

Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Posyandu Di Wilayah Kerja Puskesmas I Denpasar Selatan Tahun 2013

Ni Gusti Ayu Putri Widartini *¹, Ni Made Sri Nopiyan¹

Alamat: PS Ilmu Kesehatan Masyarakat Fak. Kedokteran Universitas Udayana

Email: ayu_putri1507@yahoo.com

*Penulis untuk berkorespondensi

ABSTRAK

Tingkat partisipasi masyarakat pengguna Posyandu di Puskesmas I Denpasar Selatan menunjukkan tren menurun pada tahun 2012 bahkan belum memenuhi target cakupan D/S sebesar 75% pada trimester akhir (September – Desember tahun 2012). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Posyandu di wilayah kerja Puskesmas I Denpasar Selatan.

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *consecutive sampling* terhadap 70 orang yang menggunakan pelayanan Posyandu di wilayah kerja Puskesmas I Denpasar Selatan dari bulan April sampai Mei 2012. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dan hasilnya ditabulasi serta dianalisis menggunakan metode analisis tingkat kesesuaian/kepuasan dan analisa diagram kartesius.

Dalam penelitian terhadap lima dimensi mutu yaitu penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian pelayanan, didapatkan hasil rata-rata total persentase tingkat kesesuaian dari lima dimensi mutu sebesar 89,97%. Item-item di kuadran A atau prioritas utama adalah ketersediaan media penyuluhan, kebersihan Posyandu, tindakan cepat petugas, pengetahuan dan kemampuan petugas memberikan penyuluhan, serta pengetahuan dan kemampuan petugas memberikan pelayanan kesehatan. Kuadran B atau yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah ketelitian petugas Posyandu melakukan penimbangan balita, memberikan informasi hasil penimbangan, kejelasan informasi yang diberikan, menimbang balita dengan aman, keramahan, kesabaran petugas, kader memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial. Kuadran C atau prioritas rendah adalah kelengkapan alat-alat Posyandu, petugas melaksanakan kegiatan penyuluhan, memberikan informasi jadwal Posyandu, serta pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pengisian KMS. Kuadran D atau pelaksanaannya sangat memuaskan dan jauh melampaui harapan pengguna layanan adalah kebersihan penampilan petugas, prosedur penerimaan balita, jadwal pelaksanaan Posyandu dilaksanakan dengan tepat, dan petugas dalam menyampaikan penghargaan kepada pengguna Posyandu.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan sangat puas terhadap kualitas layanan Posyandu namun masih terdapat item-item dimensi mutu yang perlu ditingkatkan pada pelayanan Posyandu terutama adalah kemampuan petugas dalam melakukan penyuluhan dan ketersediaan media penyuluhan. Oleh karena itu Puskesmas I Denpasar Selatan perlu memberikan pelatihan kepada kader dalam penyuluhan dan serta meningkatkan ketersediaan media penyuluhan.

Keywords: Tingkat Kepuasan, Pengguna Posyandu, Puskesmas I Denpasar Selatan.

