

DOI: <https://doi.org/10.36568/gebindo.v10i1.2>

Survey Kualitas Pelayanan Posyandu Balita di Desa Majasem, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi

Mufida Aziza Baroroh

Pustu Segunung Dlanggu, Mojokerto; azizamufida2@gmail.com (koresponden)

Heru Santoso Wahito Nugroho

Jurusan Kebidanan, Poltekkes Kemenkes Surabaya; heruswn@gmail.com

Ayesha Hendriana Ngestiningrum

Jurusan Kebidanan, Poltekkes Kemenkes Surabaya; ayeshahendriana.n@gmail.com

ABSTRACT

Background: Posyandu is the role of the community, which organizes a system services to fulfill basic needs, improve human quality, empirically has been able to equalize services in the health sector. The utilization rate of posyandu services by the community especially to maternal is still not running optimally. This is show by the number of Posyandu visits that have not reach 70% target of Ngawi Regency. **Method:** Therefore, researcher wanted to conduct a Quality Survey for child Posyandu Services. This research type is descriptive. The sample was 220 maternal. This research used Simple Random Sampling techniques. The instrument of this research closed questionnaire filled by respondents. The research only uses a single variable that's Quality of child Posyandu Services. **The results** of the study shown that almost every attribute Quality of child posyandu services based on the leve l of importance and performance in relatively encouraging posyandu patients. **Conclusion:** Priority attributes include posyandu places, availability of toilets, consultation with officers (cadres or midwifery), officers in measuring height quickly and precisely and subsequent posyandu schedule information. **Keywords:** quality; attributes; posyandu.

ABSTRAK

Latar belakang: Posyandu merupakan wadah peran serta masyarakat, yang menyelenggarakan sistem pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar, peningkatan kualitas manusia, secara empirik telah dapat pemeratakan pelayanan bidang kesehatan. Angka pemanfaatan pelayanan posyandu oleh masyarakat terutama ibu balita masih belum berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan posyandu yang belum memenuhi target Kabupaten Ngawi yaitu 70%. **Metode:** Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan Survey Kualitas Pelayanan Posyandu Balita. Jenis penelitian ini deskriptif. Sampel berjumlah 220 ibu balita. Teknik pengambilan sample dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang diisi oleh ibu balita. Penelitian hanya menggunakan variabel tunggal, yaitu Kualitas Pelayanan Posyandu Balita. **Hasil** penelitian menunjukkan bahwa hampir setiap atribut kualitas pelayanan posyandu balita berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja relatif sudah menggembirakan pengguna posyandu. **Kesimpulan:** Atribut yang menjadi prioritas antara lain tempat posyandu, ketersediaan toilet, konsultasi dengan petugas (kader atau bidan), petugas dalam melakukan pengukuran tinggi badan dengan cepat dan tepat, dan informasi jadwal posyandu selanjutnya.

Kata kunci : kualitas; atribut; posyandu

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi⁽¹⁾. Pada saat penyelenggaraan posyandu minimal jumlah kader adalah 5 (lima) orang. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Saadah & Santosa (2012) yang menyatakan bahwa jumlah langkah yang dilaksanakan oleh Posyandu, yakni 5 langkah⁽²⁾.

Angka pemanfaatan pelayanan posyandu oleh masyarakat terutama ibu balita masih belum berjalan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari partisipasi aktif ibu balita dalam memantau tumbuh kembang anak balitanya di posyandu⁽¹⁾. Kehadiran ibu di posyandu dengan membawa balitanya sangat mendukung tercapainya salah satu tujuan posyandu yaitu meningkatkan kesehatan ibu dan balita. Tetapi kenyataannya, persentase kehadiran balita masih kurang. Menurut Depkes RI (2006) salah satu ukuran keberhasilan pelaksanaan kegiatan posyandu adalah jumlah kunjungan ibu balita (D/S) yaitu perbandingan jumlah balita yang datang dan ditimbang dengan jumlah keseluruhan balita yang memenuhi target nasional⁽³⁾. Menurut

Gumayesty (2017) kunjungan balita ke Posyandu adalah datangnya balita ke posyandu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan⁽⁴⁾. Dalam penelitian Saadah & Yulianto (2016), kegiatan posyandu bertujuan untuk memantau pertumbuhan balita sehingga dapat diketahui status gizi atau kondisi kesehatan fisiknya⁽⁵⁾.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di posyandu Desa Majasem Kecamatan Kendal Kabupaten Ngawi, jumlah kunjungan ibu balita masing-masing posyandu pada tahun 2018 masih ada yang belum memenuhi target Kabupaten Ngawi (70%). Posyandu tersebut antara lain Posyandu Sapen 57,5%, Posyandu Krajan I 41,8%, Posyandu Krajan II 59%. Posyandu Pentukpelem 59%, Posyandu Jatisari I 62% dan Posyandu Jatisari II 50%. Pencapaian terendah yaitu pada Posyandu Krajan I.

