

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN POSYANDU TERHADAP KEPUASAN IBU SASARAN POSYANDU

Ossie Happina Sari<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Diploma III Kebidanan STIKes YLPP Purwokerto

Email: [ossiehappinasari@gmail.com](mailto:ossiehappinasari@gmail.com)

**Abstrak:** Kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan berdasarkan observasi awal pada 5 posyandu dengan 10 ibu sasaran posyandu, 40% ibu menyatakan puas atas kualitas pelayanan posyandu dan 60% menyatakan tidak puas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan posyandu terhadap kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan. Jenis penelitian ini termasuk penelitian korelasional. Populasinya adalah seluruh ibu sasaran posyandu di Desa Wanajaya Desa Timbang Cigandamekar. Sampel diambil sebanyak 48 ibu dengan teknik simple random sampling. Instrumen penelitian untuk menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji hipotesis Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan kategori baik 12,5%, cukup 56,2% dan 31,2% kurang. Tingkat kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan kategori baik 10,4%, cukup 58,4% dan kurang 31,2%. Ada hubungan signifikan kualitas pelayanan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan dengan nilai  $\chi^2 = 45,501$  dan p-value atau Sig sebesar 0,000. Kader posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan hendaknya dapat terus meningkatkan kualitas dan mutu pelayanannya sehingga ibu sasaran posyandu merasa lebih puas.  
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Ibu Sasaran Posyandu

### PENDAHULUAN

Posyandu adalah suatu wadah pelayanan jasa kesehatan keluarga yang dikelola oleh pelaksanan yang terdiri dari kader, tenaga kesehatan dan tokoh masyarakat. Sebagai tempat pelayanan jasa kesehatan, posyandu termasuk pada pelayanan jasa dengan sasaran ibu hamil, balita, ibu nifas dan lain-lain.

Saat ini usaha posyandu sudah menjadi bagian dari kegiatan pelayanan kesehatan di seluruh Indonesia yang tidak sedikit sarana dan prasarana yang telah dikeluarkan masyarakat dan pemerintah untuk keberlangsungan jalannya kegiatan posyandu. Hal tersebut membuat posyandu harus mempertimbangkan segi pelayanan kepada parasasaran posnyandu sehingga keberlangsungan kegiatan posyandu bisa terus berjalan dan bermanfaat bagi masyarakat banyak.

Pelayanan posyandu berhubungan dengan jasa sehingga kualitas jasa layanan yang baik akan membuat kepuasan ibu sasaran posyandu dan ini akan berpengaruh pada kepuasan ibu sasaran posyandu sehingga akan terus datang ke posyandu tersebut. Dalam teori pelayanan jasa, terdapat 10 dimensi kualitas jasa yaitu keandalan, responsiveness, kompetensi, akses, kesopansantunan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, perhatian dan *tangible* (Setiawan, 2011 ; vii).

Handy dalam Erna (2010 ; 56) mengatakan bahwa kualitas adalah sikap pikiran, yang tidak datang dengan mudah, memerlukan perlengkapan yang benar, orang yang tepat dan lingkungan yang benar. Kualitas jasa adalah bagian terpenting dalam memberi kepuasan pada pelanggan. Pelayanan kebidanan di bawah lingkungan organisasi profesi

juga terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebuah pelayanan kesehatan yang baik sedikitnya dapat dibedakan atas 13 macam yakni ketersediaan (*available*), menyeluruh (*comprehensive*), terpadu (*integrated*), berkesinambungan (*continue*), adil merata (*equity*), mandiri (*sustainable*), wajar (*appropriate*), dapat diterima (*acceptable*), dapat dicapai (*accessible*), dapat dijangkau (*affordable*), efektif (*effective*), efisien (*efficient*) serta bermutu (*quality*) (Erna, 2011 ; 57).

Kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan berdasarkan observasi awal pada 5 posyandu dengan 10 ibu sasaran posyandu, 40% ibu menyatakan puas atas kualitas pelayanan posyandu dan 60% menyatakan tidak puas.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan posyandu terhadap kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan

## METODE PENELITIAN

Menurut Sukidjo Notoatmodjo (2005) jenis penelitian menjelaskan termasuk ke dalam jenis pendekatan atau metode yang mana penelitian tersebut. Metode penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2009) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik / sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Populasi penelitian ini adalah seluruh ibu sasaran posyandu (ibu hamil, ibu nifas, ibu yang punya balita) di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan tahun 2014 yang berjumlah 160 orang. Dalam penelitian ini penentuan jumlah populasi menggunakan patokan Arikunto (2006) yang menyatakan bahwa jika jumlah populasi lebih dari 100 maka jumlah sampel dapat diambil 10-15% atau 20-25% . Maka dalam penelitian ini sampel diambil sebanyak 30% dari populasi yaitu 48 ibu sasaran posyandu.

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel (Hasan (2002). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dengan acak sederhana.

Analisis *bivariat* yang dilakukan bertujuan untuk melihat pengaruh kedua variabel Karena skala data ordinal dan data bersifat kategorik, maka analisis bivariat untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah analisis *Uji Chi Kuadrat ( $\chi^2$ ) untuk kebebasan (chi square test for independence)*.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Analisis Univariat

#### a. Kualitas pelayanan posyandu

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan berdasarkan instrument angket didapat hasil sebagai berikut :

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan posyandu

Kualitas pelayanan posyandu	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
Baik	6	12,5
Cukup	27	56,2

Kurang	15	31,2
<b>Jumlah</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan menurut penilaian ibu sasaran posyandu yang menjadi responden penelitian adalah 12,5% kategori baik, 56,2% kategori cukup dan 31,27% kategori kurang.

**b. Tingkat Kepuasan Ibu sasaran posyandu**

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan terhadap kualitas pelayanan posyandu adalah sebagai berikut :

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan Ibu sasaran posyandu

<b>Tingkat Kepuasan Ibu sasaran posyandu</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Baik	5	10,4
Cukup	28	58,4
Kurang	15	31,2
<b>Jumlah</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan ibu sasaran posyandu terhadap kualitas pelayanan posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan adalah 10,4% kategori baik, 58,4% kategori cukup dan 31,2% kategori kurang.

**2. Uji Hipotesis Hubungan Kualitas pelayanan posyandu dengan Tingkat kepuasan Ibu sasaran posyandu**

Analisis bivariat dilakukan dengan analisis nonparametrik Chi Square untuk menguji hipotesis penelitian Ho (Tidak ada Hubungan Kualitas pelayanan posyandu dengan Tingkat kepuasan Ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan ). Hasil analisis Chi Square menggunakan program SPSS di dapat output sebagai berikut :

Tabel 3 Tabulasi Silang Hubungan Kualitas pelayanan posyandu dengan Tingkat kepuasan Ibu sasaran posyandu

**HU\_Pelayanan \* HU\_Kepuasan Crosstabulation**

		HU_Kepuasan			Total
		Baik	Cukup	Kurang	
HU_Pelayanan Baik	Count	4	2	0	6
	% within HU_Pelayanan	66.7%	33.3%	.0%	100.0%
Cukup	Count	1	23	3	27
	% within HU_Pelayanan	3.7%	85.2%	11.1%	100.0%
Kurang	Count	0	3	12	15
	% within HU_Pelayanan	.0%	20.0%	80.0%	100.0%
Total	Count	5	28	15	48
	% within HU_Pelayanan	10.4%	58.3%	31.2%	100.0%

Dari tabel silang di atas dapat diketahui bahwa dari 6 ibu sasaran posyandu yang menilai kualitas pelayanan posyandu baik, terdapat 4 orang yang memiliki tingkat kepuasan baik, 2 orang cukup dan tidak ada seorangpun yang kurang. Sedangkan dari 27 orang yang menilai kualitas pelayanan posyandu cukup, terdapat 1 orang yang tingkat kepuasannya baik, 23 orang cukup dan 3 orang kurang. Dan dari 15 orang ibu sasaran posyandu yang menilai kualitas pelayanan posyandu kurang, tidak seorangpun yang memiliki tingkat kepuasan baik, 3 orang cukup dan 12 orang kurang.

Tabel 4 Hasil Uji Chi Square Hubungan Kualitas pelayanan posyandu dengan Tingkat kepuasan Ibu sasaran posyandu

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	45.501 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	37.895	4	.000
Linear-by-Linear Association	27.101	1	.000
N of Valid Cases	48		

a. 6 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .63.

