

JUDUL
**PERSEPSI PELAYANAN DAN KINERJA PETUGAS POSYANDU
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA DI
POSYANDU DESA PREMBUN KECAMATAN
TAMBAK KABUPATEN BANYUMAS**

Sugi Purwanti¹, Haryati², dan Asrin³
^{1,2}Akademi Kebidanan YLPP Purwokerto
³Prodi Keperawatan Purwokerto Poltekkes Kemenkes Semarang
email sugipurwanti@gmail.com

ABSTRAKS

Latar Belakang : Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Tujuan Penelitian : mengetahui hubungan antara persepsi pelayanan dan kinerja petugas dengan tingkat kepuasan ibu balita di Posyandu Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas. Metode Penelitian : Penelitian ini adalah penelitian analitik dengan study korelasi dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 196 ibu balita. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, sampel penelitian ini adalah 66 ibu balita. Hasil Penelitian : Sebagian besar persentase persepsi pelayanan ada dalam kategori cukup dengan kepuasan ibu balita cukup puas yaitu sebanyak 19 orang (63,33%). Sebagian besar kinerja petugas posyandu dalam kategori cukup dengan kepuasan ibu balita cukup puas yaitu sebanyak 25 orang (86,21%). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai p sebesar $0,000 < 0,05$ maka, ada hubungan antara persepsi pelayanan dan kinerja petugas dengan tingkat kepuasan ibu. Kesimpulan : Ada hubungan antara persepsi pelayanan dan kinerja petugas dengan tingkat kepuasan ibu.

Kata Kunci : Kinerja, Persepsi Pelayanan, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

The level of satisfaction is a function of the difference between perceived performance to expected. The new patients will be satisfied if the performance of health services which is obtained equal or exceed his expectations. In contrast, patient dissatisfaction or disappointment feelings will appear when the performance of the health service was not obtained in accordance with expectations. Customer satisfaction is determined by the customer's perception of the product performance or service to meet customer expectations. Customers are satisfied when expectations are fulfilled or will be very satisfied if the customer's expectations are exceeded. Knowing the relationship between perception of service and performance of health care post officer with satisfaction of toddlers mother in Prembun Village Health Care Post Tambak Subdistrict Banyumas Regency in 2013. This study was an analytic study with cross sectional approach. The population in this study as many as 196 toddlers mother. The sampling use *simple random sampling* technique with the amount of sample were 66 toddlers mother. Majority of service perception percentage there is in the enough category with enough satisfaction of toddlers mother as many as 19 peoples (63,33%). Majority of health care post officer performance percentage there is in the enough category with enough satisfaction of toddlers mother as many as 25 peoples (86,21%). The calculations show that *p value* is $0,000 < 0,05$. So, there is a relationship between perception of service and performance of health care post officer with satisfaction of toddlers mother. There is a relationship between perception of service and performance of health care post officer with satisfaction of toddlers mother. Midwives should be more intensified the health care post activities to motivate the cadres to be more active.

Keywords : Performance, Services perception, Level of satisfaction

PENDAHULUAN

Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya 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 (Depkes RI, 2011).

Perkembangan dan peningkatan mutu pelayanan posyandu sangat dipengaruhi oleh peran serta masyarakat diantaranya adalah kader. Fungsi kader terhadap posyandu sangat besar yaitu mulai dari tahap perintisan posyandu, penghubung dengan lembaga yang menunjang penyelenggaraan posyandu, sebagai perencana pelaksana dan sebagai pembina serta sebagai penyuluh untuk memotivasi masyarakat yang berperan serta dalam kegiatan posyandu diwilayahnya (Isaura, 2011). Bila kader aktif maka pelaksanaan posyandu juga akan menjadi lancar dan akibatnya status gizi bayi atau balita (Bawah Lima Tahun) dapat dideteksi secara dini dengan jelas. Hal ini secara langsung akan mempengaruhi tingkat keberhasilan program posyandu khususnya dalam pemantauan tumbuh kembang balita.