Tujuan Penelitian

Mengetahui kualitas pelayanan posyandu balita di Desa Majasem, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi.

METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan di posyandu Desa Majasem Kecamatan Kendal Kabupaten Ngawi pada bulan Februari sampai Mei 2019. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh ibu yang memiliki anak balita (usia 1-5 tahun) di Desa Majasem Kecamatan Kendal Kabupaten Ngawi pada bulan Desember 2018 sebesar 406 balita. Sampel dari penelitian ini adalah ibu balita Posyandu Desa Majasem Kecamatan Kendal Kabupaten Ngawi sebesar 202 ibu balita. Untuk mengantisipasi kehilangan atau kerusakan sampel, maka sampel penelitian ditambah $\pm 10\%$, menjadi 220 ibu balita. Dalam penelitian ini cara pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, dimana sample tersebut harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Dalam penelitian ini, hanya menggunakan variabel tunggal yaitu kualitas pelayanan posyandu balita. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner untuk penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Posyandu Desa Ploso Kecamatan Kendal Kabupaten Ngawi dengan hasil valid dan reliabel. Teknik pengolahan data yang digunakan yaitu *editing*, *coding* dan *tabulating*. Hasil penelitian dianalisa menggunakan diagram kartesius tingkat kepentingan dan kinerja. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Ngawi pada tanggal 26 Maret 2019.

HASIL

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk diagram kartesius. Menurut Putranti (2016) diagram kartesius merupakan diagram yang disajikan dalam bentuk pemetaan atribut berdasarkan kuadran yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut terdapat pada kuadran berapa, sehingga dapat diketahui atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan atribut yang tidak begitu mmpengaruhi kepuasan⁽⁶⁾. Didalam diagram kartesius, terdapat sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X pada diagram kartesius adalah rerata tingkat kepentingan secara keseluruhan, yaitu total dari rerata tingkat kepentingan masing-masing atribut dibagi dengan jumlah atribut. Sedangkan sumbu Y adalah rerata kinerja secara keseluruhan, yaitu total dari rerata kinerja masing-masing atribut dibagi dengan jumlah atribut. Agar lebih mudah, dapat divisualisasikan terlebih dahulu menggunakan tabel 1 berikut.

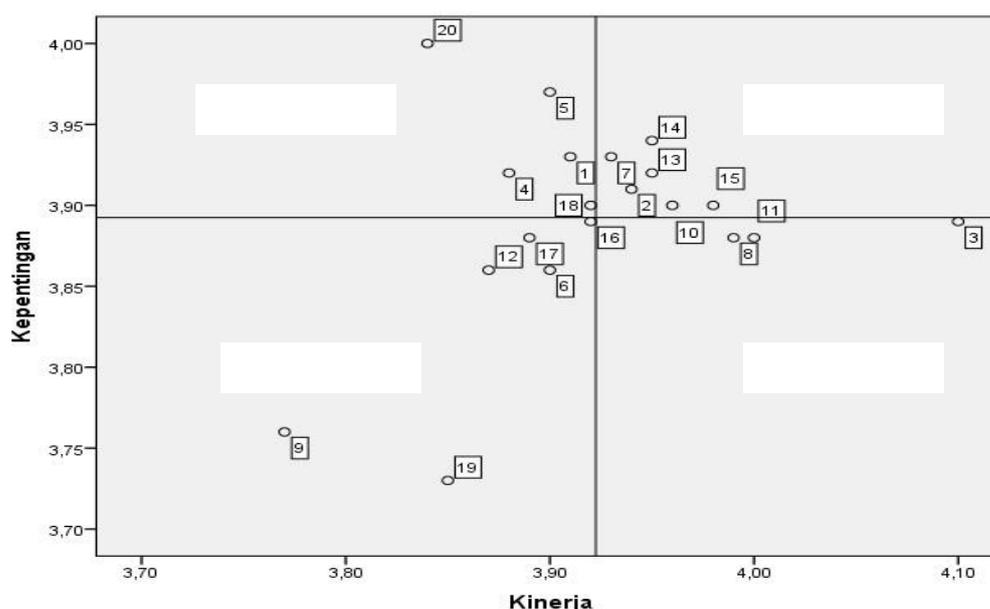
Tabel 1. Rerata skor per atribut dan secara keseluruhan untuk tingkat kepentingan dan kinerja

