

**TINGKAT KEPUASAN PEMANFAATAN
(UTILITY) POSYANDU PADA
PUSKESMAS PANDANWANGI KOTA
MALANG**

Nurnaningsih Herya Ulfah
(Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat,
Jurusan Ilmu Kesehatan, Fakultas Ilmu
Keolahragaan, Universitas Negeri Malang)

ABSTRAK

Masalah gizi di Indonesia tidak dapat diabaikan karena dapat menimbulkan dampak yang negatif. Kekurangan gizi berdampak buruk terhadap pertumbuhan, perkembangan intelektual dan produktivitas. Posyandu sebagai salah satu pelayanan kesehatan di desa yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat memantau keadaan gizi anak balitanya sehingga dapat mencegah secara dini masalah gizi. Dua Puskesmas di Dinas Kesehatan Kota Malang pada tahun 2013 yang memiliki persentase gizi buruk tertinggi yaitu Puskesmas Kendalkerep (24%) dan Puskesmas Pandanwangi (22,40%) dan pada tahun 2014, Puskesmas dengan status gizi normalterendah adalah Puskesmas Kendalkerep (92,33%) dan Puskesmas Pandanwangi (91,37%). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan Posyandu di Wilayah Puskesmas Pandanwangi Kota Malang. Metode penelitian adalah analitik dengan rancang bangun crosssectional. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah balita berusia 1-5 tahun di Posyandu wilayah Puskesmas Kota Malang. Jumlah sampel adalah 105 responden. Analisis data penelitian ini menggunakan uji somers'd. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan di Posyandu. Untuk 5 komponen utility yaitu (1) Tangibility, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance dan (5) Empatykeseluruhannya berada pada kategori puas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pemanfaatan (Utility) Posyandu. Seluruh komponen utility yaitu 1) Tangibility, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance dan (5) Empaty berada pada kategori puas. Rekomendasi dari penelitian ini adalah perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait faktor yang mempengaruhi status gizi selain utility.

Kata Kunci:
utility, status gizi, posyandu

PENDAHULUAN

Prevalensi balita gizi buruk merupakan indikator Millenium Development Goals (MDGs) yang harus dicapai disuatu daerah (kabupaten/kota) pada tahun 2015, yaitu terjadinya penurunan prevalensi balita gizi buruk menjadi <3,6%. Sebanyak 4 juta anak Indonesia yang menderita gizi kurang terancam jatuh ke derajat gizi buruk, jika tidak mendapat penanganan semestinya. Masalahnya, dari 700.000 penderita gizi buruk, kemampuan pemerintah menangani hanya 39.000 anak gizi buruk atau sekitar 5,57% per tahun. Kondisi ini menjadi ancaman karena dari 250.000 Posyandu yang ada, tidak lebih dari 50% yang masih aktif. Berarti cakupan pengendalian kualitas gizi balita di Indonesia tidak lebih dari 50%. Dampaknya, probabilitas terjadinya gizi buruk sangat tinggi (Khomsan, Ali, 2008). Berdasarkan Laporan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Tahun 2007 Provinsi Jawa Timur dalam kategori BB/U didapat balita dengan status gizi buruk sekitar 4,8%, balita dengan status gizi kurang sekitar 12,6%, balita dengan status gizi baik sekitar 78,0%, balita yang terkena gizi lebih sekitar 4,5% dari 29.952 penduduk.

Salah satu upaya untuk mengurangi angka kesakitan dan kematian anak balita adalah dengan melakukan pemeliharaan kesehatannya. Pemeliharaan kesehatan anak balita dititikberatkan kepada upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan serta pengobatan dan rehabilitasi yang dapat dilakukan di puskesmas, puskesmas pembantu, polindes, dan terutama di posyandu, karena posyandu merupakan tempat yang paling cocok untuk memberikan pelayanan kesehatan pada balita secara menyeluruh dan terpadu (Widiastuti&Kristiani, 2006).

