

TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN POSYANDU

LEVEL OF SATISFACTION MOTHER OF TODDLER TO IMPROVING THE QUALITY OF POSYANDU SERVICE

Novi Indrayani^{1*}, Nonik Ayu Wantini², Arum Kurnia Sulistyawati³

^{1,2}Program Studi DIV Bidan Pendidik, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Respati Yogyakarta

³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Respati Yogyakarta

^{1*}novi.indrayani@respati.ac.id, ²nonik_respati@yahoo.co.id, ³arum88.a8@gmail.com

*penulis korespondensi

Abstrak

Upaya peningkatan peran dan fungsi Posyandu bukan semata-mata tanggungjawab pemerintah saja, namun semua komponen yang ada di masyarakat, termasuk kader. Kendala yang terjadi di Posyandu Desa Tegaltirto yaitu pelaksanaan 5 meja posyandu belum terlaksana, alur pelayanan yang belum sistematis dan dokumentasi masih manual. Pelayanan yang masih belum sistematis membuat ibu balita merasa bingung. Sedangkan pengolahan data secara manual memiliki banyak kekurangan, selain waktu lama keakuratannya juga kurang dalam input dan proses data serta pelaporan. Pengolahan data manual dapat digantikan dengan sistem informasi berbasis Komputer. Pemberian edukasi melalui pelatihan penyelenggaraan posyandu 5 meja, pengoperasian perangkat keras dan lunak menjadi salah satu solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Hasil yang diperoleh yaitu pada hari buka posyandu telah dilaksanakan 5 meja posyandu dengan dilengkapi sistem dokumentasi online. Ibu balita merasakan manfaat dari hal tersebut yaitu pelayanan posyandu sudah sistematis sehingga ibu merasa tidak lagi bingung ketika datang untuk melakukan pemeriksaan pada balitanya di Posyandu. Selain itu, pelayanan yang diberikan lebih cepat hal ini meningkatkan kepuasan Ibu terhadap pelayanan posyandu.

Kata Kunci : kualitas, pelayanan posyandu, kader, ibu balita

Abstract

Efforts to improve the role and function of Posyandu are not solely the responsibility of the government course, but all components in the community, including cadres. Constraints that occur in the Tegaltirto Village Posyandu, namely the implementation of 5 posyandu tables have not been implemented, the flow of services that have not been systematic and documentation is still manual. Services that are still not systematically make mothers of toddlers feel confused. While manual data processing has many shortcomings, in addition to a long time accuracy is also lacking in input and data processing and reporting. Manual data processing can be replaced by Computer-based information systems. The provision of education through the training of the implementation of the 5-table Posyandu, the operation of hard and soft devices is one solution to overcome these obstacles. The results obtained are that on the opening day of the posyandu, 5 posyandu tables have been carried out with an online documentation system. Mother of toddlers feel the benefits of this, namely the posyandu service has been systematic so that mothers feel no longer confused when it comes to conducting checks on their toddlers at Posyandu. In addition, the services delivered faster can increase your satisfaction with Posyandu services

Keywords: quality, posyandu services, cadre, toddler mother

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik pada hakikanya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Posyandu merupakan salah satu fasilitas yang diberikan pemerintah dalam bidang kesehatan, yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan proses pengelolaannya mulai dari bayi, balita sampai memberikan pelayanan kepada ibu hamil [1].

Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dari, oleh, untuk, dan bersama masyarakat, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar. Upaya peningkatan peran dan fungsi Posyandu bukan semata-mata tanggungjawab pemerintah saja, namun semua komponen yang ada di masyarakat, termasuk kader [2].

Keberadaan posyandu ditengah-tengah masyarakat mempunyai peranan yang sangat besar, karena menyangkut pemenuhan kebutuhan yang sangat vital bagi kesehatan ibu dan anak. Dengan demikian perlu adanya peningkatan pengetahuan dan pemahaman kader posyandu mengenai proses tata laksana posyandu yang efektif [3].

