

**HUBUNGAN ANTARA KINERJA
PETUGAS KESEHATAN POSYANDU
DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU
BALITA PENGGUNA POSYANDU DI
PACITAN**

Ani Rosita
(STIKES Buana Husada Ponorogo)

ABSTRACT

One of public health center's program that needed public participation was Posyandu. It Consists of five tables, the first table for registration, second table for child weighing ,third table for KMS, forth table for health education, and the last for imunication. In fact realitation of this program for the first, second and third table had done well. But the others did not exactly. And They disappointed about the service.

This research aimed to analyze corelation between Posyandu provider performance with satisfaction level of child mother in Sempu Village Posyandu at the job area of Nawangan public health center, Pacitan.

Design of this research was cross sectional study, the population are all of Sempu Posyandu members, it has done in Januari 25 to 28 Januari 2010. Samples are 192 Posyandu members who included in criteria. The data collected with observation and kuesioner, then analyzed with spearman rank test, and signifikan level at $< 0,005$.

The result showed there was corelation between provider performance with satisfaction level of posyandu member with signifikan level $p: 0,000$ and coeficien correlation $r: 0,988$.

It can be concluded, there are Correlation between posyandu provider performance with satisfaction level of child mother in Sempu Village posyandu at the job area of Nawangan public health center Pacitan. Good provider performance will increase satisfaction level of child mother. So recommended to increase provider performance in Sempu Posyandu.

Keywords: Posyandu, Provider, Performance, Receiver, Satisfaction

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Apabila mutu pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan (Parasuraman, 1988). Salah satu bentuk program dari Puskesmas yang melibatkan peran serta dari masyarakat secara penuh adalah pos pelayanan terpadu (POSYANDU). Adapun program posyandu ini melibatkan peran serta dalam berbagai pelayanan dasar kesehatan, khususnya ibu dan anak, perbaikan gizi, keluarga berencana, kesehatan lingkungan, pemberantasan penyakit menular dan penyuluhan kesehatan. (Hart, H. R, Belsy, A.M, Tarimo, E ; 1994). Tetapi pada kenyataannya sistim pelayanan kesehatan posyandu yang ada di Desa Sempu sistim pelayanan pada meja pertama, kedua dan ketiga di laksanakan dengan baik, tetapi pada meja ke empat masih ada yang belum di berikan. Diantaranya adalah Pemberian makanan tambahan, pemberian oralit dan vitamin A dosis tinggi, pemberian tablet besi pada ibu hamil dengan resiko tinggi, penyuluhan kesehatan, pemberian kondom serta pil terhadap pasangan usia subur. Meja ke lima yang belum di laksanakan adalah pelaksanaan KB. Sehingga banyak pendapat dari masyarakat terutama ibu- ibu balita terhadap ketidakpuasan mereka akan pelayanan kesehatan posyandu, yaitu perasaan tidak senang atau kecewa berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu pelayanan posyandu tersebut. Ketidakpuasan tersebut karena adanya beberapa pelayanan posyandu yang tidak di berikan. Sehingga perlu di lakukan suatu penelitian.

Dari data di puskesmas Nawangan bulan November 2009 di Desa Sempu terdapat 8 buah posyandu dengan jumlah balita 382 balita, dari 3629 jiwa penduduk. Dari 382 balita hanya rata- rata 30 yang datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan dalam satu posyandu. Beberapa pelayanan kesehatan posyandu tersebut meliputi sistim pelayanan lima meja. yaitu: meja pertama meliputi, pendaftaran, pencatatan bayi, pencatatan balita, pencatatan ibu hamil, pencatatan ibu menyusui dan pencatatan usia subur. Meja kedua meliputi, penimbangan balita, penimbangan ibu hamil. Meja ke tiga meliputi, pengisian KMS. Meja ke empat meliputi, mengenal balita berdasarkan berat badan, pemberian makanan tambahan,

oralit, vitamin A dosis tinggi, pemberian tablet besi pada ibu hamil dengan resiko tinggi, pelayanan KB serta pemberian kondom serta pil. Meja ke lima meliputi, pelayanan KIA, KB, imunisasi dan pengobatan. serta pelayanan lain sesuai dengan kebutuhan setempat. Apabila pelayanan posyandu tersebut tidak sesuai dengan sistim lima meja maka akan berdampak terhadap kesehatan ibu dan anak, di antaranya adalah : penurunan gizi pada anak, semakin bertambahnya penyakit yang menular, semakin tinggi angka kelahiran, kurangnya pengetahuan ibu-ibu tentang kesehatan anak dan lingkungan.