Menurut Uphoff, dengan membawa balita ke posyandu akan mendapatkan manfaat yaitu anak mendapatkan kesehatan ke arah yang lebih baik, mendapatkan kemudahan pelayanan disatu kesempatan dalam satu tempat sekaligus, dapat menghindari pemborosan waktu, tingkat partisipasi masyarakat mencapai target yang diharapkan dan cakupan pelayanan dapat diperluas sehingga dapat mempercepat terwujudnya peningkatan derajat kesehatan balita (Widiastuti&Kristiani, 2006). Sejalan dengan program yang dilaksanakan oleh MDGs tentang menurunkan angka kematian balita terdapat pula program Pemerintah Indonesia tentang revitalisasi posyandu. Revitalisasi posyandu adalah upaya pemberdayaan posyandu untuk mengurangi dampak dari krisis ekonomi

terhadap penurunan status gizi dan kesehatan ibu dan anak. Maka diperlukan juga keaktifan dari ibu untuk memeriksakan anaknya di posyandu demi meningkatnya status gizi anak tersebut

Dinas Kesehatan Kota Malang memiliki 15 UPT Puskesmas. Berdasarkan Profil Dinas Kesehatan sepanjang Tahun 2013 diperoleh data balita dengan status gizi buruk adalah sebagai berikut Arjuno (3,20%), Bareng (0,80%), Rampalcelaket (5,60%), Cisadea (3,20%), Kendalkerep (24%), Pandanwangi (22,40%), Kedungkandang (0,80%), Gribig (0,80%), Arjowinangun (8,80%), Janti (1,60%), Ciptomulyo (6,40%), Mulyuroje (6,40%), Dinoyo (4,80%), Mojolangu (1,60%), Kendalsari (9,60%). Data tersebut menunjukkan bahwa angka gizi buruk pada tahun 2013 di Kota Malang masih ditemukan. Dan ada dua Puskesmas yang memiliki persentase gizi buruk tertinggi yaitu Puskesmas Kendalkerep dan Puskesmas Pandanwangi (Dinkes Kota Malang, 2014).

Pada Tahun 2014 untuk 15 Puskesmas tersebut diperoleh data balita dengan status gizi normal adalah sebagai berikut Arjuno (92,68%), Bareng (90,25%), Rampalcelaket (89,14%), Cisadea (90,30%), Kendalkerep (92,33%), Pandanwangi (91,37%), Kedungkandang (91,49%), Gribig (91,56%), Arjowinangun (92,95%), Janti (93,31%), Ciptomulyo (91,94%), Mulyuroje (91,92%), Dinoyo (92,69%), Mojolangu (94,31%), Kendalsari (88,79%) (Dinkes Kota Malang, 2014). Berdasarkan data tersebut, maka peneliti memilih Puskesmas Pandanwangi sebagai tempat penelitian dikarenakan data balita dengan status gizi normal pada Tahun 2014 pada Puskesmas Pandanwangi masih dibawah Puskesmas Kendalkerep.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka, peneliti tertarik mengadakan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Kepuasan Pemanfaatan (utility) Posyandu Terhadap Gizi Balita (0-5tahun) Pada Puskesmas Pandanwangi Kota Malang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian ini mempelajari gambaran tingkat kepuasan (*Utility*) Posyandu pada Puskesmas Pandanwangi Kota Malang. Lokasi penelitian ini adalah Puskesmas Pandanwangi Kota Malang, dilakukan pada Juli-Desember 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu balita berusia 0-5 tahun di Wilayah Puskesmas Pandanwangi Kota Malang yang memiliki buku KIA sebanyak 4620 balita. Besar sampel dalam penelitian ini

menggunakan software samplesize dengan cara memasukkan jumlah populasi dan probabilitas kejadian (0,05) dan besaran derajat ketepatan 90%. Dan diketahui bahwa sampel responden dalam penelitian ini sebanyak 105 orang.

Instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuisioner dengan jumlah 34 pertanyaan yang mewakili setiap dimensi untuk mengetahui tingkat kepuasan *utility* posyandu di wilayah Puskesmas Pandanwangi Kota Malang. Observasi terhadap Kartu Menuju Sehat (KMS) Balita 0-5 tahun pada posyandu di wilayah Puskesmas Pandanwangi Kota Malang. Pemberian skor menggunakan skala:

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2= Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

Jika ada pernyataan negatif maka skor dibalik. Total skor akan dikelompokkan menjadi 3 yaitu:

a. Kurang Puas = 34-67

b. Puas = 68-101

c. Sangat Puas = 102-132

HASIL PENELITIAN

Tangibility

Tabel 1. Distribusi Responden di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang Berdasarkan Tangibility Tahun 2015

