, dan kurang senyum juga membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan kader dan petugas kesehatan di posyandu belum memberi kepuasan yang optimal bagi ibu balita di posyandu (Hutagaol, & Agustin, 2012).

Pada tahun 2013, dari lebih kurang 280.225 Posyandu di Indonesia hanya 40% yang masih aktif, dan angka pemanfaatan posyandu mengalami penurunan pada tahun 2013 (44,6%) dibanding tahun 2007 (45,4%), dan alasan utama masyarakat tidak memanfaatkan posyandu karena pelayanannya tidak lengkap (49,6%) (Kemenkes RI, 2013).

Menurut Handayani (2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa yaitu, pemahaman pengguna jasa, empati (sikap peduli), tingkat kepatuhan pasien (*compliance*), biaya (*cost*), sikap kurang peduli (*ignorance*), penampilan fisik (*tangibility*), jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), keandalan dan keterampilan (*reliability*), kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan klien (*responsiveness*).

Dalam rangka meningkatkan pemanfaatan posyandu oleh ibu balita, adalah penting untuk meneliti tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan posyandu dari berbagai aspek seperti pemahaman tentang pelayanan yang akan diberikan, empati (sikap peduli), penampilan fisik, jaminan keamanan yang diberikan, keandalan dan keterampilan, dan kecepatan tanggap kader/petugas kesehatan dalam menanggapi keluhan ibu balita.

## KAJIAN LITERATUR

Posyandu merupakan pusat pelayanan kesehatan terpadu dan KB yang dikelola dan diselenggarakan untuk dan oleh masyarakat dengan dukungan teknis dari petugas kesehatan dalam rangka pencapaian Norma Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera (Anita, 2011).

Pengelola posyandu dipilih dari dan oleh masyarakat yang diutamakan memiliki semangat pengabdian, berinisiatif tinggi dan mampu memotivasi masyarakat serta bersedia bekerja secara sukarela bersama masyarakat. Orang yang mengelola dan melaksanakan kegiatan posyandu disebut kader posyandu (Kemenkes RI, 2012).

Standar pelayanan pada saat pelaksanaan posyandu, sering digunakan sistem 5 meja. Meja pertama pendaftaran, meja kedua penimbangan bayi dan balita, meja ketiga pencatatan KMS (Kartu Menuju Sehat), meja keempat penyuluhan, dan meja kelima pelayanan oleh tenaga profesional meliputi pelayanan ibu dan anak (KIA), KB, imunisasi, dan pelayanan pengobatan serta pelayanan lain sesuai kebutuhan (Asmuji, 2012).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Rukmini, 2013). Menurut Handayani (2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa yaitu, pemahaman pengguna jasa, empati (sikap peduli), tingkat kepatuhan pasien (*compliance*), biaya (*cost*), sikap kurang peduli (*ignorance*), penampilan fisik (*tangibility*), jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), keandalan dan keterampilan (*reliability*), kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan klien (*responsiveness*).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka

kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2008).

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sebanyak 60 responden setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian. Responden direkrut menggunakan teknik *convenience sampling* dari posyandu yang ada di wilayah puskesmas Babakan Sari Kota Bandung. Data diambil menggunakan kuisioner kepuasan ibu balita terhadap pelayanan posyandu dari Aidha (2010) yang terdiri dari 6 dimensi kepuasan dengan masing-masing 3 pernyataan dari tiap dimensi. 6 dimensi kepuasan tersebut antara lain: (1) Pemahaman tentang pelayanan yang akan diberikan; (2) Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas; (3) Penampilan fisik petugas posyandu; (4) Jaminan keamanan yang diberikan; (5) Keandalan dan keterampilan petugas; (6) Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pengguna posyandu.

Data yang terkumpul dideskripsikan dalam bentuk frekuensi dan prosentase, dimana tingkat kepuasan akan dibagi menjadi 4 kategori, yaitu (1) Sangat memuaskan jika skor 45-54; (2) Memuaskan jika skor 36-44; (3) Tidak memuaskan jika skor 27-35; dan (4) Sangat tidak memuaskan jika skor 18-26.

## PEMBAHASAN

Dari total 60 responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini. Mayoritas ibu balita berada pada rentang usia 26 tahun hingga 35 tahun (61,7%), memiliki pendidikan tinggi (80%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (50%), dan memiliki penghasilan diatas UMK (68,3%) (Tabel 1).

