

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Posyandu dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu di Desa Manembo Kecamatan Langowan Selatan

Tazya Senduk¹, Agustevie Telew¹, Prycilia Mamuja¹

¹Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia
*email : tazyasenduk02@gmail.com

ABSTRACT

Posyandu (Integrated Service Post) is one example of community-based health efforts (UKBM). The presence of Posyandu is highly necessary to bring promotional and preventive efforts closer to the community, especially mothers and children. This study aims to determine whether there is a correlation between the quality of health services and the satisfaction level of mothers with toddlers who utilize Posyandu services in the community of Manembo Village. This is a quantitative study with an analytical correlational design using a cross-sectional approach, involving a sample size of 35 respondents, with data collected using a questionnaire. The results of this study indicate that the majority of respondents, namely 28 respondents (80%), felt less satisfied with the quality of health services, and 7 respondents (20%) felt satisfied with the quality of health services. The Spearman rank test yielded a result of $p = 0.001$ the $\alpha = 0,05$ $p < 0,05$ this means that there is a significant correlation or relationship between the quality of health services at Posyandu and the satisfaction level of mothers with toddlers using Posyandu services in the community of Manembo Village, Langowan Selatan District.
Keywords: *quality of health services, satisfaction of mothers with toddlers, posyandu*

ABSTRAK

Posyandu merupakan salah satu contoh upaya kesehatan bersumber daya masyarakat (UKBM). Dimana Kehadiran Posyandu sangat diperlukan untuk mendekatkan upaya promosi dan pencegahan kepada masyarakat khususnya ibu dan anak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu pada masyarakat di Desa Manembo. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi analitik korelasi dengan pendekatan cross-sectional dengan jumlah sampel 35 responden dan data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 28 responden (80%) merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan dan sebanyak 7 responden (20%) merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan. Uji spearman rank memperoleh hasil $p = 0,001$ dimana nilai $\alpha = 0,05$ $p < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan di posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu pada masyarakat desa Manembo Kecamatan Langowan Selatan.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan ibu balita, posyandu*

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, keberhasilan pembangunan pelayanan kesehatan sangat erat kaitannya dengan peran serta masyarakat setempat untuk menyukseskan kegiatan kesehatan masyarakat, mulai dari setiap individu, keluarga dan komunitas. Pemerintah telah mengeluarkan program di bidang kesehatan yang dikembangkan oleh masyarakat yang dikenal dengan Posyandu. Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) adalah salah satu bentuk dari Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dari, oleh, untuk, dan bersama masyarakat, untuk memberdayakan masyarakat dan memberikan akses terhadap masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan dasar (Kementrian Kesehatan RI, 2012).

Kehadiran Posyandu sangat diperlukan untuk mendekatkan upaya promosi dan pencegahan kepada masyarakat khususnya ibu dan anak dalam hal kunjungan ke kegiatan posyandu guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kinerja dan peran masyarakat lokal dalam pelayanan kesehatan mempunyai dampak yang signifikan, semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin puas pula masyarakat terhadap kinerja Posyandu sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memuaskan setiap pengguna

pelayanan kesehatan sesuai dengan standar proesi dan kode etik. Menurut Lelaona dan Siswani (2020) Kepuasan ibu terhadap pengguna posyandu balita merupakan juga faktor penentu keberhasilan program pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik bergantung pada kesan pasien itu sendiri, karena pasien merasakan dan menikmati layanan tersebut.

Menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa 2022, menyatakan bahwa jumlah Posyandu yang berada di Kabupaten Minahasa terdapat 280 Posyandu yang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2021 berjumlah 278 posyandu, dan jumlah Posyandu yang berada di Kecamatan Langowan Selatan berjumlah 10 posyandu. Berdasarkan informasi data yang didapat dari kader Posyandu khususnya Posyandu di Desa Manembo terdapat sebanyak 35 ibu yang mempunyai balita.