NO	Pernyataan Tangibility	SS		S		TS		STS		TOTAL	
		N	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Tempat pelaksanaan posyandu bersih	34	31,2	72	66,0	3	2,8	0	0	109	100
2	Memiliki alat timbang berat badan	65	59,6	44	40,4	0	0	0	0	109	100
3	Memiliki alat pengukur panjang/tinggi badan bayi	65	59,6	44	40,4	0	0	0	0	109	100
4	Bidan selalu membawa <i>cooling box</i> pada saat jadwal imunisasi	47	43,1	61	56,0	1	0,9	0	0	109	100
5	Penampilan Bidan/Kader posyandu bersih	42	38,5	66	60,6	1	0,9	0	0	109	100
6	Alat penimbang bayi/balita tersedia pada saat pelaksanaan posyandu	48	44,1	60	55,0	1	0,9	0	0	109	100
7	Ibu menunggu lama untuk mendapat pelayanan bagi bayi	9	8,3	25	23,0	66	60,6	9	8,3	109	100
8	Bidan datang terlambat	6	5,6	31	28,4	60	55,0	1	11,0	109	100
9	Kader Posyandu datang terlambat	47	43,1	59	54,1	3	2,8	0	0	109	100
10	Bidan memberikan imunisasi sesuai dengan buku pedoman	41	37,6	68	62,4	0	0	0	0	109	100
11	Bidan/Kader posyandu melakukan pencatatan buku KMS secara lengkap	53	48,6	56	51,4	0	0	0	0	109	100

Tangibility dalam penelitian diartikan sebagai ketersediaan dan kelengkapan Sarana prasana posyandu. Distribusi responden Puskesmas Pandanwangi Kota Malang dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1. Diketahui bahwa *Tangibility* secara keseluruhan mendapatkan respon baik. Hal ini dapat dilihat dari sebesar 100% responden di Puskesmas Pandanwangi Malang menyatakan Posyandu memiliki alat timbang berat badan dan memiliki alat pengukur panjang/tinggi badan bayi. Namun ada pernyataan yang memiliki respon berbeda yaitu sebesar 34% responden menyatakan bidan datang terlambat dan 97,2% responden menyatakan kader Posyandu datang terlambat.

Reliability

Reliability dalam penelitian diartikan sebagai kemampuan posyandu dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan SOP. Distribusi responden Puskesmas Pandanwangi Kota Malang dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Distribusi Responden di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang Berdasarkan Reliability Tahun 2015

NO	Pernyataan Reliability	SS		S		TS		STS		TOTAL	
		N	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Kader/Petugas Posyandu ramah saat melayani pengunjung posyandu	26	23,9	83	76,1	0	0	0	0	109	100
2	Kader/Petugas Posyandu bertindak cepat dalam memberikan pelayanan	40	36,7	68	62,4	1	0,9	0	0	109	100
3	Petugas menjelaskan dengan jelas perkembangan bayi kepada Ibu sewaktu melakukan kunjungan	42	38,5	55	50,5	12	11,0	0	0	109	100
4	Kader/Petugas Posyandu menjelaskan dengan jelas prosedur pemberian obat saat anak sakit	33	30,3	75	68,8	1	0,9	0	0	109	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa *Reliability* secara keseluruhan mendapatkan respon baik. Hal ini dapat dilihat dari sebesar 99,1% responden di Puskesmas Pandanwangi Malang menyatakan kader/petugas Posyandu bertindak cepat dalam memberikan pelayanan. Dan sebesar 99,1% responden menyatakan kader/petugas Posyandu

menjelaskan dengan jelas prosedur pemberian obat saat anak sakit.

Responsiveness

Tabel 3. Distribusi Responden di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang Berdasarkan Responsiveness Tahun 2015

NO	Pernyataan Responsiveness	SS		S		TS		STS		TOTAL	
		N	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Bidan selalu menanyakan keluhan ibu tentang kesehatan balita	20	18,3	66	60,6	21	19,3	2	1,8	109	100
2	Kader Posyandu selalu menanyakan keluhan ibu tentang kesehatan balita	21	19,3	63	57,8	23	21,2	2	1,8	109	100
3	Bidan memberikan kesempatan ibu untuk bertanya	30	27,5	66	60,6	10	9,2	3	2,8	109	100
4	Kader Posyandu memberikan kesempatan ibu untuk bertanya	34	31,2	56	51,4	16	14,7	3	2,8	109	100
5	Bidan memberikan penjelasan tentang kondisi bayi/perkembangan bayi	33	30,3	66	60,6	9	8,3	1	0,9	109	100
6	Bidan bersikap ramah dan sopan	41	37,6	68	62,4	0	0	0	0	109	100
7	Kader Posyandu bersikap ramah dan sopan	40	36,7	68	62,4	1	0,9	0	0	109	100
8	Bidan melakukan pemeriksaan dengan perlakuan kasar	4	3,7	16	14,7	60	55	29	26,6	109	100