Tabel 1  
Data Demografi Responden (n=60)

Demografi Responden		Jumlah (n)	Persentase (%)
Umur Ibu (Depkes, 2009)	17-25 Tahun	11	18,3
	26-35 Tahun	37	61,7
	36-45 Tahun	11	18,3
	46-55 Tahun	1	1,7
Pendidikan Terakhir	Rendah	12	20,0
	Tinggi	48	80,0
Pekerjaan	Bekerja	22	36,7
	Tidak Bekerja	38	63,3
Penghasilan (UMK Kota Bandung, 2019)	< Rp3.399.580	22	36,7
	≥Rp3.399.580	38	63,3
Total		60	100,0

Gambaran kepuasan ibu balita terhadap pelayanan posyandu ditunjukkan oleh tabel 2, dimana sebagian besar ibu balita (60,0%) mengatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan posyandu, sebagian kecil ibu balita (16,7%) menyatakan pelayanan posyandu memuaskan dan sebagian kecil ibu balita (23,3%) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan posyandu tidak memuaskan.

Tabel 2  
Kepuasan Ibu Balita Terhadap Pelayanan Posyandu (n=60)

No	Tingkat kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	36	60,0
2	Memuaskan	10	16,7
3	Tidak Memuaskan	14	23,3
4	Sangat Tidak Memuaskan	0	0,0
Total		60	100,0

Adapun tingkat kepuasan ibu balita berdasarkan dimensi kepuasan ditunjukkan oleh tabel 3, dimana kepuasan tertinggi dirasakan ibu balita pada dimensi

*responsiveness* (96,7%), sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada dimensi *assurance* (71,7%).

Tabel 3  
Tingkat Kepuasan Ibu Balita Terhadap Pelayanan Kesehatan Posyandu Berdasarkan Dimensi Kepuasan (n=60)

No.	Dimensi Kepuasan	Tingkat Kepuasan Ibu Balita
		%
1.	<i>Assurance</i>	71,7%
2.	<i>Empathy</i>	91,7%
3.	<i>Tangible</i>	93,4%
4.	<i>Reliability</i>	95%
5.	<i>Responsiveness</i>	96,7%

Kepuasan yang dirasakan ibu balita pengguna posyandu merupakan suatu bentuk evaluasi terhadap kinerja suatu posyandu. Secara umum sebagian besar (76,7%) ibu balita merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan posyandu. Hal penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan penelitian sebelumnya dimana 93,3% ibu balita merasa puas dengan pelayanan yang diberikan posyandu (Chasanah, 2015). Untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, petugas posyandu harus memperhatikan beberapa aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan. Diantaranya ketanggapan, keandalan, jaminan kesehatan, empati dan ketersediaan pelayanan kesehatan (Asmuji, 2012).

Dari sisi dimensi keandalan (*reliability*) hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dirasakan oleh ibu balita (95%). Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas ibu balita menyatakan sangat setuju bahwa kader dan petugas kesehatan bersikap baik saat memberikan pelayanan, dapat menjelaskan tujuan tindakan/pelayanan yang diberikan, memiliki keterampilan yang baik saat memberikan pelayanan, teliti saat melakukan tindakan pelayanan, dan menghindarkan ibu-ibu balita dari ketakutan. Mengenai pemberian informasi

kepada ibu balita, kader dan petugas kesehatan memberikan informasi sesuai kebutuhan,

Terkait dimensi empati (*empathy*) 91.7% ibu balita merasa puas dengan cara petugas kesehatan dan kader dalam berkomunikasi. Petugas kesehatan dan kader posyandu selalu memberikan perhatian, dan dukungan untuk meningkatkan status kesehatan ibu balita pengguna posyandu. Hal ini sejalan dengan penelitian Wulansari & Nugroho (2018) dimana mayoritas ibu balita memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi *emphaty*.

Hasil penelitian pada dimensi berwujud (*tangible*) menunjukkan kepuasan ibu balita yang tinggi (93,4%). Ibu balita setuju bahwa petugas kesehatan dan kader selalu berpenampilan bersih dan rapi. Cara petugas posyandu (petugas medis dan kader) berbicara dengan ibu balita pengguna posyandu bersikap sopan santun dan ramah. Berwujud (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu servis jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa (Handayani, 2016). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari penelitian sebelumnya dari Aidha (2010) dengan 63.9%, dan Irfan (2016) dengan 69%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ibu balita merasakan kepuasan paling rendah (71.7%) pada dimensi jaminan (*assurance*). Hal ini dikarenakan ibu balita setuju bahwa petugas kesehatan dan kader memberikan jaminan keamanan, menjaga dan mempertahankan kebersihan dan kondisi tempat. Akan tetapi hampir separuhnya menyatakan tidak puas karena fasilitas kurang memadai seperti alat timbangan yang sudah cukup karatan dan ragu bahwa peralatan atau fasilitas yang digunakan dalam kondisi baik.