Berdasarkan tabel di atas terlihat hasil uji chi square didapat nilai  $\chi^2$  hitung sebesar 45,501 dengan p-value atau sig 0,000. Karena nilai sig <  $\alpha$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan signifikan antara tingkat kualitas

pelayanan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kualitas pelayanan posyandu**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasar penilaian ibu sasaran posyandu, 12,5% kualitas pelayanan posyandu masuk kategori baik, 56,2% cukup dan 31,2% kurang.

Menurut Moenir (2008), hakikat dari pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Senada dengan hal itu pelayanan merupakan usaha membantu orang lain. Pelayanan sebagai suatu yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang yang membutuhkannya. Pelayanan menurut Pamudji (2004) merupakan berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa. Dari teori ini dapat dijelaskan bahwa pelayanan sebagai suatu aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat terhadap barang dan jasa pada bidang tertentu.

### **2. Tingkat kepuasan Ibu sasaran posyandu**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu sasaran posyandu terhadap kualitas pelayanan posyandu adalah 10,4% baik, 58,4% cukup dan 31,2% kurang.

Pakar Day (dalam Tjiptono, 2004) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk atau jasa yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk atau jasa.

Kepuasan ibu sasaran posyandu terhadap kualitas pelayanan posyandu adalah respon ibu sasaran posyandu terhadap fungsi suatu proses pelayanan oleh kader posyandu.

### **3. Hubungan Kualitas pelayanan posyandu dengan Tingkat kepuasan Ibu sasaran posyandu**

Hasil analisis Chi Square tentang hubungan kualitas pelayanan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan didapat nilai  $\chi^2 = 45,501$  dengan p-value atau Sig sebesar 0,000.

Karena nilai Sig <  $\alpha$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  berhasil ditolak. Artinya hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan kualitas pelayanan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten.

Kepuasan adalah kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Ibu sasaran posyandu akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan terhadap mutu kualitas pelayanan posyandu dengan kenyataannya, karena batas

minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Dengan demikian berarti juga ibu sasaran posyandu adalah suatu penilaian dari ibu sasaran posyandu mengenai seberapa jauh mutu kualitas pelayanan posyandu yang diterimanya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan ibu sasaran posyandu terhadap mutu kualitas pelayanan posyandu adalah respon ibu sasaran posyandu terhadap sumber daya kader sebagai pelaksana pelayanan pada ibu sasaran posyandu.

## **PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

- a. Kualitas pelayanan posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan kategori baik 12,5%, cukup 56,2% dan 31,2% kurang.
- b. Tingkat kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan kategori baik 10,4%, cukup 58,4% dan kurang 31,2%.
- c. Ada hubungan signifikan kualitas pelayanan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu sasaran posyandu di Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan dengan nilai  $\chi^2 = 45,501$  dan p-value atau Sig sebesar 0,000.

### **2. Saran**

Ibu sasaran posyandu di Puskesmas Desa Timbang Cigandamekar Kabupaten Kuningan diharapkan terus memanfaatkan pelayanan posyandu untuk kesehatan masyarakat terutama ibu dan anak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta
- Badriah, Dewi Laelatul, 2009, *Metodologi Penelitian Kesehatan, Kebidanan dan Olah Raga*, Bandung: Multazam
- Depkes RI, 2010, *Pedoman Pelayanan Ibu di Fasilitas Kesehatan*, Jakarta : Direktorat Bina Kesehatan Ibu
- Fitriani, Sinta, 2011, *Promosi Kesehatan*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Hasibuan, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, Sukidjo, 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- , 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Simatupang, Erna Jualina, 2010, *Manajemen Pelayanan Kebidanan*, Jakarta : EGC
- Setiawan, Supriadi, 2011, *Kepuasan Pelanggan Jasa*, Bogor : IPB Press.
- Sulistyaningsih, 2007, *Metodologi Penelitian Kebidanan Kuantitatif-Kualitatif*, Jakarta : Graha Ilmu
- Syafrudin, 2009, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Kebidanan*, Jakarta : Trans Info Media