Dari survey awal yang dilakukan dengan mewawancarai singkat 5 ibu-ibu dari 11 ibu-ibu yang mempunyai balita yang hadir, dimana ke 5 responden mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diberikan Posyandu tersebut karena dirasa masih kurang memuaskan bagi ibu balita. Dimana Pelayanan Posyandu di Desa Manembo Kecamatan Langowan Selatan ini dirasa belum terlalu baik dimana para petugas yang terlambat datang dan tidak memulai posyandu dengan tepat waktu padahal para ibu balita sudah menunggu cukup lama di Posyandu.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Posyandu Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu Balita di Desa Manembo Kecamatan Langowan Selatan”

2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Manembo Kecamatan Langowan Selatan pada bulan Juli-Agustus 2024, dimana jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi analitik korelasi yang dimana merupakan salah satu metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui apakah adanya hubungan antara dua variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional*, sampling pada penelitian ini menggunakan Teknik *total sampling* yang berarti menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian, dimana pada penelitian ini sampel yang dipakai yaitu sebanyak 35 responden atau ibu balita. Data kemudian dikumpulkan menggunakan kuesioner.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah didapat oleh peneliti di Desa Manembo Kecamatan Langowan Selatan mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan di posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu di desa Manembo yaitu sebagai berikut:

1. Hasil Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur | (n) | (%) |
|-------------------|-----|-------|
| Di bawah 20 tahun | 3 | 8.6% |
| 20-25 tahun | 10 | 28% |
| 26-30 tahun | 14 | 40% |
| 31-35 tahun | 8 | 22.9% |
| Total | 35 | 100% |

Berdasarkan Tabel 1. Menjelaskan bahwa sebagian besar responden yang berumur 26-30 tahun terdapat sebanyak 14 responden (40%), umur 20-25 tahun terdapat sebanyak 10 responden (28%), umur 31-35 tahun terdapat sebanyak 8 responden (22,9%) dan umur di bawah 20 tahun terdapat sebanyak 3 responden (8,6%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | (n) | (%) |
|------------|-----|-------|
| SMA/SMK | 26 | 74.3% |
| S1 | 9 | 25.7% |
| Total | 35 | 100% |

Berdasarkan Tabel 2. Menjelaskan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK terdapat sebanyak 26 responden (74,3%), dan responden berpendidikan S1 terdapat sebanyak 9 responden (25,7%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | (n) | (%) |
|-----------|-----|-------|
| PNS | 3 | 8.6% |
| Pedagang | 5 | 14.3% |
| Lainnya | 27 | 77.1% |
| Total | 35 | 100% |

Berdasarkan Tabel 3. Menjelaskan bahwa sebagian besar responden bekerja lainnya terdapat sebanyak 27 responden (77,1%), pedagang terdapat sebanyak 5 responden (14,3%), dan PNS terdapat sebanyak 3 responden (8,6%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan Posyandu Yang Diakses

| Pelayanan Posyandu yang diakses | (n) | (%) |
|---------------------------------|-----|-------|
| KIA | 29 | 82.9% |
| KB | 6 | 17.1% |
| Total | 35 | 100% |

Berdasarkan Tabel 4. Menjelaskan bahwa sebagian besar responden yang datang ke posyandu balita mengakses pelayanan KIA terdapat sebanyak 29 responden (82,9%), dan pelayanan KB terdapat sebanyak 6 responden (17,1%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan

| Kualitas Pelayanan Kesehatan | (n) | (%) |
|------------------------------|-----|-------|
| Kurang Baik | 28 | 80.0% |
| Baik | 7 | 20.0% |
| Total | 35 | 100% |

Berdasarkan tabel 5. Diperoleh hasil dimana terdapat sebanyak 28 responden (80%) merasa kurang baik dalam kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, dan terdapat sebanyak 7 responden (20%) merasa baik atas kualitas pelayanan kesehatan.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Ibu Balita

| Kepuasan Ibu Balita | (n) | (%) |
|---------------------|-----|-------|
| Kurang Puas | 28 | 80.0% |
| Puas | 7 | 20.0% |
| Total | 35 | 100% |

Berdasarkan Tabel 6. Diperoleh hasil dimana terdapat sebanyak 28 responden (80%) merasa kurang puas, dan terdapat sebanyak 7 responden (20%) yang merasa puas.