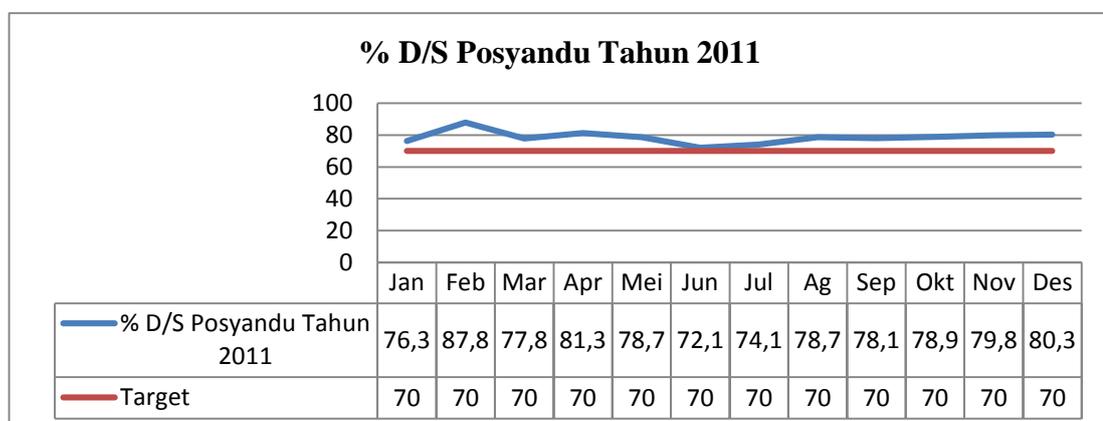
PENDAHULUAN

Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang pengelolaan dan penyelenggaraannya dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan untuk memberdayakan masyarakat serta memperoleh kemudahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dasar yang pada akhirnya dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi (Menkes RI, 2011) Berdasarkan hasil riset kesehatan dasar pada tahun 2007, jumlah Posyandu semakin meningkat tetapi pemanfaatan dan kualitas perlu ditingkatkan. Pada tahun 2007 sebanyak 27,3% Rumah Tangga (RT) yang memanfaatkan Posyandu, sebanyak 10% membutuhkan tetapi tidak memanfaatkan Posyandu, dan sebanyak 62,5% tidak membutuhkan dengan alasan karena pelayanan Posyandu tidak lengkap 49,6%, akses Posyandu jauh sebanyak 26%, dan

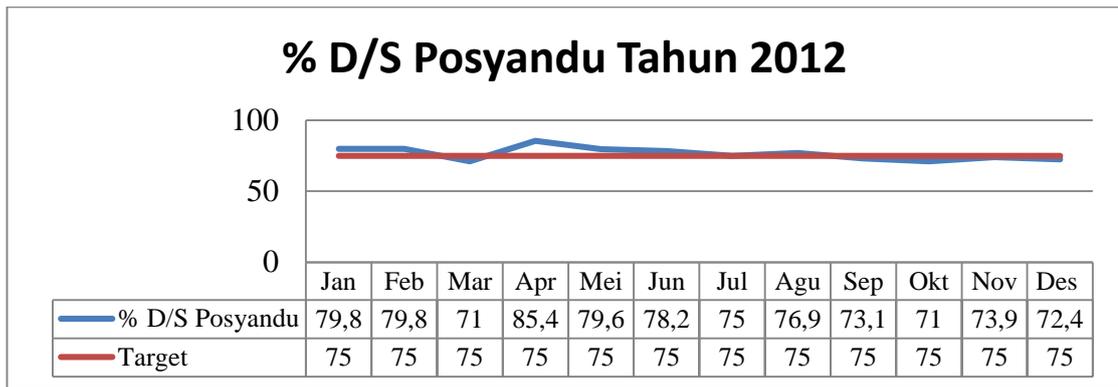
tidak ada Posyandu sebanyak 24% (Depkes RI, 2009).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas I Denpasar Selatan dapat dilihat tingkat partisipasi masyarakat (D/S) yang dicerminkan oleh jumlah kedatangan balita ke Posyandu pada tahun 2011 dan 2012 dapat dilihat pada grafik yang ada pada gambar 1. Berdasarkan grafik 1 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat partisipasi masyarakat pada tahun 2011 sudah memenuhi target yaitu sebesar (70%).

Sedangkan di grafik yg ada pada gambar 2 tingkat partisipasi masyarakat yang berkunjung ke Posyandu D/S mengalami penurunan pada tahun 2012 bahkan dibawah target yaitu 75% pada trimester akhir tahun 2012. Selain itu menurut pemegang program Posyandu, penurunan pencapaian D/S pada tahun 2012 merupakan suatu kendala, hal ini dikarenakan masyarakat pengguna memilih akses pelayanan kesehatan lainnya. Hal



Grafik 1. Tingkat Partisipasi Masyarakat (D/S) Terhadap Posyandu di Puskesmas I Denpasar Selatan Tahun 2011.