Posyandu Kanthil, Kamboja dan Soka merupakan posyandu yang berada di Desa Tegaltirto, Kecamatan Berbah, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kegiatan di ketiga posyandu tersebut dilakukan setiap 1 bulan sekali. Adapun kegiatan yang dilakukan meliputi penimbangan berat badan, pemberian vitamin A dan pemberian makanan tambahan. Pelayanan yang diberikan belum menerapkan sistem 5 meja posyandu. Kader di ketiga Posyandu tersebut belum mendapatkan pelatihan yang maksimal terkait dengan pelayanan kesehatan di Posyandu. Penyediaan sarana dan prasarana yang belum lengkap juga menjadi salah satu kendala bagi kader untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penggunaan internet dan teknologi Informasi di Posyandu Kanthil, Kamboja dan Soka belum dimanfaatkan secara maksimal. Hal disebabkan karena pengetahuan dan sarana yang belum mencukupi. Berdasarkan hasil wawancara, semua Ketua Kader mengatakan bahwa tidak memiliki website khusus guna mendukung kegiatan Posyandu dan belum pernah mendapatkan pelatihan website terkait peningkatan kualitas pelayanan di Posyandu. Kendala lain yang muncul terkait dengan sistem pencatatan, pelaporan dan pemantauan yang masih manual menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh kader dalam pelaksanaan kegiatan posyandu, karena data yang dapat dipantau hanya terbatas pada saat pelaksanaan posyandu dan data tersebut tidak lengkap. Ketua kader mengatakan kader mengalami kesulitan dalam pengolahan data seperti menentukan usia bayi dan balita dengan tepat, mengkategorikan berat badan sesuai dengan usia bayi dan kesulitan dalam membandingkan berat badan bayi dengan penimbangan sebelumnya. Kader juga mengalami kesulitan dalam mengisi formulir yang sudah disediakan oleh puskesmas salah satunya dikarenakan data yang sudah diisi oleh kader yang lain hilang, terselip atau tidak lengkap dan juga keterbatasan waktu dalam pelaporan kegiatan posyandu karena sistem pelaporan secara manual membutuhkan waktu yang lama.

Upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada posyandu yaitu pemberian edukasi terkait dengan pelaksanaan 5 meja dengan pemberian penyuluhan dan demonstrasi cara melakukan pemeriksaan yang benar pada bayi dan balita. Selain itu untuk mengatasi kendala dalam pencatatan dan pelaporan kini telah dibuatkan website khusus yang dapat diakses oleh kader, puskesmas dan ibu balita. Untuk dapat

Seminar Nasional UNRIYO [November] [2019]

memaksimalkan kegiatan yang telah diberikan penulis tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing posyandu.

2. METODE

Metode yang digunakan yaitu deskriptif analisis dengan pendekatan *cross sectional*. Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner. Responden yang diambil yaitu sejumlah 30 responden (Ibu Balita) dengan teknik *purposive sampling*. Alat yang digunakan yaitu kuesioner. Kegiatan dilakukan pada saat pelaksanaan posyandu di bulan ke dua setelah kader mendapatkan pelatihan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Kualitas Pelayanan di Posyandu

Tabel 1.1 Kualitas Pelayanan di Posyandu meningkat

Pernyataan	Frekuensi	Persentase (%)
Setuju	25	83,3
Sangat Setuju	5	16,7
TOTAL	30	100

Sebagian Besar 25 (83,3%) ibu mengatakan setuju bahwa kualitas pelayanan di Posyandu sekarang meningkat.

Alur Posyandu

Tabel 1.2 Posyandu sudah memiliki alur pelayanan yang jelas

Pernyataan	Frekuensi	Persentase (%)
Biasa	2	6,7
Setuju	26	86,7
Sangat Setuju	2	6,7
TOTAL	30	100

Diketahui hasil dari analisis sebagian besar yaitu 26 (86,7%) ibu balita mengatakan setuju bahwa posyandu sekarang sudah memiliki alur pelayanan yang jelas.