2. Hasil Analisis Bivariat

Tabel 7. Hasil Uji Spearman Rank Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Posyandu Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu

| Kualitas Pelayanan Kesehatan | Kepuasan Ibu Balita | | | | Total | | Spearman Rank |
|------------------------------|---------------------|-------|------|-------|-------|-------|---------------|
| | Kurang Puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Kurang Baik | 28 | 80.0% | 0 | 0.0% | 28 | 80.0% | 0,001 |
| Baik | 0 | 0.0% | 7 | 20.0% | 7 | 20.0% | |
| Jumlah | 28 | 80.0% | 7 | 20.0% | 35 | 100% | |

Berdasarkan Tabel 7 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden yakni 28 orang responden (80%) merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan posyandu yang kurang baik sedangkan 7 orang responden (20%) merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang dirasa baik.

Hasil uji statistik pada penelitian ini dengan menggunakan *spearman rank* diperoleh hasil $p=0,001$ dimana nilai tersebut lebih kecil dari $\alpha=0,05(p<0,05)$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, yang dalam

artiannya bahwa hal ini menunjukkan terdapat adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan di posyandu dengan kepuasan ibu balita.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh hasil dimana distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa jumlah responden yang merasa kurang baik dalam kualitas pelayanan kesehatan terdapat 28 responden (80%), dan sebanyak 7 responden (20%) merasa baik dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan hasil yang didapatkan oleh peneliti dapat dilihat bahwa artinya ada beberapa responden cenderung masih merasa kurang baik dalam pelayanan yang diberikan, dimana kebanyakan ibu balita bahkan jarang untuk datang ke posyandu mengingat dari mereka mungkin tidak mendapatkan pelayanan yang sepentasnya mereka dapatkan.

Kualitas pelayanan akan dinilai baik ketika pelayanan yang diberikan pada pengunjung dapat menimbulkan rasa puas, kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang diterima. Semakin bermutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang akan dimiliki pasien. (Rombon, L., Podung, B., & Mamuaja, P. 2021).

2. Kepuasan Ibu Balita

Berdasarkan pada Tabel 6 diperoleh hasil dimana menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan kepuasan ibu balita menunjukkan bahwa jumlah responden yang merasa kurang puas dalam kepuasan ibu balita terdapat 28 responden (80%), dan sebanyak 7 responden (20%) merasa puas. Menurut peneliti ini sejalan dengan hasil kualitas pelayanan yang dimana menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di posyandu manembo dikarenakan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya baik atau sesuai yang seharusnya diberikan.

Kepuasan yang dinikmati oleh pasien adalah suatu aspek yang begitu penting untuk kelangsungan suatu pelayanan kesehatan. (Saleha, 2013) mengemukakan bahwa kepuasan pasien adalah salah satu bentuk evaluasi yang berlangsung setelah mereka menerima suatu layanan, dimana kualitas pelayanan yang diberikan setidaknya haruslah sebanding. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dimana pelayanan yang baik memperhatikan kepuasan pasien. (Tani, A. A., Telew, A., & Pajung, C. B. 2023).

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita

Berdasarkan Tabel 7 maka diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden yakni 28 orang responden (80%) merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan posyandu yang kurang baik sedangkan 7 orang responden (20%) merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang dirasa baik.

Berdasarkan Hasil perhitungan uji statistik pada penelitian ini dengan menggunakan *spearman rank* diperoleh hasil $p=0,001$ dimana nilai tersebut lebih kecil dari $\alpha=0,05$ ($p<0,05$) yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang dalam artinya bahwa hal ini menunjukkan terdapat adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan di posyandu dengan kepuasan ibu balita.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Dewi (2023), dimana tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu bayi di desa wanar. Dengan jenis penelitian *korelasional* dengan metode *cross-sectional* dan populasi sebanyak 178 ibu dengan menggunakan *simple random sampling* maka menjadi 65 ibu. Dan hasil yang didapatkan melalui uji *Spearman Rank* adalah $p\text{ value} < \alpha = 0,000 < 0,05$ bermakna H_1 diterima yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu bayi di desa wanar, dimana sebagian besar responden lebih dari setengah menyatakan pelayanan kurang berkualitas dan kurang puas, yang berarti bahwa semakin berkualitas maka semakin puas dan begitupun sebaliknya.