Peran serta petugas posyandu dalam pelaksanaan kegiatan posyandu pada umumnya petugas posyandu aktif dengan tingkat kinerjanya tinggi, Berarti semakin tinggi tingkat kinerja seorang kader semakin aktif pula dalam pelaksanaan kegiatan posyandu. Hal ini berefek juga dalam peningkatan kepuasan ibu balita terhadap pelayanan posyandu yang diberikan kader.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara persepsi pelayanan dan kinerja petugas Posyandu dengan kepuasan ibu balita di Posyandu Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk penelitian *analitik dengan study korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disusun oleh peneliti dengan jumlah 30 item soal dengan masing-masing 10 item soal untuk tiap variabel persepsi pelayanan, kinerja petugas, tingkat kepuasan. Kuesioner tersebut telah dilakukan uji validitas. Populasi penelitian ini adalah ibu pengguna Posyandu di Posyandu desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas pada bulan september 2012 yaitu adalah 196 ibu balita di Posyandu. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. yaitu peneliti mengambil sampel secara acak sampai didapatkan jumlah sampel yang diinginkan. Jumlah sampel berdasarkan rumus slovin sebanyak 66 responden. Analisis univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi masing-masing variabel, sedangkan analisis bivariatnya menggunakan uji *Spearman Rank*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Persepsi Pelayanan Posyandu di Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas Tahun 2013.

Berdasarkan diagram 1 diketahui mayoritas persepsi pelayanan posyandu menurut masyarakat termasuk kategori cukup sebanyak 30 orang (45,45%) dan persepsi pelayanan kurang sebanyak 16 orang (24,24%). Masyarakat masih merasa bahwa pelayanan kesehatan terutama di Posyandu masih kurang menjangkau permasalahan kesehatan yang dihadapi masyarakat sehingga masyarakat masih enggan untuk datang ke pelayanan kesehatan seperti posyandu. Subekti (2012), menyebutkan bahwa sarana posyandu yang belum lengkap dapat mempengaruhi persepsi ibu untuk datang ke Posyandu. Keterampilan petugas Posyandu merupakan salah satu keberhasilan dari system pelayanan di Posyandu. Posyandu yang dilakukan oleh kader Posyandu yang terampil akan mendapat respon positif dari ibu-ibu balita sehingga kader tersebut ramah dan baik. Kader Posyandu yang ramah, terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat menyebabkan ibu-ibu balita rajin datang dan memanfaatkan pelayanan kesehatan di Posyandu (Danan, 2007).

2. Gambaran Kinerja Petugas Posyandu di Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas Tahun 2013

Berdasarkan diagram 2 diketahui menurut masyarakat kinerja petugas posyandu mayoritas cukup sebanyak 29 (43,94%) dan paling sedikit kinerja petugas dalam kategori kurang sebanyak 18 orang (27,27%). Pengetahuan yang kurang dapat menyebabkan kinerja menurun. Foster (2001), menyebutkan bahwa pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan, sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan. Motivasi juga dapat sebagai faktor penyebab kinerja yang menurun hal ini karena mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

3. Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas Tahun 2013

Berdasarkan diagram 3 mayoritas tingkat kepuasan ibu masuk kategori cukup puas sebanyak 30 orang (45,46%) dan 18 orang (27,27%) masuk kategori kurang puas. Ada beberapa hal yang menurut ibu balita masih kurang sesuai dengan keinginan mereka mengenai pelayanan posyandu yang baik seperti ketrampilan petugas 40,91 % tidak puas, komunikasi 24,24 % tidak puas, penanganan keluhan 34,85 % tidak puas, pemberian rasa nyaman 36,36 % tidak puas. Adanya kesenjangan dengan persepsi sebelumnya dengan kondisi sebenarnya akan menyebabkan ketidakpuasan. Menurut Rangkuti (2006), kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut.

4. Hubungan antara Persepsi Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas Tahun 2013

Berdasarkan tabel 1 diketahui yang merupakan persepsi pelayanan kurang dengan tingkat kepuasan ibu balita kurang puas sebanyak 12 (75,00%), persepsi pelayanan cukup dengan tingkat kepuasan ibu balita cukup puas sebanyak 19 (63,33%), dan yang merupakan persepsi pelayanan baik dengan tingkat kepuasan ibu balita puas

sebanyak 11 (55,00%). Nilai *p-value* dari uji *rank Spearman* sebesar 0,000 sedangkan nilai α 0,05 sehingga menurut perhitungan statistik *p-value* < 0,05 menunjukkan H_a diterima yaitu ada hubungan antara persepsi pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu balita. Adanya hubungan dalam penelitian ini kemungkinan dikarenakan adanya kecenderungan jika persepsi ibu balita akan pelayanan posyandu baik dan sesuai dengan harapan ibu balita maka tingkat kepuasan ibu balita juga akan baik. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Umar, 1996 dalam Subekti, 2009). Hal itu mempengaruhi ibu dalam pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pelayanan posyandu sehingga cakupan posyandu akan meningkat.