No.	Atribut	Rerata Skor	
		Tingkat Kepentingan (X)	Tingkat Kinerja (Y)
1	Tempat khusus posyandu	3,93	3,91
2	Tempat tunggu	3,91	3,94
3	Ketersediaan timbangan dan mikrotoa yang	3,89	4,1
4	Ketersediaan toilet	3,92	3,88
5	Konsultasi dengan petugas (kader atau bidan)	3,97	3,9
6	Privasi ketika konsultasi	3,86	3,9
7	Pelayanan petugas yang sopan	3,93	3,93
8	Kenyamanan petugas ketika melakukan	3,88	3,99
9	Keramahan petugas	3,76	3,77

10	Keloyalatan petugas ketika menimbang	3,9	3,96
11	Pelayanan petugas tanpa memandang latar	3,88	4
12	Pelayanan petugas yang penuh perhatian	3,86	3,87
13	Pelayanan yang cepat	3,92	3,95
14	Kemampuan petugas dalam menjelaskan hasil	3,94	3,95
15	Bidan dalam memberi informasi pertumbuhan	3,9	3,98
16	Bidan dalam memberi informasi perkembangan	3,89	3,92
17	Petugas dalam melakukan penimbangan dengan	3,88	3,89
18	Petugas dalam melakukan pengukuran tinggi	3,9	3,92
19	Petugas dalam membaca hasil penimbangan dan	3,73	3,85
20	Informasi jadwal posyandu selanjutnya	4	3,84
Rerata secara keseluruhan		3,89	3,92

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan hasil rerata keseluruhan skor tingkat kepentingan (sumbu X) yaitu 3,89 dan rerata keseluruhan skor tingkat kinerja (sumbu Y) yaitu 3,92.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dibuat Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja sebagaimana tertera pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram kartesius tingkat kepentingan dan kinerja

Berikut adalah interpretasi dan strategi perbaikan ke depan secara urut mulai dari kuadran I sampai dengan kuadran IV.

1. Kuadran I

Atribut-atribut yang terletak di kuadran I memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut pelanggan (di atas rerata) namun memiliki kinerja yang rendah (di bawah rerata). Pada hasil analisis kualitas layanan posyandu di atas, atribut yang masuk di kuadran I adalah tempat khusus posyandu (1), ketersediaan toilet (4), konsultasi dengan petugas (kader atau bidan) (5), petugas dalam melakukan pengukuran tinggi badan dengan cepat dan tepat (18), dan informasi jadwal posyandu selanjutnya (20).

2. Kuadran II

Atribut-atribut yang terletak di kuadran II memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut pelanggan (di atas rerata) dan kebetulan juga memiliki kinerja yang tinggi (di atas rerata). Pada hasil analisis, atribut yang masuk

di kuadran II adalah tempat tunggu (2), pelayanan petugas yang sopan (7), kelayakan petugas ketika menimbang (10), pelayanan yang cepat (13), kemampuan petugas dalam menjelaskan hasil pemeriksaan (14) dan bidan dalam memberi informasi pertumbuhan anak (15).

3. Kuadran III

Atribut-atribut yang terletak di kuadran III memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut pelanggan (di bawah rerata) dan kebetulan juga memiliki kinerja yang rendah (di bawah rerata). Pada hasil analisis, atribut yang masuk di kuadran III adalah privasi ketika konsultasi (6), keramahan petugas (9), pelayanan petugas yang penuh perhatian (12), bidan dalam memberi informasi perkembangan anak (16), petugas dalam melakukan penimbangan dengan cepat dan tepat (17) dan petugas dalam membaca hasil penimbangan dan pengukuran tinggi badan (19).

4. Kuadran IV

Atribut-atribut yang terletak di kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut pelanggan (di bawah rerata) namun memiliki kinerja yang tinggi (di atas rerata). Pada hasil analisis, atribut yang masuk di kuadran IV adalah ketersediaan timbangan dan mikrotoa yang terstandar (3), kenyamanan petugas ketika melakukan tindakan (8), serta pelayanan petugas tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi (11).