Kepuasan ibu-ibu balita terhadap pelayanan kesehatan posyandu akan timbul apabila pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan posyandu sudah sesuai dengan sistim lima meja. Pelayanan tersebut di pengaruhi oleh faktor eksternal dan internal yaitu : fungsi kepemimpinan, pekerjaan, kebijakan dan aturan, penghargaan atau imbalan, sangsi dan tingkat stres. Sedangkan faktor internal yaitu : pendidikan, masa kerja, dorongan, sikap, kemampuan dan keterampilan, persepsi, umur, jenis kelamin, keragaman ras, pembelajaran dan kepribadian individu.(Gibson,1996).

Untuk mengatasi masalah di atas tersebut, di harapkan para petugas kesehatan harus mengembalikan fungsi pelayanan posyandu dengan baik yaitu sesuai dengan pelayanan lima meja, agar ibu-ibu balita bisa menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan posyandu tersebut dan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu Menganalisis hubungan antara kinerja petugas kesehatan Posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita di posyandu Desa Sempu wilayah kerja Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan

Mengidentifikasi Petugas Kesehatan di Posyandu Desa Sempu Wilayah kerja Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan, Mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu balita di Posyandu Desa Sempu Wilayah kerja Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan, Menganalisis hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita di Posyandu Desa Sempu Wilayah kerja Puskesmas Nawangan Kabupaten

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang di laksanakan dengan rancangancross sectional untuk meneliti

tingkat kepuasan ibu-ibu balita dengan petugas kesehatan posyandu di desa Sempu wilayah kerja Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan.

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang akan di teliti.(Noto Atmojo, 1993). Pada penelitian ini populasi targetnya adalah semua pengunjung atau anggota posyandu yang tercatat sebagai anggota posyandu di Desa Sempu wilayah kerja Puskesmas Nawangan Pacitan.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan "sampling" tertentu untuk bisa memenuhi atau mewakili populasi (Nursalam, 2000). Sampel pada penelitian ini adalah ibu-ibu yang mempunyai balita yang berkunjung di Desa Sempu wilayah kerja Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan.

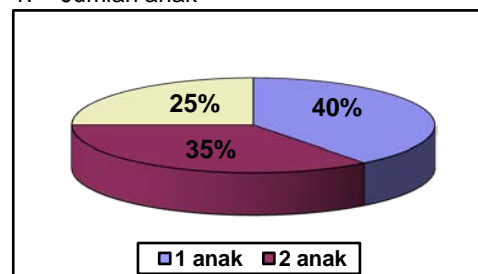
Sampling adalah suatu proses dalam menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi (Nursalam, 2000).metode pengambilan sample pada penelitian ini adalah Purposional sampling, yaitu suatu tehnik penepatan sample dengan cara memilih sample diantara populasi sesuai dengan yang di kehendaki peneliti (tujuan/ masalah dalam penelitian), sehingga sample tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah di kenel sebelumnya. (Nursalam, 2000) Variabel ini adalah variabel yang nilainya menentukan variabel lain dalam penelitian ini variabel bebasnya (Variabel Independen) adalah kinerja Petugas kesehatan posyandu. Adalah variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikatnya (Variabel Dependen) adalah tingkat kepuasan ibu balita pengguna Posyandu

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian berupa data umum dan data khusus. Data umum meliputi

Karakteristik demografi responden

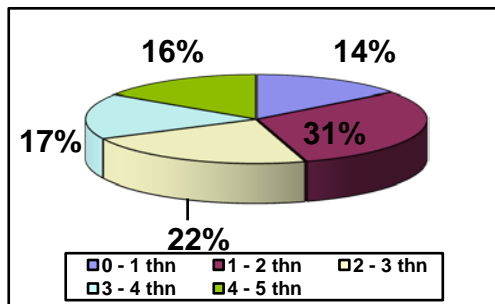
1. Jumlah anak



Gambar 5.1 Karakteristik responden berdasarkan jumlah anak di posyandu Desa Sempu wilayah kerja puskesmas Nawangan Pacitan tanggal 25 - 28 Januari 2010.

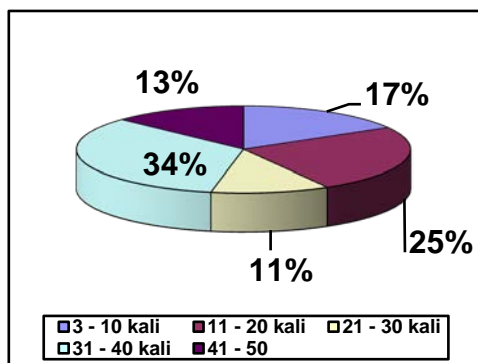
Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa jumlah anak yang terbanyak menjadi responden adalah ibu yang mempunyai 1 anak yaitu sebanyak 76 responden (40%) sedangkan yang paling sedikit adalah ibu yang mempunyai 3 anak sebanyak 48 responden (25%).

2. Umur



Gambar 5.2 Karakteristik responden berdasarkan umur anak di posyandu Desa Sempu wilayah kerja puskesmas Nawangan Pacitan tanggal 25- 28 Januari 2010
Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa umur anak yang terbanyak menjadi responden adalah umur 1-2 tahun yaitu sebanyak 59 responden (30%) sedangkan yang paling sedikit adalah golongan umur 0-1 tahun sebanyak 28 responden (15%).

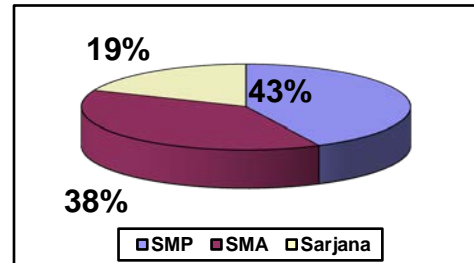
3. Kunjungan ke posyandu



Gambar 5.3 Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan di posyandu Desa Sempu wilayah kerja puskesmas Nawangan Pacitan tanggal 25-28 Januari 2010

Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa jumlah kunjungan ibu-ibu balita yang terbanyak menjadi responden adalah kunjungan 31-40 kali yaitu sebanyak 65 responden (34%) sedangkan yang paling sedikit adalah kunjungan 21-30 sebanyak 22 responden (11%).

4. Pendidikan



Gambar 5.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan di posyandu Desa Sempu wilayah kerja puskesmas Nawangan Pacitan tanggal 25 – 28 Januari 2010.

Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa pendidikan ibu-ibu balita yang terbanyak menjadi responden adalah SMP yaitu sebanyak 82 responden (42%) sedangkan yang paling sedikit adalah Sarjana sebanyak 36 responden (19%).

Data Khusus

Kinerja Petugas Kesehatan

Tabel 5.1 Distribusi kinerja petugas kesehatan di meja IV dan V di posyandu wilayah kerja Puskesmas Nawangan Pacitan tanggal 25-28 Januari 2010

No	Pos yandu	Kinerja perawat atau bidan							
		Meja IV				Meja V			
		B	C	K	Tot	B	C	K	Tot
		%	%	%	%	%	%	%	%
1	1	12,5	0	0	0	0	0	0	12,5
2	2	12,5	0	0	0	0	0	0	12,5
3	3	12,5	0	0	0	0	0	0	12,5
4	4	12,5	0	0	0	0	0	0	12,5
5	5	12,5	0	0	0	0	0	0	12,5
6	6	12,5	0	0	0	0	0	0	12,5
7	7	12,5	0	0	0	0	0	0	12,5
8	8	12,5	0	0	0	0	0	0	12,5
	Tot	100	0	0	0	0	0	0	100

Dari (tabel 5.1) dapat di ketahui bahwa kinerja perawat atau Bidan pada meja ke empat dan kelima posyandu 1 sampai 8 di lakukan dengan baik.

3 Data tingkat kepuasan ibu-ibu balita
Tabel 5.3 Distribusi tingkat kepuasan ibu-ibu balita menurut rata-rata di wilayah kerja Puskesmas Nawangan Pacitan tanggal 25-28 Januari 2010

No	Dimensi Kepuasan	Tingkat kepuasan ibu-ibu balita	Standart defiasi
		Rata-rata	
		%	
1	Tangibles	69%	8,5 %
2	Realibility	66,8%	13,6 %
3	Responsiveness	62%	14,1%
4	Assurance	55%	14,0%
5	Empaty	68%	14,0%

Dari (tabel 5.3) dapat di ketahui bahwa dimensi tingkat kepuasan ibu-ibu balita menurut rata-rata tertinggi pada dimensi tangibles (69%), sedangkan terendah adalah Assurance (55%)

5 Distribusi hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu-ibu balita.

Tabel 5.7 Distribusi hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu-ibu balita di Desa Sempu wilayah kerja puskesmas Nawangan Pacitan tanggal 25-28 Januari 2010.

NO	KINERJA PETUGAS KESEHATAN	KEPUASAN IBU BALITA						TOTAL	
		Kurang		Cukup		Puas		Jumlah Posyandu	%
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
1	Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Cukup	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Baik	0	0	8	100	0	0	8	100
TOTAL		0	0	8	100	0	0	8	100
Signifikan (p) = 0,000									
Koefisien Korelasi (r) = 0,988									

Dari (tabel 5.7) dapat di ketahui bahwa kinerja petugas kesehatan posyandu dalam hal ini adalah perawat/ bidan dan kader seluruhnya adalah baik. Sedangkan untuk kepuasan responden seluruhnya menyatakan cukup puas (100%) terhadap

pelayanan posyandu. Uji hubungan dengan menggunakan uji *spear man rank* di dapatkan nilai (p) = 0,000 dan nilai (r) = 0,988, di mana Ho di tolak dan Hi di terima artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara petugas posyandu dengan tingkat kepuasan ibu-ibu balita.

PEMBAHASAN

Berdasarkan data di atas (Tabel 5.1) Di temukan terdapat pelayanan yang baik antara kinerja Perawat atau Bidan dengan pelayanan posyandu.. Menurut Azwar (1996). Dimensi kepuasan dapat di bedakan menjadi dua yaitu kepuasan mengacu pada penerapan standart, kode etik profesi dan kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan, yang meliputi ketersediaan pelayanan kesehatan, kewajaran pelayanan kesehatan, efektifitas pelayanan kesehatan dan kenyamanan tindakan. Hal ini di mungkinkan karena pelayanan posyandu yang tersedia dapat memenuhi standart pelayanan yang di berikan oleh Perawat atau Bidan yaitu meja ke empat dan lima yang meliputi : pemberian makanan tambahan, pemberian oralit, pemberian vitamin A dosis tinggi, pemberian tablet besi pada ibu hamil dengan resiko tinggi, pemberian kondom serta pil terhadap pasangan usia subur. Sedangkan meja kelima adalah pelayanan KIA, KB, imunisasi dan pengobatan.

Dari (tabel 5.3) dapat di ketahui bahwa dimensi tingkat kepuasan ibu-ibu balita menurut rata-rata tertinggi pada dimensi tangibles (69%), sedangkan terendah adalah Assurance (55%).

Sedangkan data (tabel 5.4). terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas (81,3%) terhadap pelayanan kesehatan posyandu, terutama pada kinerja kader, karena pada pelayanan meja I dan II masih ada yang belum di berikan yaitu: pencatatan pada ibu hamil dan ibu menyusui. Selain itu juga ibu-ibu

menyatakan dalam pemberian pelayanan posyandu petugas kesehatan baik perawat/ bidan dan kader tidak lengkap dalam memberikan penjelasan tentang prosedur yang akan dilakukan, sehingga ibu-ibu tidak mengerti terhadap tindakan yang akan diberikan oleh Petugas kesehatan tersebut.

Menurut (Wijono D, 1999) menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah mutu informasi yang diterima seperti, apa saja yang dikerjakan, apa saja yang dapat diharapkan. Makin efektif pelayanan kesehatan yang diberikan makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar 1996). Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan informasi yang jelas maka akan dapat memberikan kepuasan pada pasien, begitu juga dalam pemberian pelayanan yang efektif.

Dari (tabel 5.7) dapat diketahui bahwa kinerja petugas kesehatan posyandu dalam hal ini adalah perawat/ bidan dan kader seluruhnya adalah baik (100%). Sedangkan untuk kepuasan responden seluruhnya menyatakan cukup puas (100%), karena pada kinerja kader pemberian pelayanan pada meja ke I dan II masih ada yang belum diberikan diantaranya yaitu: pencatatan pada ibu hamil dan ibu menyusui. Selain itu juga dalam pelayanan posyandu petugas kesehatan baik perawat/ bidan dan kader tidak lengkap dalam memberikan penjelasan tentang prosedur yang akan dilakukan, sehingga ibu-ibu tidak mengerti terhadap tindakan yang akan diberikan oleh Petugas kesehatan. Menurut (Alma B, 2000). Menyatakan faktor-faktor yang dapat menyebabkan rasa ketidakpuasan pelanggan diantaranya adalah: tidak sesuai antara harapan dan kenyataan yang dialami, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan. Sehingga dalam pemberian pelayanan, petugas kesehatan posyandu seharusnya dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kenyataan yang ada yaitu pelayanan sistem lima meja dan menjelaskan prosedur yang akan dilakukan.

Data hasil uji Spearman rho di dapatkan data hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan kepuasan ibu-ibu balita di Desa Sempu wilayah kerja Puskesmas Nawangan Pacitan nilai p lebih kecil dari 0,05, yaitu (0,00) yang berarti ada hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu-ibu balita. Karena Correlation Coefficient (r) adalah 0,988, maka terdapat hubungan yang sangat kuat antara kinerja kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu-ibu balita

KESIMPULAN

Kinerja petugas kesehatan terhadap pelayanan posyandu adalah baik. Hal ini disebabkan pelayanan sesuai dengan sistem lima meja. Ibu-ibu merasa puas terhadap pelayanan petugas kesehatan. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara kinerja perawat atau bidan dan kader dengan tingkat kepuasan ibu-ibu balita terhadap penerapan sistem lima meja, dengan nilai ($p=0,000$), petugas kesehatan yang menunjukkan kemampuan bekerja secara profesional (sesuai peran dan fungsinya) diakui mampu bekerja secara optimal. Hal ini di nilai pasien sebagai prosedur pelayanan yang memuaskan

Memberikan pelayanan posyandu sesuai dengan sistem lima meja yang melibatkan Bidan, Perawat dan kader, serta menjelaskan prosedur terlebih dahulu sebelum pelayanan diberikan. Serta memberikan pembekalan dalam bentuk pelatihan, seminar dll untuk meningkatkan kualitas pelayanan posyandu.

Mengevaluasi hasil pelayanan kegiatan posyandu oleh petugas setiap bulan sekali, untuk mengetahui kekurangan dalam pemberian pelayanan terhadap peserta posyandu.

Melakukan penelitian lebih lanjut tentang kinerja petugas pelayanan kesehatan posyandu terhadap tingkat kepuasan ibu-ibu balita seperti Perawat, Bidan, Kader dalam memberikan pelayanan terhadap ibu-ibu balita. Sehingga benar-benar diketahui sejauh mana tingkat kepuasan ibu-ibu balita terhadap pelayanan kegiatan posyandu yang diberikan oleh petugas posyandu.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B.(2001). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alpha Beta Bandung.
- Asad Moh (2001). *Psikologi Industri*, Yogyakarta : Liberty : 6,7, 45.
- Effendy N. (1998). *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Buku Kedokteran, EGC. Jakarta.
- Gillies, D. A. 1989. *Nursing Manajemen : A System Approach*, W.B. Saunders Company, Philadelphia.
- Gibson et. Al. (1996) *Organization behaviour structure process bussines*, publication inc. USA Pp : 14- 19.
- Hart, H.R, Belsey, A.M, Tarimo, E, dkk. 1994. *Pemanduan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dengan Pemeliharaan kesehatan Dasar*, Binarupa aksara, Jakarta.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management* Prehalindo- Jakarta.

- Mangkunegara, A.A.(2000) *Manajemen Sumber Daya ManusiaPerusahaan*,Bandung: Remaja Rosdakarya.
- MC. Mohan (1999). *Manajemen Keperawatan Pelayanan Primer*, WHO
- Noto Atmojo S, (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi ke dua Rineka Cipta Jakarta.
- Nursalam. (2003). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika Jakarta.
- Nuracmah, E. (2001). *Program Pendidikan Spesialis Keperawatan SebagaiUpaya Meningkatkan Akontabilitas profesi Keperawatan*, Makalah di sampaikan pada seminar ilmiah Monas PPNI, Bandung.
- Parasuraman, A., Et.Al. (1988). *Servqual :A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*, Journal Of Retailing.
- Richard F. Gerson. *Mengukur Kepuasan pelanggan*. Jakarta : penerbit PPM, 2002.
- Soejadi. (1996). *Organisasi dan Metode Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*, PT Gunung Agung Jakarta.
- Sugiono,(2002). *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sudarmayanti (2001).*Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, Bandung: Mandar maju
- Umar, Husein (1999), *Riset Sumber Daya Manusia Organisasi*, Jakarta, Pustaka Utama
- Wiryanto, T.B. (1991). *Kepuasan Terhadap Perawatan Masa Hamil Dari Pasien di Poliklinik Kebidanan RSUP Dr. Sardjito*, Yogyakarta.
- Wijono, D.(1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi* . Airlangga University Press, Surabaya.