5. Hubungan antara Kinerja Petugas dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas Tahun 2013

Berdasarkan tabel 2. diketahui yang merupakan kinerja petugas kurang dengan tingkat kepuasan ibu balita kurang puas sebanyak 16 (88,89%), Kinerja petugas cukup dengan tingkat kepuasan ibu balita cukup puas sebanyak 25 (86,21%) dan yang merupakan kinerja petugas baik dengan tingkat kepuasan ibu balita puas sebanyak 16 (84, 21%). Nilai *p-value* berdasarkan perhitungan menggunakan uji *rank Spearman* menunjukkan hasil 0,000 sedangkan nilai α yang digunakan 0,05 sehingga *p-value* < 0,05 menunjukkan H_a diterima yaitu ada hubungan antara kinerja petugas dengan tingkat kepuasan ibu balita. Penampilan atau hasil kerja para kader dalam memberikan pelayanan posyandu menurut pandangan ibu balita sudah sesuai dengan harapan. Kader sebagai ujung tombak dan tangan panjang pelayanan tenaga kesehatan harus selalu aktif dibuktikan dengan kinerja yang baik. Kinerja kader yang baik secara kualitas dan kuantitas harus selalu ditingkatkan. Hal itu menunjukkan besarnya peran serta masyarakat dan besarnya tingkat kepedulian masyarakat terhadap kesehatan khususnya kesehatan Balita.

Daftar Diagram dan Tabel

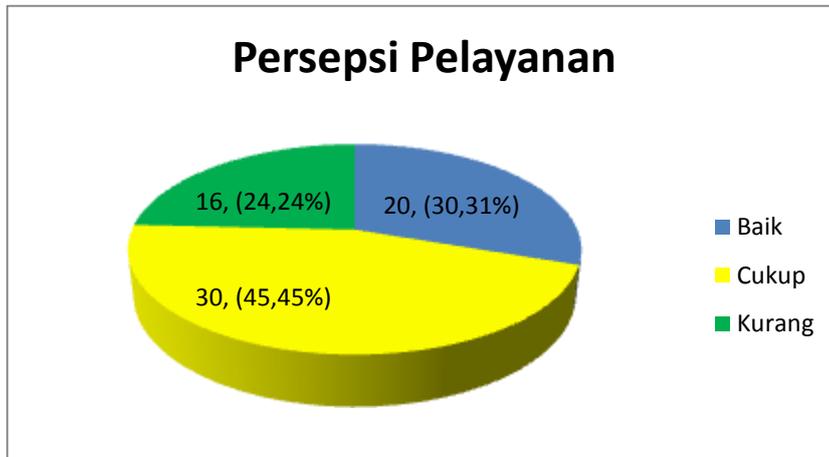


Diagram 1. Distribusi Frekuensi Persepsi Pelayanan Posyandu di Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas Tahun 2013

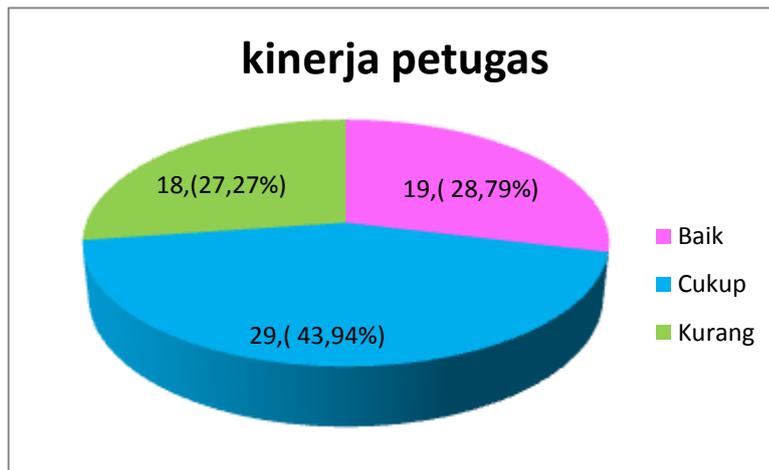


Diagram 2. Distribusi Frekuensi Kinerja Petugas Posyandu di Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas Tahun 2013