PEMBAHASAN

Menurut Nugroho & Nurlaela (2017) atribut-atribut kualitas pelayanan dalam kuadran I dianggap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna posyandu karena keberadaan atribut ini dinilai sangat penting oleh pengguna posyandu tetapi kinerjanya masih belum memuaskan. Oleh karena itu, penanganannya perlu diprioritaskan dan ditingkatkan. Salah satunya adalah konsultasi dengan petugas. Bidan merupakan salah satu tenaga kesehatan di Posyandu. Pemantauan pertumbuhan dan perkembangan jika hanya dibebankan pada bidan saja tidak akan optimal. Karena bidan memiliki beban kerja yang berlebih. Penelitian Ngestiningurm (2014) menyebutkan bahwa bidan merasa beban kerjanya terlalu banyak dan kurang optimal jika harus memeriksa perkembangan anak. Oleh karenanya diperlukan bantuan salah satunya dari kader⁽⁷⁾. Selanjutnya yaitu atribut yang terletak pada kuadran II dimana atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi menurut pelanggan (di atas rerata) dan kebetulan juga memiliki kinerja tinggi⁽⁸⁾. Oleh karena itu, petugas harus mampu mempertahankan karena sudah seimbang dan meningkatkan pelayanan pada atribut-atribut dalam kuadran ini menjadi lebih baik. Selain itu, atribut tersebut juga harus terus dikelola dengan baik karena memiliki keunggulan dimata pengguna posyandu.

Pada kuadran III memuat tingkat kepentingan rendah menurut pelanggan (di bawah rerata) dan kebetulan juga memiliki kinerja rendah⁽⁸⁾. Atribut dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pengguna posyandu dan petugas posyandu hanya melaksanakannya secara biasa-biasa saja. Akan tetapi, atribut yang terletak pada kuadran ini perlu mendapat perhatian, namun masih dibawah kuadran I yang lebih dianggap penting oleh pengguna posyandu. Yang terakhir yaitu kuadran IV. Atribut-atribut yang terletak di kuadran IV memiliki tingkat kepentingan rendah menurut pelanggan (di bawah rerata) namun memiliki kinerja tinggi⁽⁸⁾. Atribut kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dalam pelaksanaannya dianggap berlebihan oleh pengguna posyandu. Artinya, atribut ini tidak terlalu diharapkan oleh pengguna posyandu namun justru memiliki kinerja yang baik. Oleh karena itu, kinerja atribut dianggap sudah berlebihan tetapi tidak kalah diharapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa prioritas pelayanan posyandu menurut ibu balita di Desa Majasem, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi yaitu atribut yang terletak pada kuadran I. Atribut tersebut antara lain tempat khusus posyandu, ketersediaan toilet, konsultasi dengan petugas (kader atau bidan), petugas dalam melakukan pengukuran tinggi badan dengan cepat dan tepat, dan informasi jadwal posyandu selanjutnya. Oleh karena itu, penanganannya perlu diprioritaskan dan ditingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. Pedoman Pelayanan Posyandu. Jakarta: Kemenkes RI; 2011.
2. Saadah N, Santosa BJ. Saadah N & Santosa BJ. 2012. Perbedaan Kemampuan Kader Posyandu dalam Pelaksanaan 5 Meja Sebelum dan Sesudah Revitalisasi Posyandu. *Tunas-tunas Riset Kesehatan*. *Tunas-tunas Riset Kesehatan*. 2012;II(1):60–4.

3. Depkes RI. Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu. Jakarta: Depkes; 2006.
4. Gumayesty Y. Determinan Kunjungan Anak Bawah Lima Tahun Ke Posyandu Di Kelurahan Pusaran Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir. *J Kesehat komunitas*. 2017;3(4).
5. Saadah N, Yulianto B. Pemberian Stimulasi Usia 1-3 Tahun dengan Perkembangan Balita. *J Penelit Kesehat Suara Forikes*. 2016;VII(2).
6. Putranti A. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Klinik Gigi My Dental Care Surabaya. *Forikes*. 2016;VII(4).
7. Ngestiningrum AH, Mutiara K, Wirakusumah FF. Korelasi Pelatihan Dengan Kompetensi Bidan Dalam Stimulasi, Deteksi dan Intervensi Dini Perkembangan Anak dan kendala Pelaksanaannya. *Tunas-tunas Ris Kesehat*. 2014;IV(4):201-9.
8. Nugroho HSW. Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen Ragam Pendekatan Riset Tentang Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan Sebagai Indikator Kualitas Layanan Kesehatan. *Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)*. 2011. 102 halaman.