Responsiveness dalam penelitian diartikan sebagai kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat pada responden. Distribusi responden Puskesmas Pandanwangi Kota Malang dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3. Diketahui bahwa *Responsiveness* secara keseluruhan mendapatkan respon baik. Hal ini ditunjukkan dari sebesar 100% responden menyatakan bidan bersikap ramah dan sopan dan sebesar 99,1% responden menyatakan kader Posyandu bersikap ramah dan sopan. Namun ada pernyataan yang memiliki respon berbeda yaitu sebesar 18,4% responden menyatakan bidan melakukan pemeriksaan dengan perlakuan kasar.

Assurance

Assurance dalam penelitian diartikan sebagai jaminan kemampuan dari petugas posyandu dalam memberikan pelayanan kesehatan. Distribusi responden Puskesmas Pandanwangi Kota Malang dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Responden di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang Berdasarkan Reliability Tahun 2015

NO	Pernyataan <i>Assurance</i>	SS		S		TS		STS		TOTAL	
		N	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Bidan membuat ibu merasa nyaman saat bertanya dan saat mendapatkan pelayanan	25	22,9	83	76,2	1	0,9	0	0	109	100
2	Bidan/kader Posyandu mencatat identitas saat pendaftaran	62	56,9	47	43,1	0	0	0	0	109	100
3	Bidan/Kader Posyandu melakukan penimbangan bayi	64	58,7	45	41,3	0	0	0	0	109	100
4	Bidan/Kader Posyandu melakukan pengukuran panjang/tinggi badan bayi	64	58,7	45	41,3	0	0	0	0	109	100
5	Jumlah bidan kurang untuk melakukan pelayanan	2	1,8	27	24,8	70	64,2	10	9,2	109	100
6	Bidan memberikan obat yang cocok untuk bayi	29	26,6	75	68,8	5	4,6	0	0	109	100

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa *Assurance* secara keseluruhan mendapatkan respon baik. Hal ini dapat dilihat dari sebesar 99,1% responden di Puskesmas Pandanwangi Malang menyatakan kader/petugas Posyandu bertindak cepat dalam memberikan pelayanan. Dan sebesar 99,1% responden menyatakan kader/petugas Posyandu menjelaskan dengan jelas prosedur pemberian obat saat anak sakit. Namun ada pernyataan yang memiliki respon berbeda yaitu sebesar 26,6% responden menyatakan jumlah bidan kurang untuk melakukan pelayanan.

Empaty

Empaty dalam penelitian diartikan sebagai perhatian yang tulus dari petugas posyandu terhadap pengunjung responden. Distribusi responden Puskesmas Pandanwangi Kota Malang dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5. Diketahui bahwa *Empaty* secara keseluruhan mendapatkan respon baik. Hal ini dapat dilihat dari sebesar 93,6% responden di Puskesmas Pandanwangi Malang menyatakan Bidan/Kader Posyandu membantu mengurangi rasa cemas saat bayi ketakutan mengikuti kegiatan posyandu. Dan sebesar 92,7% responden bidan memberikan penjelasan pada saat melakukan pemeriksaan.

Tabel 5 Distribusi Responden di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang Berdasarkan Empaty Tahun 2015

NO	Pernyataan <i>Empaty</i>	SS		S		TS		STS		TOTAL	
		N	%	N	%	n	%	n	%	N	%
1	Bidan/Kader Posyandu membantu mengurangi rasa cemas saat bayi ketakutan mengikuti kegiatan posyandu	17	15,6	85	78	3	2,8	4	3,7	109	100
2	Bidan memberikan penjelasan pada saat melakukan pemeriksaan	41	37,6	60	55,1	8	7,3	0	0	109	100
3	Kader Posyandu memberikan penjelasan pada saat melakukan pengukuran tinggi badan dan berat badan bayi	46	42,2	55	50,5	8	7,3	0	0	109	100
4	Bidan/Kader Posyandu memberikan penjelasan tentang makanan sehat	26	23,9	62	56,9	19	17,4	2	1,8	109	100
5	Petugas/Kader posyandu selalu memberikan motivasi untuk terus mengikuti kegiatan posyandu	26	23,9	67	61,5	15	13,8	1	0,8	109	100