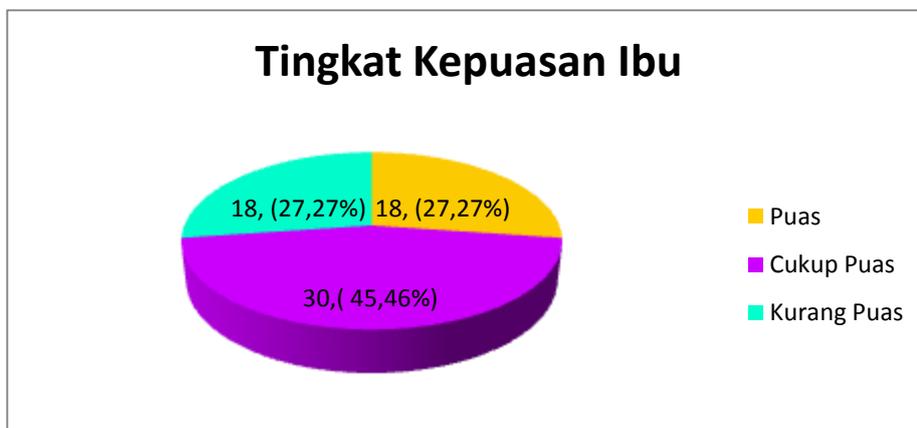


Diagram 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas Tahun 2013

Tabel 1. Hubungan antara Persepsi Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas Tahun 2013.

No	Persepsi Pelayanan	Tingkat Kepuasan Ibu								p-value
		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kurang	12	75,00	4	25,00	0	0,00	16	100,00	0,000
2	Cukup	4	13,33	19	63,33	7	23,33	30	100,00	
3	Baik	2	10,00	7	35,00	11	55,00	20	100,00	
Total		18	27,27	30	45,45	18	27,27	66	100,00	r 0,580

Sumber : Data Primer 2013

Tabel 2 Hubungan antara Kinerja Petugas dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas Tahun 2013

No	Kinerja Petugas	Tingkat Kepuasan Ibu								p-value
		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kurang	16	88,89	2	11,11	0	0,00	18	100,00	0,000
2	Cukup	2	6,90	25	86,21	2	6,90	29	100,00	
3	Baik	0	0,00	3	15,71	16	84,29	19	100,00	
Total		18	27,27	30	45,45	18	27,27	66	100,00	r: 0,877

Sumber : Data Primer 2013

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan adalah :

1. Persepsi masyarakat mengenai pelayanan di Posyandu yang paling banyak kategori cukup .
2. Kinerja petugas kesehatan yang paling banyak dalam kategori cukup
3. Tingkat kepuasan ibu yang paling banyak dalam kategori cukup
4. Ada hubungan antara persepsi pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu
5. Ada hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu

DAFTAR PUSTAKA

- Aidha, Z. 2010. Kinerja petugas posyandu dengan kepuasan ibu pengguna posyandu di desa sei semayang. Skripsi. FK. Universitas Sumatera Utara.
- Anwar. P.M. 2005. Evaluasi kinerja SDM. Bandung: Refika Aditama.
- Arikunto, S. 2006. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2001. Sikap manusia. Yogyakarta: Liberti.
- Chayatin, N., & Mubarak, I. 2009. Ilmu kesehatan masyarakat teori dan aplikasi. Jakarta: Salemba Medika.
- Danan, M. H. 2007. Hubungan kepuasan kerja dan komitmen Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OBC). Politeknik Kesehatan Banjarmasin, (ON LINE). Terdapat pada: <http://Irc-kmpk.ugm.ac.id/id>. Diakses pada tanggal 18 Mei 2009.
- Departemen Kesehatan RI. 2005. Pedoman umum pengelolaan Posyandu. Jakarta: Depkes RI.
- Departemen Kesehatan. 2006. Pedoman umum pengelolaan Posyandu. Jakarta: Depkes RI.
- Departemen Kesehatan. 2011. Pedoman umum pengelolaan Posyandu. Jakarta: Depkes RI.
- Foster, B. 2001. Pembinaan untuk peningkatan kinerja karyawan. PPM. Jakarta.
- Isaura, V. 2011. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja kader posyandu di wilayah kerja puskesmas tarusan kecamatan koto xi tarusan kabupaten pesisir selatan. Skripsi. Universitas Andalas.
- Meilani dkk. 2009. Kebidanan komunitas. Jakarta: Fitramaya.
- Notoatmojo. 2005. Promosi kesehatan teori dan aplikasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo. 2007. Promosi kesehatan dan ilmu perilaku. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo .2010. Metodologi penelitian kesehatan (ed revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, S. I. 2006. Jaminan mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC.
- Rangkuti, F. 2006. Measuring customer satisfaction. Jakarta :PT Gramedia Putra Utama.
- Riwidikdo. 2008. Statistik kesehatan. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Runjati. 2008. Asuhan kebidanan komunitas. Jakarta: EGC.

Santjaka, Aris. 2011. Statistik untuk penelitian kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.

Subekti, D. 2009. Analisis hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien balai pengobatan (BP) umum puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang. 2009.

Sunaryo. 2004. Psikologi untuk perawat. Jakarta. EGC

Syafrudin & Hamidah. 2009. Kebidanan komunitas. Jakarta. EGC