Grafik 2. Tingkat Partisipasi Masyarakat (D/S) Terhadap Posyandu di Puskesmas I Denpasar Selatan Tahun 2012.

inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Posyandu di wilayah kerja Puskesmas I Denpasar Selatan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang mengevaluasi pelaksanaan Posyandu di Puskesmas I Denpasar Selatan. Rancangan penelitian ini menggunakan deskriptif *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan menggunakan metode kuantitatif dengan survey kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memiliki balita yang ditargetkan sebagai pengguna layanan Posyandu di wilayah kerja Puskesmas I Denpasar Selatan. Populasi penelitian adalah sebanyak 903 balita. Besar sampel yang digunakan Besar sampel dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{Z\alpha^2 PQ}{d^2}$$

Sehingga jumlah sampel penelitian adalah 70 sampel. Teknik sampling menggunakan

consecutive sampling. Untuk menganalisis data penelitian kuantitatif ini menggunakan pengolahan statistik deskriptif yang akan disajikan dalam bentuk tabel maupun persentase. Selain itu digunakan importance-performance analysis (John A. Martila and John C. James dalam Supranto,2001:239-242) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Umur Responden

Kelompok Pengantar (tahun)	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
24-30		18	25,7
31-37		41	58,6
38-44		8	11,4
48-51		3	4,3
Jumlah		70	100,0

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok umur pengantar balita yang mengantarkan balita untuk berkunjung ke Posyandu sebagian besar adalah kelompok umur 31-37 tahun sebesar 58,6% dan kelompok umur yang paling sedikit yang memanfaatkan pelayanan Posyandu adalah 48-51 tahun sebesar 4,3%.

Tabel 2. Distribusi Umur Balita

Kelompok umur balita (bulan)	Frekuensi	Persentase (%)
13-24	47	67,1
25-36	11	15,7
37-48	12	17,1
Jumlah	70	100,0

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa kelompok umur balita yang memanfaatkan Posyandu sebagian besar adalah kelompok umur 13-24 bulan sebesar 67,1% dan kelompok umur balita yang paling sedikit memanfaatkan pelayanan Posyandu adalah 25-36 bulan sebesar 5,7%.

Tabel 3. Distribusi Hubungan Pengantar Balita dengan Balita

Hubungan pengantar balita dengan balita	Frekuensi	Persentase (%)
Ayah	6	8,6
Ibu	58	82,9
Paman	1	1,4
Kakek	1	1,4
Nenek	3	4,3
Kakak	1	1,4
Jumlah	70	100,0

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa pengantar balita yang mengantarkan balita untuk berkunjung ke Posyandu sebagian besar adalah ibu sebesar (82,9%), dan hanya sebagian kecil pengantar balita adalah paman, kakek serta kakak masing-masing sebanyak 1 orang (1,4%).

Tabel 4. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – laki	8	11,4
Perempuan	62	88,6
Jumlah	70	100,0

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa karakteristik responden menurut jenis kelamin yang datang ke Posyandu sebagian

besar perempuan sebesar 8,6% dan sebagian kecil laki-laki sebesar 11,4%.

Tabel 5. Distribusi Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	8	11,4
SLTP	19	27,1
SLTA	35	50,0
Akademi/Diploma	3	4,3
Perguruan Tinggi	5	7,1
Jumlah	70	100,0

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa karakteristik pendidikan terakhir responden adalah sebagian besar SLTA sebesar 50% dan pendidikan Akademi yang paling sedikit memanfaatkan pelayanan Posyandu sebesar 4,3%.

Tabel 6. Distribusi Pendidikan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Buruh (pekerja bangunan)	2	2,9
Wiraswasta	9	12,9
Karyawan Swasta	16	22,9
Ibu Rumah Tangga	43	61,4
Jumlah	70	100,0

Dari tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 43 orang (61,4%).

Tabel 7. Distribusi Jarak Rumah Ke Posyandu

Jarak rumah	Frekuensi	Persentase (%)
Dekat	63	90,0
Cukup jauh	4	5,7
Jauh	3	4,3
Jumlah	70	100,0

Dari tabel 7 menunjukkan bahwa jarak rumah pengantar balita ke pelayanan Posyandu sebagian besar dekat dengan tempat pelayanan Posyandu sebesar 90% dan hanya sebagian kecil responden,

sebesar 4,3% bertempat tinggal jauh dari posyanndu.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Posyandu

Frekuensi Pemanfaatan Posyandu	Frekuensi	Persentase (%)
Jarang (1 kali dalam 3 bulan)	11	15,7
Cukup sering (2 kali dalam 3 bulan)	12	17,1
Sering (setiap bulan sekali)	47	67,1
Jumlah	70	100,0

Dari tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden sering memanfaatkan pelayanan posyandu sebesar 67,1% dan hanya sebagian kecil responden jarang memanfaatkan pelayanan posyandu sebesar 15,7%.