Penelitian KomalaDewi (2023), penelitian ini bertempat di posyandu desa melinggih kecamatan payangan. Penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan orang tua balita. Metodologi penelitian *cross-sectional* dengan menggunakan analisis korelasi dan terdapat 213 responden yang membentuk seluruh sampel yang kemudian diambil menggunakan *non-probability sampling*. Uji dalam penelitian ini menggunakan *Spearman's Rank* yang dimana hasilnya menunjukkan hasil bahwa $r=0,721$ dan nilai $p < 0,01$. Dimana dalam penelitian ini terdapat

korelasi substansial antara kepuasan orang tua balita Desa Melinggah dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh posyandu di desa tersebut.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini serta pembahasan mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna Posyandu di Desa Manembo maka dapat diambil kesimpulan yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan di posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu di desa Manembo Kecamatan Langowan Selatan, dengan p value = $0,001 < 0,05$. Jadi dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan.

Diharapkan agar ibu balita untuk lebih aktif lagi membawa anak-anak mereka ke posyandu, juga bagi petugas dan kader posyandu agar lebih mengupayakan kualitas pelayanan kesehatan lebih baik lagi agar supaya juga ibu yang datang dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

5. DAFTAR REFERENSI

- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Badan Pusat statistik minahasa 2022
- Chasanah, S. U. (2015). Hubungan Kinerja Kader Posyandu Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Dalam Pelayanan Posyandu. *Jurnal Ilmu Kebidanan*, 2(1), 23-28.
- Dewi, R. S. (2023) Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bayi Di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan. *Jurnal Ilmiah: J-HESTECH*, 6(1)..
- Harahap, RF (2023). *Hubungan Kepuasan Ibu Balita tentang Pelayanan Posyandu dengan Pemanfaatan Posyandu Balita di Kelurahan Berngam Kota Binjai* (Disertasi Doktor, Universitas Sumatera Utara).
- Kemenkes RI. 2012. *Buku Saku Posyandu*. Jakarta (ID): Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Pedoman Pengelolaan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- KomalaDewi, I. A. G. T., & Susanti, N. L. P. D. (2024). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI POSYANDU DENGAN KEPUASAN ORANG TUA BALITA. *Jurnal Keperawatan BSI*, 12(1), 1-7.
- Lelaona, P. Y. L., & Siswani, S. (2020). Hubungan Kinerja Kader Posyandu Balita dengan Kepuasan Pelayanan Posyandu Balita di RW 012 Kelurahan Kapuk Jakarta Utara Tahun 2020. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 4(2), 135-143.
- Nursalam, I. (2017). *Metodologi penelitian keperawatan dan ilmu kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, I. (2020). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Media Pustaka.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun (2019) tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Stasiun Kesehatan Desa.
- Pohan. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Merdeka
- Rahma, A. (2021). Pelayanan Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19: Sebuah Analisis Implementasi Kebijakan di Kota Palu. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 315-328.
- Rombon, L., Podung, B., & Mamujaja, P. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan. *Epidemia*, 2(2), 1-6. <https://www.neliti.com/publications/348832/>
- Runtuuwu, C. D., Rakinaung, N. E., & Rumampuk, M. V. H. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu Dengan Kepuasan Ibu Dalam Pemberian Imunisasi Balita Di Desa Kalasey Satu Wilayah Kerja Puskesmas Tateli* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE).
- Saleha, Siti. (2013). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika
- Sari, A. M. (2020). HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KUNJUNGAN BALITA KE POSYANDU DI DESA PANJER KECAMATAN KEBUMEN (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG).
- Sugiyono, A. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi*. Alfabeta.
- Sugiyono, Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, Sugiono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Alfabeta: Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi penelitian*. *Pustaka Cendekia Utama*.
- Supranto, J. (2011). *Pemasaran Jasa: Konsep, Teori, dan Praktik*. Cetakan ke-4. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Swarjana, IK. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: UIN Alauddin Makassar.

Tani, A. A., Telew, A., & Pajung, C. B. (2023) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Touluaan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal ilmiah kesehatan manado*, 2(1).
<https://jurnal.jikma.net/index.php/jikma/article/view/64>

Tjiptono, F. (2017). Strategi Pemasaran. Edisi 5. Yogyakarta: Andi.