Pencatatan di Posyandu

Tabel 1.3 Pencatatan di Posyandu Lebih Cepat

Pernyataan	Frekuensi	Persentase (%)
Biasa	3	10
Setuju	23	86,7
Sangat Setuju	4	13,3
TOTAL	30	100

Sebagian besar 23 (86,7%) ibu balita mengatakan setuju bahwa pencatatan di posyandu kini lebih cepat.

Hasil Pemeriksaan Balita

Tabel 1.4 Hasil Pemeriksaan pada Balita

Pernyataan	Frekuensi	Persentase (%)
Setuju	27	90
Sangat Setuju	3	10
TOTAL	30	100

Sebagian besar 27 (90%) ibu balita mengatakan setuju bahwa hasil pemeriksian pada balitanya dapat diketahui langsung dengan mudah dan lebih praktis.

Keterampilan Kader

Tabel 1.5 Kader terlihat lebih terampil dalam melakukan pemeriksaan pada Balita

Pernyataan	Frekuensi	Persentase (%)
Setuju	25	83,3
Sangat Setuju	5	16,7
TOTAL	30	100

Sebagian besar 25 (83,3%) ibu balita mengatakan setuju bahwa kader terlihat lebih terampil dalam melakukan pemeriksaan pada balita yang meliputi Penimbangan, Pengukuran Tinggi Badan, Lingkar Lenan dan Lingkar Kepala.

Daya Tarik Posyandu

Tabel 1.6 Daya Tarik Posyandu

Pernyataan	Frekuensi	Persentase (%)
Biasa	4	13,3
Setuju	19	63,3
Sangat Setuju	7	23,3
TOTAL	30	100

Sebagian besar 19 (63,3%) ibu balita mengatakan setuju bahwa posyandu yang sekarang lebih menarik.

Fasilitas di Posyandu

Tabel 1.7 Kepuasan pada fasilitas yang disediakan oleh posyandu

Pernyataan	Frekuensi	Persentase (%)
Biasa	2	6,7
Puas	26	86,7
Sangat Puas	2	6,7
TOTAL	30	100

Sebagian besar 26 (86,7%) ibu balita mengatakan puas terhadap fasilitas yang disediakan sekarang di posyandu.

Kepuasan Pelayanan di Posyandu

Tabel 1.8 Kepuasan pada pelayanan posyandu

Pernyataan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	26	86,7
Sangat Puas	4	13,3
TOTAL	30	100

Sebagian besar 26 (86,7%) ibu balita mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan sekarang oleh kader di posyandu.

Motivasi Ibu

Tabel 1.9 Motivasi ibu datang ke Posyandu

Pernyataan	Frekuensi	Persentase (%)
Bersemangat	26	86,7
Sangat Bersemangat	4	13,3
TOTAL	30	100

Sebagian besar 26 (86,7%) ibu balita mengatakan bersemangat membawa balitanya ke posyandu.

Tingkat Kepuasan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

Tabel 1.10. Tingkat kepuasan ibu balita terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Posyandu

Sperman's rho	Korelasi	sig
	0,546	0,002

Berdasarkan hasil analisis menggunakan sperman's rho didapatkan nilai korelasi yaitu 0,546 yang berarti korelasi dalam kategori sedang dan nilai signifikansinya yaitu $0,002 < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara tingkat kepuasan ibu balita terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Posyandu Soka, Kamboja dan Kanthil.

b. Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan ada hubungan antara tingkat kepuasan ibu balita terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Posyandu Soka, Kamboja dan Kanthil dengan nilai signifikansi 0,002.