Gambaran Deskripsi Persepsi pengguna Posyandu terhadap pelayanan Posyandu di Wilayah Kerja Puskesmas I Denpasar Selatan

Berdasarkan tabel 9 disimpulkan bahwa dimensi perhatian pelayanan mempunyai tingkat kesesuaian yang tertinggi diantara dimensi yang lainnya sebesar 93,99% dan tingkat kesesuaian yang terkecil adalah dimensi penampilan pelayanan yaitu sebesar 86,81%. Untuk rata-rata total persentase tingkat kesesuaian dari lima dimensi mutu sebesar 89,97%.

Analisis Diagram Kartesius

Dari diagram kartesius yang ada pada gambar 1 ada dua puluh item penentu kualitas pelayanan Posyandu di Puskesmas I Denpasar Selatan yang hasilnya didapatkan

tujuh item terletak di kuadran B, lima item di kuadran A, masing-masing ada empat item terletak di kuadran C dan kuadran D.

DISKUSI

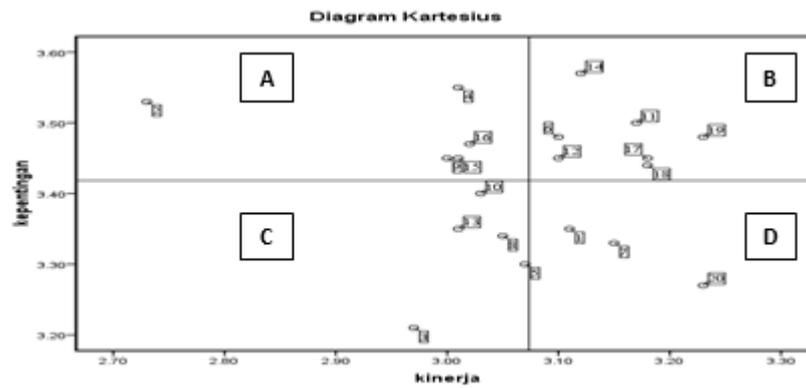
Berdasarkan hasil penelitian tingkat kesesuaian dimensi menunjukkan bahwa persentase rata-rata dimensi penampilan pelayanan (*tangibles*) adalah 86,81%. Dari dimensi ini yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah kerapian dan kebersihan penampilan kader Posyandu sebesar 92,76%. Hal ini didukung oleh pendapat Soeroso (2003) dalam Zuhrina Aidha (2010) yang menyatakan bahwa penampilan tenaga kesehatan termasuk menjamin mutu pelayanan. Walaupun penampilan tidak sepenuhnya mencerminkan kemampuan tetapi penampilan dapat mempengaruhi dalam membina saling percaya dengan klien. Sedangkan tingkat kesesuaian yang paling kecil adalah ketersediaan media penyuluhan seperti poster dan brosur sebesar 77,32%. Hal ini sejalan dengan pendapat Yazid (1991) dalam Puspasari (2002) yang dikutip dari Zuhrina Aidha (2010) bahwa sarana yang tersedia di Posyandu merupakan hal yang sangat penting dan mempengaruhi kelancaran pelayanan serta mempengaruhi mutu dan jenis kegiatan di Posyandu.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kesesuaian dimensi kehandalan pelayanan menunjukkan bahwa persentase rata-rata

Table 9. Penilaian Analisis Tingkat Kesesuaian/Kepuasan Dalam Pelaksanaan Posyandu di Wilayah Kerja Puskesmas I Denpasar Selatan

No	Item Penilaian	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
A Tangibles				
1	Kerapian dan kebersihan penampilan kader Posyandu	218	235	92,76
2	Ketersediaan media penyuluhan	191	247	77,32
3	Kelengkapan alat-alat yang dipakai dalam Posyandu	208	225	92,44
4	Kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan Posyandu	211	249	84,74
	Rata-rata	207	239	86,81
B Reliability				
5	Prosedur penerimaan balita	215	231	93,07
6	Ketelitian petugas Posyandu dalam penimbangan balita	217	244	88,93
7	Jadwal pelaksanaan Posyandu tepat waktu	221	233	94,85
8	Kader dan petugas Posyandu melaksanakan penyuluhan dalam pelayanan Posyandu	214	234	91,45
	Rata-rata	211	235,5	92,07
C Responsiveness				
9	Tindakan cepat petugas Posyandu ketika pengguna Posyandu membutuhkan jasanya	210	242	86,77
10	Kader Posyandu memberikan informasi jadwal pelaksanaan Posyandu	212	238	89,07
11	Kader Posyandu memberikan informasi hasil penimbangan balita	222	245	90,61
12	Kejelasan informasi yang diberikan petugas Posyandu	217	242	89,67
	Rata-rata	213,75	241,75	89,03
D Assurance				
13	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pengisian KMS	211	235	89,78
14	Petugas Posyandu melakukan penimbangan balita dengan aman	219	250	87,60
15	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan penyuluhan	211	242	87,19
16	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pelayanan kesehatan	212	243	87,24
	Rata-rata	213,25	242,5	87,95
E Empathy				
17	Kesabaran petugas Posyandu	223	242	92,15
18	Petugas Posyandu melayani tanpa memandang status sosial	223	241	92,53
19	Keramahan petugas Posyandu	226	244	92,62
20	Petugas Posyandu menyampaikan penghargaan kepada pengantar balita	226	229	98,69
	Rata-rata	224,5	239	93,99
	Rata-rata total	215,35	239,55	89,97

dimensi kehandalan pelayanan (*reliability*) mempunyai tingkat kesesuaian yang paling adalah 92,07%. Dari dimensi ini yang tinggi adalah jadwal pelaksanaan Posyandu



Gambar 1. Kuadran Kartesius.

tepat waktu (94,85%) dan tingkat kesesuaian yang paling kecil adalah ketelitian petugas Posyandu dalam penimbangan balita (88,93%). Ketidaktelitian kader dalam membaca berat badan anak bisa menyebabkan berat badan menjadi berkurang, hal ini akan berpengaruh pada penempatan titik berat pada grafik KMS dan lebih lanjut akan mempengaruhi penentuan status gizi balita (Sagala,2005).

Berdasarkan hasil penelitian pada tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa persentase rata-rata dimensi daya tanggap pelayanan (*responsiveness*) adalah 89,03%. Dari dimensi ini yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah kader Posyandu memberikan informasi hasil penimbangan balita sebesar 90,61%. Tingkat kesesuaian yang paling kecil adalah tindakan cepat petugas Posyandu ketika pengguna Posyandu membutuhkan jasanya sebesar 86,77%. Hasil penelitian Joeharno, dkk (2008) dalam Banjarnahor (2008) yang dikutip dalam

Zuhrina Aidha (2010) melaporkan bahwa terdapat hubungan ketanggapan petugas terhadap perwujudan dan mutu pelayanan yang cukup memberi indikasi bahwa berbagai upaya peningkatan kemampuan kerja dan respon semangat kerja kepada petugas perlu mendapat perhatian dengan melakukan pelatihan dalam pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian pada tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa persentase dimensi jaminan pelayanan (*assurance*) adalah 87,95%. Dari dimensi ini yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pengisian KMS sebesar 89,78%. Selain itu tingkat kesesuaian yang paling kecil adalah pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan penyuluhan dalam pelayanan posyandu sebesar 87,19%. Menurut Kusumawardani (2012) dengan adanya kegiatan penyuluhan sangat berperan dalam peningkatan pengetahuan dan kemampuan

seseorang melalui teknik praktik belajar atau instruksi dengan tujuan mengubah atau mempengaruhi sikap dan praktik manusia sehingga dapat berpartisipasi dalam kegiatan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa persentase rata-rata dimensi perhatian pelayanan (*empathy*) sebesar 89,97%. Dari dimensi ini yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah petugas Posyandu menyampaikan penghargaan kepada pengantar balita sebesar 98,69% dan tingkat kesesuaian paling kecil adalah petugas kesabaran petugas Posyandu dalam menangani keluhan pengguna posyandu sebesar 92,15%. Hasil penelitian Zuhriana Aidha (2010) menyatakan petugas dan kader posyandu bersikap baik menangani keluhan dan pencapaiannya sebesar 100%. Sejalan dengan pendapat Hendriyani dalam Ahmad Baequni (2009) dengan perhatian, komunikasi dan kesabaran petugas maka pengguna layanan akan merasa tenang sehingga dapat menarik minat pengguna layanan memanfaatkan kembali adalah pelayanan yang memiliki perhatian yang tinggi, yaitu kemampuan petugas dalam berkomunikasi, kemampuan petugas dalam memahami keinginan dan kebutuhan pasien, kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan pasien dan petugas bersifat sabar.