Hasil penelitian dilihat dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (96.7%) dari ibu balita. Hal ini dikarenakan ibu balita setuju bahwa petugas kesehatan dan kader menanggapi

keluhan dengan cepat. Selain itu, petugas kesehatan dan kader bersikap baik dalam menanggapi keluhannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Wulansari & Nugroho (2018), dimana ibu balita merasa puas karena petugas kesehatan dan kader dapat menganggapi keluhan ibu balita dengan cukup cepat, bersikap baik dalam menanggapi keluhan ibu balita, dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keluhan ibu balita.

## PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan ibu balita terhadap pelayanan di posyandu secara umum sangat tinggi. Namun masih ada beberapa kekurangan terutama pada dimensi jaminan (*assurance*) dimana ibu balita merasa bahwa fasilitas yang dimiliki posyandu kurang memadai. Untuk mengatasi hal ini, masyarakat harus ikut dilibatkan dalam pemeliharaan alat dan fasilitas yang ada di posyandu, karena posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat (Kemenkes RI, 2014).

## REFERENSI

- Aidha, Z. (2010). Kinerja petugas posyandu dan kepuasan ibu pengguna posyandu di desa Sei Semayang Kabupaten Deli Serdang.
- Anita, Dwi. (2011). *Materi Kuliah Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)*. Boyolali: Akademi Kebidanan Estu Utomo.
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bappenas. (2018). Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas. Di akses dari [https://www.bappenas.go.id/files/1715/3974/8326/Buku\\_Penguatan\\_Pelayanan\\_Kesehatan\\_Dasar\\_di\\_Puskesmas-Direktorat\\_Kesehatan\\_dan\\_Gizi\\_Masyarakat\\_Bappenas.pdf](https://www.bappenas.go.id/files/1715/3974/8326/Buku_Penguatan_Pelayanan_Kesehatan_Dasar_di_Puskesmas-Direktorat_Kesehatan_dan_Gizi_Masyarakat_Bappenas.pdf)
- Chasanah, S.U. (2015). Hubungan Kinerja Kader Posyandu Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Dalam

- Pelayanan Posyandu. *Jurnal Akbiduk*
- Dinas Kesehatan Pemerintah Aceh, (2020). Apa itu Posyandu. Diakses dari <https://dinkes.acehprov.go.id/news/read/2016/04/01/109/apa-itu-posyandu.html>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Hutagaol, E. E., & Agustin, H. (2012). Komunikasi interpersonal Petugas Kesehatan Dalam Kegiatan Posyandu di Wilayah Kerja Puskesmas Muara Siberut Kabupaten Mentawai. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 6(2), 104-112.
- Irfan, I. (2016). Hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan pengguna posyandu di Desa Montor Kecamatan Banyuates Kabupaten Sampang (Doctoral dissertation, Universitas Merdeka). Diakses dari <https://eprints.unmerbaya.ac.id/id/eprint/107/2/BAB%202.pdf>
- Kemenkes RI, (2012). *Ayo ke Posyandu setiap bulan*. Jakarta: Pusat Promosi Kesehatan Kemenkes RI.
- Kemenkes RI, (2014). *Profile Kesehatan Indonesia 2015*. Jakarta : Kementrian
- Kemenkes, R. I. (2013). Riset kesehatan dasar (Riskesdas) 2013. *Kemenkes RI. Jakarta. Kesehatan Republik Indonesia*.
- Nain, U. (2015). *Posyandu: upaya kesehatan berbasis masyarakat*.
- Ramadhan, D.P. & Akhmadi, (2016). Pengaruh Pelatihan Sisbandu Terhadap Pengetahuan Kader Dalam Penggunaan KMS Di Wilayah Kerja Puskesmas Gedongtengen Kota Yogyakarta (*Skripsi yang tidak dipublikasikan*). Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Rukmini, R. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Penanaman Modal Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ekonomikawan*, 13(1), 28879.
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran Edisi 3. *Yogyakarta: Andi*.
- Wulansari, Y., & Nugroho, C. (2018). Tingkat Kepuasan Ibu Tentang Mutu Pelayanan Posyandu Balita. *Jurnal Akp*, 8(1).