Kualitas harus diawali dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Kemampuan suatu organisasi dalam memberikan serta memenuhi harapan pelanggan menunjukkan kualitas pelayanan suatu organisasi tersebut, maka penilaian pelanggan mengenai pelayanan yang telah diterima pelanggan akan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan. Penelitian tentang kualitas pelayanan sertifikasi tanah ini akan menyangkut pemberian pelayanan kepada masyarakat (publik) sebagai langkah reformasi pelayanan menuju pelayanan publik yang prima [1].

Pentingnya peranan kader dalam memberdayakan masyarakat guna menurunkan tingkat kematian bayi dan balita di Indonesia tidak diragukan lagi. Peningkatan motivasi dan komitmen kader perlu diberikan tidak saja dalam bentuk insentif materil namun juga dalam bentuk apresiasi dan dukungan moral. Kader harus memiliki persyaratan dasar baik pengetahuan dan keterampilan agar mereka dapat efektif dalam menjalankan peranannya [4].

Seminar Nasional UNRIYO [November] [2019]

Kinerja kader dipengaruhi oleh sikap, motivasi, pengetahuan, dan masa kerjanya [5]. Kinerja kader posyandu tergantung pada keaktifan kader yang dilihat dari kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh kader tersebut, yang mana akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh fasilitas yang memadai. Kinerja kader yang masih kurang dapat diperbaiki dengan meningkatkan insentif dan memperbanyak pelatihan kader. Salah satu tujuan pelatihan adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan perilaku individu atau masyarakat dalam bidang kesehatan. Dengan seringnya pelatihan yang dilakukan pada kader, diharapkan dapat memberikan ilmu, ide, gagasan, dan wacana baru terutama dalam bidang kesehatan yang dapat diterapkan pada dirinya dan disebarkan pada masyarakat di sekelilingnya. Antara dana yang diterima kader dengan kinerja kader tersebut terdapat hubungan yang signifikan [6].

Peningkatan kualitas pelayanan posyandu dapat dimulai dari memberikan berbagai pelatihan terhadap kader, disamping itu sarana dan prasarana juga harus tetap diperhatikan untuk mendukung kinerja kader. Komitmen dari kader dan ibu balita juga diperlukan untuk dapat mengembangkan program yang ada di posyandu.

4. KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara tingkat kepuasan ibu balita terhadap peningkatan kualitas pelayanan di posyandu. Upaya peningkatan kualitas perlu mendapat dukungan dari berbagai sektor terutama pemerintah setempat. Sehingga semakin banyak posyandu yang aktif dan memiliki berbagai inovasi maka akan membuat ibu balita bersemangat untuk berknjung ke posyandu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aditya, T. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. *JURNAL. Journal of Government and Civil Society* Vol.1, No. 2, September 2017, pp. 203-216, P-ISSN 2579-4396, E-ISSN 2579-440X Hal 204
- [2] Kementerian kesehatan RI Pusat Promosi Kesehatan. 2012. *Ayok Ke Posyandu Setiap Bulan*. www.promkes.depkes.go.id
- [3] Tse, A.D.P, Suprojo, A dan Adiwidjaja, I. Peran Posyandu terhadap Pembangunan Kesehatan Masyarakat. *JURNAL. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* ISSN. 2242-6962 Vol.6 No.1 (2017) Hal 60
- [4] Iswarawanti, D. N. 2010. Peranan dan Tantangan Pemberdayaannya dalam Usaha Peningkatan Gizi Anak di Indonesia. *JURNAL. Volume 13 No. 04 Desember 2010* Halaman 169 – 173 *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*
- [5] Andira R A, Zulkifli A, Sidik D.2012. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Kader Dalam Kegiatan Posyandu di Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba Tahun 2012. Universitas Hasanuddin: Makassar
- Putra, G.T.B dan Yuliati, P.C.D. 2016. Gambaran Pengetahuan Dan Kinerja Kader Posyandu di Wilayah Kerja Upt Puskesmas Mengwi I Kabupaten Badung pada Bulan Juli- Agustus 2015. *JURNAL. E-Jurnal Medika* Vol. 5, No. 10 Oktober 2016. Issn 2303 1395.