Hasil Diagram Kartesius

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan Posyandu dan penanganannya perlu diprioritaskan, karena faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna layanan sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Berdasarkan diagram kartesius dapat diketahui item-item yang termasuk dalam kuadran A dan menjadi prioritas utama untuk dilaksanakan meliputi dimensi penampilan pelayanan (*tangibles*) ada dua item yaitu ketersediaan media penyuluhan seperti poster atau brosur. berdasarkan hasil observasi di lapangan media penyuluhan seperti poster dan brosur masih kurang dalam pelayanan posyandu. Selain itu item yang masuk dalam kuadran ini adalah kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan Posyandu, hal ini didukung oleh pendapat Azwar (1996) dalam Riyadi (2002) mengemukakan bahwa mengupayakan terselenggaranya pelayanan yang bersih dan nyaman adalah salah satu dari kewajiban etik pengelola sarana pelayanan kesehatan agar terselenggaranya pelayanan yang bermutu maka suasana pelayanan bersih dan nyaman harus diciptakan.

Pada dimensi daya tanggap pelayanan (*responsiveness*) yaitu tindakan cepat petugas ketika pengguna Posyandu membutuhkan jasa petugas Posyandu dan

menurut Bowers dkk (1994) dalam Riyadi (2002) mengemukakan pentingnya perhatian dan daya tanggap terhadap keluhan yang diderita dan terhadap masalah kesehatan yang dihadapi serta memberikan pelayanan yang tepat waktu dan cepat sangat diharapkan oleh pengguna layanan. Selanjutnya dimensi jaminan pelayanan (*assurance*) juga terdapat dua item yaitu pengetahuan dan kemampuan petugas Posyandu dalam memberikan penyuluhan kepada masyarakat pengguna. Dimana dengan adanya kader posyandu maka pesan-pesan yang disampaikan dapat diterima dengan sempurna oleh masyarakat (Zulkifly, 2003). Item yang masuk dalam kuadran ini A adalah pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan

2. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan unsur-unsur pelayanan pokok yang perlu dipertahankan kinerjanya karena engguna posyandu merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima. Item-item yang masuk dalam kuadran ini meliputi dimensi kehandalan pelayanan (*reliability*) yaitu ketelitian petugas dan kader Posyandu melakukan penimbangan balita. Sesuai dengan Depkes (1990) dalam Sagala (2005) bahwa dalam pelaksanaan tugas-tugas kader di posyandu menuntut pemahaman, ketrampilan, dan ketelitian menimbang, membaca hasil penimbangan, mengisi KMS dan mengisi

register penimbangan, membuat laporan dan memberi penyuluhan. Jika kader tidak teliti dalam membaca hasil penimbangan akan mempengaruhi pembuatan grafik KMS dan akhirnya berpengaruh pada penentuan status gizi balita. Dimensi daya tanggap pelayanan (*responsiveness*) ada dua item yaitu petugas dan kader Posyandu dalam memberikan informasi mengenai hasil penimbangan balita dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Posyandu. Dimensi jaminan pelayanan (*assurance*) yaitu petugas Posyandu dalam melakukan penimbangan balita dengan aman.

Selain itu dimensi perhatian pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah kesabaran petugas kesehatan dan kader dalam menangani keluhan masyarakat pengguna Posyandu, petugas kesehatan dan kader memberikan pelayanan Posyandu tanpa memandang status sosial pasien dan keramahan petugas posyandu dalam melayani masyarakat pengguna posyandu. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Depkes RI (1995) dalam Riyadi (2002) menyebutkan bahwa mempertahankan mutu dan citra pelayanan kesehatan semestinya petugas menjaga senyum dan ramah.

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna posyandu dan pelaksanaan oleh

pihak Puskesmas juga biasa-biasa saja sehingga merupakan prioritas rendah. Item-item yang masuk dalam kuadran ini meliputi dimensi penampilan pelayanan (*tangibles*) yaitu kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dalam posyandu dimana sarana dan prasarana juga sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja posyandu. Semua sarana dan prasarana disediakan oleh dinas kesehatan, namun karena keterbatasan dana banyak posyandu yang belum memiliki sarana yang baik. Dan ini akan mempengaruhi kelancaran pelaksanaan posyandu (Aidha, 2010). Dari dimensi kehandalan pelayanan yang termasuk dalam kuadran C adalah kader dan petugas posyandu dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan kegiatan penyuluhan jarang dilaksanakan karena kegiatan posyandu di fokuskan kepada kegiatan penimbangan balita. Selain itu berdasarkan buku pegangan kader yang diterbitkan oleh Menkes (2012) bahwa peran kader pada saat hari buka pelayanan posyandu adalah melakukan penyuluhan tentang pola asuh anak balita dalam kegiatan ini, kader bisa memberikan layanan konsultasi, konseling, diskusi kelompok dan demonstrasi dengan orangtua/keluarga anak balita.

Dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang termasuk dalam kuadran ini adalah petugas dan kader posyandu memberikan informasi kepada

pengguna posyandu mengenai jadwal pelaksanaan posyandu. Dimensi jaminan pelayanan (*assurance*) terdapat satu item yaitu pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pengisian KMS, sesuai dengan pendapat Sugeng Mashudi bahwa pengetahuan kader dalam mengisi KMS akan membantu kader dalam mendeteksi secara dini adanya balita dengan kurang gizi.

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan faktor-faktor yang menurut pengguna posyandu kurang penting akan tetapi pelaksanaannya jauh melampaui harapan atau kepentingan pengguna. Item-item yang masuk dalam kuadran ini meliputi dimensi penampilan pelayanan (*tangibles*) terdapat satu item yaitu kerapian dan kebersihan penampilan petugas kesehatan/kader posyandu. Dimensi kehandalan pelayanan (*reliability*) terdapat dua item yaitu prosedur penerimaan balita dalam pelayanan posyandu dan jadwal pelaksanaan posyandu dilaksanakan dengan tepat waktu. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, prosedur penerimaan balita dilakukan dengan mudah karena ketika balita datang maka petugas langsung melayani penimbangan balita dan mencatat hasil penimbangan balita. Begitupun dengan jadwal pelaksanaan posyandu dilaksanakan tepat waktu karena posyandu sudah memiliki jadwal tetap pelaksanaan posyandu yang berdasarkan hari dan

minggu selain sehingga baik kader dan pengguna posyandu mengetahui jadwal pelaksanaan posyandu. Selain itu dimensi perhatian pelayanan (*empathy*) terdapat petugas dan kader kesehatan dalam menyampaikan penghargaan kepada pengantar balita yang telah datang ke posyandu dan meminta kembali untuk datang ke posyandu dimana menurut thanthawi (1993) dalam Napitupulu (1996) yang dikutip dari Abdul Rahman (2009) menyatakan kepuasan adalah keadaan psikis yang menyenangkan, dirasakan karena terpenuhinya secara relatif semua kebutuhan secara memadai, meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik, keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan.

SIMPULAN

Dimensi perhatian pelayanan mempunyai tingkat kesesuaian yang terbesar yaitu sebesar 93,99% dan tingkat kesesuaian yang terkecil adalah dimensi penampilan pelayanan yaitu sebesar 86,81%. Untuk rata-rata total persentase tingkat kesesuaian dari lima dimensi mutu sebesar 89,97%.

Item-item dimensi mutu yang terletak dalam kuadran A atau prioritas utama yang perlu ditingkatkan adalah ketersediaan media penyuluhan seperti poster atau brosur, kebersihan dan kenyamanan

tempat pelayanan posyandu, tindakan cepat petugas ketika pengguna Posyandu membutuhkan jasa petugas pengetahuan dan kemampuan petugas Posyandu dalam memberikan penyuluhan kepada masyarakat pengguna Posyandu, serta pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Item-item dimensi mutu yang terletak dalam kuadran B atau yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah ketelitian petugas dan kader Posyandu melakukan penimbangan balita, petugas dan kader Posyandu dalam memberikan informasi mengenai hasil penimbangan balita, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Posyandu, petugas Posyandu dalam melakukan penimbangan balita dengan aman, kesabaran petugas kesehatan dan kader dalam menangani keluhan masyarakat pengguna Posyandu, petugas kesehatan dan kader memberikan pelayanan Posyandu tanpa memandang status sosial pasien dan keramahan petugas posyandu dalam melayani masyarakat pengguna posyandu.

Item-item dimensi mutu yang terletak dalam kuadran C atau prioritas rendah adalah kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dalam posyandu, kader dan petugas posyandu dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan, petugas dan kader posyandu memberikan informasi kepada pengguna posyandu mengenai jadwal pelaksanaan posyandu,

serta pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pengisian KMS.

Item-item dimensi mutu yang terletak dalam kuadran D atau pelaksanaannya berlebihan dan jauh melampaui harapan pengguna layanan adalah kerapian dan kebersihan penampilan petugas kesehatan/kader posyandu, prosedur penerimaan balita dalam pelayanan posyandu, jadwal pelaksanaan posyandu dilaksanakan dengan tepat, dan petugas dan kader kesehatan dalam menyampaikan penghargaan kepada pengantar balita yang telah datang ke posyandu dan meminta kembali untuk datang ke posyandu.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aidha, Zuhrina. (2010). Kinerja Petugas Posyandu Dan Kepuasan Ibu Pengguna Posyandu Di Desa Sei Semayang Kabupaten Deli Serdang. Universitas Sumatera Utera. Medan.
2. Baequny, Ahmad. (2009). Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT.ASKES Terhadap Pelayanan Dokter Keluarga di Kota Pekalongan Tahun 2009i. Universitas Diponegoro. Semarang
3. Department Kesehatan RI. (2009). Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan 2005-2025. Available: <http://www.depkes.go.id> (Accessed: 2012, December 15)
4. Kusumawardani, Erika. (2012). Pengaruh Penyuluhan Kesehatan Terhadap Tingkat Pengetahuan, Sikap Dan Praktik Ibu Dalam Pencegahan Demam Berdarah Dengue Pada Anak. Universitas Dipenogoro. Available: <http://eprints.undip.ac.id/37522/> (Accessed 2013, May 15)
5. Menteri Kesehatan RI. (2011). Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu. Available: <http://www.promkes.depkes.go.id> (Accessed: .2012, December 15)
6. Menteri Kesehatan RI. (2012). Ayo Ke Posyandu Menjaga Anak Dan Ibu Tetap Sehat. Available: http://promkes.depkes.go.id/download/buku_saku_Posyandu.pdf. Accessed (2013, January 11)
7. Masudi, Sugeng, Maya Dewi Rossita. Pengetahuan Kader Posyandu Tentang Kartu Menuju Sehat (KMS) Baru. Universitas Muhamadiyah Ponorogo. Available: <http://lib.umpo.ac.id/files/06112-KMS-BARU-Sugeng.pdf>. (Accessed 2013, May 15).
8. Ovretveit, John. (2002). Action Evaluation of health programmes and Changes. A handbook for a user-focused approach. Radcliffe Medical Press, United Kingdom: 12
9. Rahman, Abdul. (2009). Mengukur Kepuasan Pelayanan Publik Institusi

- Pemerintah: Studi Kasus Pada BUMN PT. Jamsostek (Persero). Available: http://beta.stialanbandung.ac.id/images/stories/jurnal_administrasi/209-07abdurahman.pdf (Acessed 2013, May 15).
10. Riyadi, Teguh. (2002). Hubungan Antara Mutu Puskesmas Menurut Perespsi Pasien Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Pengobatan Rawat Jalan Umum di Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap Tahun 2002. Universitas Dipenogoro. Available: <http://eprints.undip.ac.id/13661/>. (Acessed 2013, May 15).
 11. Sagala, Helen. (2005). Karakteristik Kader dan Ketelitian Penimbangan Sera Pencatatan Berat Badan Balita di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdanf Tahun 2005. Universitas Sumatera Utara. Available: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/14607/1/031000323.pdf>. (Acessed 2013, May 15)
 12. Sastroamoro, Sudigo, Sofyan Ismael. (2002). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi Ke 2. CV Sagung Seto: Jakarta
 13. Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Penerbit Aneka Cipta: Jakarta
 14. Zulkify. (2003). Posyandu dan Kader Kesehatan. Available:

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/3753/1/fkm-zulkifli1.pdf>
(Accessed: .2013, January 04)