Penilaian 5 komponen tingkat kepuasan pemanfaatan posyandu di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang tersebut akan dikategorikan sebesar 51,4% responden merasa puas terhadap pelayanan di Posyandu dan 48,6% responden menyatakan sangat puas. Penilaian lima (5) komponen tersebut akan dikategorikan menjadi 3 tingkat kategori kepuasan responden terhadap kualitas Posyandu yaitu: 1) Kurang puas, 2) Puas, 3) Sangat puas. Distribusi responden kategori kepuasan Puskesmas Pandanwangi Kota Malang dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Responden di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang Berdasarkan Tingkat Kepuasan Penggunaan (*utility*) Posyandu Tahun 2015

No	Tingkat Kepuasan Penggunaan (<i>utility</i>) Posyandu	Jumlah	Persen
1	Kurang puas	0	0
2	Puas	56	51,4
3	Sangat puas	53	48,6
Total		109	100

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa sebesar 51,4% responden merasa puas terhadap pelayanan di Posyandu

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa sebesar 51,4% responden merasa puas terhadap pelayanan di Posyandu. Menurut Lupiyoadi

yang dikutip dari Hendroyono mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa aspek yaitu:

- a. Kualitas Produk atau Jasa. Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas baik.
- b. Kualitas pelayanan. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional. Pasien yang merasa yakin bahwa orang lain kagum terhadap pasien yang memilih rumah sakit dengan kategori rumah sakit mahal cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga. Harga merupakan aspek penting. Semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar dan menimbulkan kepuasan pada pasien.
- e. Biaya. Pasien yang mendapatkan produk atau jasa dengan tidak mengeluarkan biaya tambahan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Ketidakpuasan responden terhadap pelayananan posyandu dapat dipengaruhi oleh banyak faktor dalam penelitian ini dapat dilihat dari (1) *Tangibility*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance* dan (5) *Empaty*. Ketidakpuasan tersebut didukung pada komponen *tangibility* sebesar 34% responden menyatakan bidan datang terlambat dan 97,2% responden menyatakan kader Posyandu datang terlambat. Pada komponen *Responsiveness*, diketahui bahwa sebesar 18,4% responden menyatakan bidan melakukan pemeriksaan dengan perlakuan kasar. Dan pada komponen *Assurance* diketahui sebesar 26,6% reponden menyatakan jumlah bidan kurang untuk melakukan pelayanan.

Dampak ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yaitu pelanggan yang tidak puas kemudian akan beralih ke pemberi pelayanan lainnya dan dari mereka tidak akan pernah kembali lagi, pelanggan yang tidak puas rata-rata menyampaikan masalah keluhan tersebut kepada orang lain, pelanggan yang tidak puas mereka ingin mendapatkan keadilan, pelanggan yang tidak puas ingin mendapatkan ganti rugi (Syafrudin, Siti masyitoh, 2011).

KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kepuasan untuk 5 komponen pemanfaatan (*Utility*) Posyandu yaitu 1)

Tangibility, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance* dan (5) *Empaty* berada pada kategori puas. Sedangkan untuk tingkat kepuasan total berada pada kategori puas dan sangat puas. Untuk itu perlu adanya penelitian lanjutan mengenai faktor yang mempengaruhi status gizi di Puskesmas Pandanwangi kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Hendroyono, H., 2012. Brand Gardener. Jakarta: Literati
- Widiastuti, I., A dan Kristiani. 2006. Pemanfaatan Posyandu di Kota Denpasar. Yogyakarta: Program Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Universitas Gadjah Mada
- Dinkes Kota Malang, 2014, Profil Dinas Kesehatan 2014.
- Hanum, F., Khomsan, A. and Heryatno, Y., 2014. Hubungan Asupan Gizi dan Tinggi Badan Ibu dengan Status Gizi Anak Balita. *Jurnal Gizi dan Pangan*, 9.
- Kesehatan, D. and RI, K.K., 2013. Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia