

## **HUBUNGAN PELAYANAN POSYANDU BALITA DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA TENTANG POSYANDU DI DESA DARSONO RT 2 RW 1 WILAYAH KERJA PUSKESMAS ARJASA KABUPATEN JEMBER**

**Dony Setiawan HP\*, Zidni Nuris Y\*\*, Firdha Novitasari \*\*\***

**\*, \*\*, \*\*\* Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES dr. Soebandi Jember**

### **ABSTRACT**

*Elderly posyandu is an integrated service post for the community elderly in a certain areas that have been agreed, which is driven by the community where they can get health care. The design of this study using a descriptive cross-sectional correlative approach, with variable levels of service satisfaction posyandu elderly and elderly. The population in this study is the elderly who live in the Village I Village Sukorambi Krajan RW Sukorambi Jember District. Lansianya amount is 127 people. The sampling technique used was simple random sampling techniques (simple random sampling). The samples used were as many as 96 elderly people by using simple random sampling technique sampling. Retrieval of data using a questionnaire enclosed with the form of answers to a graduated scale, which is measured at the time of completion of the activity in the elderly posyandu elderly. Based on the analysis of the data processed using spearman rho showed a direct relationship between service satisfaction levels posyandu elderly by the elderly in Hamlet Krajan Work Area Health Center Sukorambi Jember with p-value 0.000. The conclusion of this study is that there is a relationship posyandu elderly with satisfaction levels in elderly Hamlet Village Krajan RW I Sukorambi Work Area Health Center Sukorambi Sukorambi Jember District. Recommendations of this study is posyandu seniors who routinely carried out 1 time a month, can be applied in elderly health care in posyandu elderly.*

**Key words: Elderly Posyandu Services, Elderly, Elderly Satisfaction Levels**

### **PENDAHULUAN**

Balita adalah anak yang berusia dibawah lima tahun. Masa Balita merupakan usia penting dalam tumbuh kembang anak secara fisik. Pada usia tersebut, pertumbuhan seorang anak sangatlah pesat sehingga memerlukan asupan gizi yang sesuai dengan kebutuhannya. Kondisi kecukupan gizi tersebut sangatlah berpengaruh dengan kondisi kesehatan secara berkesinambungan pada masa mendatang (Nursalam,2005:27).

Secara demografis, berdasarkan sensus penduduk tahun 1990, jumlah balita sebesar 11,3 juta (6,4%) dari jumlah penduduk. Pada tahun 2000, diperkirakan meningkat sekitar 15,3 juta (7,4%) dari jumlah balita, dan pada tahun 2005, jumlah ini diperkirakan meningkat

menjadi 18,3 juta (8,5%) (Nugroho, 2008). Secara umum, tingkat kesehatan masyarakat Indonesia terkait erat kaitannya dengan meningkatnya kesejahteraan kesehatan balita.

Berdasarkan paparan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa peningkatan jumlah balita yang terus menerus setiap tahunnya membuat tenaga keperawatan berpikir untuk mengatasi kesehatan para balita. Pembangunan kesehatan adalah bagian integral dari program pembangunan secara keseluruhan. Jika dilihat dari kepentingan masyarakat, pembangunan kesehatan masyarakat desa merupakan kegiatan swadaya masyarakat yang bertujuan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui perbaikan status kesehatan. Jika dilihat dari kepentingan pemerintah,

maka pembangunan kesehatan masyarakat desa merupakan usaha memperluas jangkauan layanan kesehatan baik oleh pemerintah maupun swasta dengan peran aktif dari masyarakat sendiri. Keberhasilan pelaksanaan pembangunan dalam bidang kesehatan sangat tergantung pada peran aktif masyarakat yang bersangkutan.

Dalam rangka menuju masyarakat yang adil dan makmur maka pembangunan dilakukan di segala bidang. Pembangunan di bidang kesehatan mempunyai arti yang penting dalam kehidupan nasional, khususnya didalam memelihara dan meningkatkan kesehatan. Untuk mencapai keberhasilan tersebut erat kaitannya dengan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia sebagai modal dasar pembangunan nasional.

Hal ini merupakan suatu upaya yang besar sehingga tidak dapat dilaksanakan hanya oleh pemerintah melainkan perlu peran serta masyarakat. Untuk mempercepat angka penurunan tersebut diperlukan keaktifan peran serta masyarakat dalam mengelola dan memanfaatkan Posyandu karena Posyandu adalah milik masyarakat, dilaksanakan oleh masyarakat dan ditujukan untuk kepentingan umum. Dimana kegiatan tersebut dilaksanakan oleh kader-kader kesehatan yang telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari puskesmas mengenai pelayanan kesehatan dasar. Untuk mewujudkan tujuan posyandu tersebut maka perlu dibarengi dengan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas oleh kader posyandu. Banyak faktor yang mempengaruhi keaktifan kader diantaranya pengetahuan kader tentang posyandu, pengetahuan kader tentang posyandu akan berpengaruh terhadap kemauan dan perilaku kader untuk mengaktifkan kegiatan posyandu, sehingga akan mempengaruhi terlaksananya program kerja posyandu. Perilaku yang didasari pengetahuan akan

lebih langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan.

Selain pengetahuan kader tentang posyandu, keaktifan kader juga dipengaruhi oleh motivasi baik dari dalam diri kader sendiri ataupun dari pihak luar seperti dukungan yang positif dari berbagai pihak diantaranya kepala desa, tokoh masyarakat setempat, maupun dari petugas kesehatan setempat, fasilitas yang memadai (mengirimkan kader kepelatihan-pelatihan kesehatan, pemberian buku panduan, mengikuti seminar-seminar kesehatan), penghargaan, kepercayaan yang diterima kader dalam memberikan pelayanan kesehatan mempengaruhi aktif tidaknya seorang kader posyandu. Penghargaan bagi kader dengan mengikuti seminar-seminar kesehatan dan pelatihan serta pemberian modul-modul panduan kegiatan pelayanan kesehatan. Dengan kegiatan tersebut diharapkan kader mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan dan aktif datang disetiap kegiatan posyandu.

Berdasarkan penelitian terkait, dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh mahasiswa Program S1 Keperawatan PSIK FK Universitas Sumatra Utara, disitu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pelayanan posyandu balita dengan tingkat kepuasan Ibu Balita. Pelayanan yang diberikan petugas posyandu kepada balita akan memberikan gambaran tentang kepuasan. Kepuasan baik apabila pelayanan yang diterima lebih besar dari harapan. Kepuasan cukup apabila pelayanan yang diterima sama dengan harapan. Kepuasan kurang apabila pelayanan yang diterima lebih kecil/ jauh dari harapan.

Berdasarkan studi pendahuluan di Desa Darsono RT 02 RW 01 bahwa, 26 Ibu Balita mengatakan bahwa sangat membutuhkan sekali adanya pelayanan kesehatan bagi para balita di posyandu balita. Ada 26 ibu balita juga mengatakan bahwa banyak diantara mereka yang

kesehatan fisiknya terganggu. Berdasarkan paparan di atas maka peneliti mengambil Desa Darsono RT 02 RW 01 sebagai lokasi penelitian, karena Desa Darsono.

Jumlah balita yang tercatat dalam daftar anggota posyandu balita di Desa Darsono RT 02 RW 01 dengan jumlah balita 40 orang. Dalam pelaksanaan posyandu bulan Maret, yang datang ke posyandu sejumlah 25 balita. Dari kehadiran balita yang datang ke posyandu balita hanya 25 orang. Berdasarkan paparan diatas peneliti menggambarkan bahwa ada permasalahan terkait dengan perhatian pada balita. Bahwa terdapat 25 balita yang datang dari 40 jumlah balita yang tercatat di Desa Darsono RT 02 RW 01. Posyandu balita ini diaktifkan kembali dan telah berjalan mulai bulan Maret 2011 sampai sekarang. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui seberapa tingkat kepuasan ibu balita tentang pelayanan kesehatan yang diberikan di posyandu balita.

**METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan rancangan penelitian korelasional. Penelitian korelasional mengkaji hubungan antara variabel. Peneliti dapat

mencari, menjelaskan suatu hubungan, memperkirakan, dan menguji berdasarkan teori yang ada. Penelitian korelasional bertujuan mengungkapkan hubungan korelatif antarvariabel. Hubungan korelatif mengacu pada kecenderungan bahwa variasi suatu variabel diikuti oleh variabel yang lain. Sedangkan model pendekatan yang digunakan adalah *Cross Sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/ observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada suatu saat (Nursalam, 2009).

Pada penelitian yang akan dilakukan, pengambilan sampel yang digunakan adalah tehnik *simple random sampling* (pengambilan sampel secara acak sederhana). Hakikat dari pengambilan sampel secara acak sederhana adalah bahwa setiap anggota atau unit dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai responden di Desa Darsono RT 2 RW 1 Kecamatan Arjasa Kabupaten Jember.

Untuk mencari hubungan antara kedua variabel dihitung dengan "*spearman rho*" menggunakan program spss for windows dengan derajat kemaknaan  $\alpha = 0.05$

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Data Umum

Data umum berisi tentang usia ibu balita, tingkat pendidikan, pekerjaan, yang disajikan dalam bentuk tabel dan narasi sebagai berikut :

a. Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5.1 Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Usia di Desa Darsono RT 2 RT 1 Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember bulan Mei-Juli 2011

No	Usia (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	20-25	25	68,75
2.	26-35	11	31,25
Total		36	100

b. Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5.2 Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden di Desa Darsono RT 2 RW 1 Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember bulan Mei-Juli 2011

<b>Kriteria Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen (%)</b>
SD	20	57,29
SMP	14	26,04
SMA	2	16,67
Perguruan Tinggi	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

c. Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Bekerja/ Tidak

Tabel 5.3 Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Bekerja/ Tidak Responden di Desa Darsono RT 2 RW 1 Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember bulan Mei-Juli 2011

<b>Kriteria Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen (%)</b>
Tidak Bekerja	30	72,92
Bekerja	6	27,08
<b>Jumlah</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**A. Data Khusus**

Data khusus merupakan kelompok data yang terdapat dalam variabel penelitian. Yaitu variabel independen adalah pelayanan posyandu balita dan variabel dependen adalah tingkat kepuasan ibu balita. Variabel-variabel itu Hubungan Pelayanan Posyandu balita Dengan Tingkat Kepuasan ibu balita Di Desa Darsono RT 2 RW 1 Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember serta hubungan antara kedua variabel tersebut.

1. Pelayanan Posyandu Balita

Tabel 5.4 Deskripsi Hasil Pelayanan Posyandu Balita Menurut Responden Di Desa Darsono RT 2 RW 1 Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember bulan Mei - Juli 2011

<b>No.</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Baik	30	63,8
Cukup	10	21,3
Kurang	7	14,9
Total	47	100

1. Tingkat Kepuasan Balita

Tabel 5.5 Deskripsi Hasil Tingkat Kepuasan Balita Di Desa Darsono RT 2 RW 1 Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember bulan Mei - Juli 2011

No.	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	87	90,62
Puas	9	9,38
Kurang Puas	0	0
Total	96	100

1. Hubungan Pelayanan Posyandu Balita Dengan Tingkat Kepuasan Balita Di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember bulan Mei - Juli 2011.

Tabel 5.6 Tabel Kontingensi Antara Pelayanan Posyandu Balita Dengan Tingkat Kepuasan Balita Di Desa Darsono RT 2 RW 1 Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember bulan Mei - Juli 2011

Tingkat Kepuasan Balita	Pelayanan Posyandu Balita				Jumlah
	Cukup	(%)	Baik	(%)	
Puas	2	2,08%	6	6,25%	8
Sangat Puas	30	31,25%	58	60,41%	88
<b>Total</b>	32		64		96

## PEMBAHASAN

Hasil analisis data teknik *Spearman Rho* pada tabel 5.7 didapatkan nilai  $p$  ini  $0,000 < \alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Pelayanan Posyandu Balita Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember. Sedangkan untuk hasil perhitungan nilai *Rho* didapatkan hasil 0,602. Maka jika dihubungkan dengan nilai korelasi menurut Guildford, 1987 dapat diartikan bahwa antara Pelayanan Posyandu Balita Dengan Tingkat Kepuasan Balita di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember mempunyai hubungan yang tinggi sekali atau hubungan tidak dapat diabaikan.

Setelah melakukan penelitian terhadap Hubungan Pelayanan Posyandu Balita Dengan Tingkat Kepuasan Balita Di Desa Darsono RT 2 RW 1 Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember bulan Mei - Juli 2011 terlihat pada tabel kontingensi (tabel 5.6) yang menunjukkan bahwa dari Pelayanan

Posyandu Balita yang cukup dengan Tingkat Kepuasan Balita yang puas sebanyak 2 responden (2,08%), Pelayanan Posyandu Balita yang baik dengan Tingkat Kepuasan Balita yang puas sebanyak 6 responden (6,25%), Pelayanan Posyandu Balita yang cukup dengan Tingkat Kepuasan Balita yang sangat puas sebanyak 30 responden (31,25%), Pelayanan Posyandu Balita yang baik dengan Tingkat Kepuasan Balita yang sangat puas sebanyak 58 responden (60,41%).

Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan harapan dan kinerja (Tjiptono, 2001). Diketahui bahwa ada dua variabel yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *expectation* dan *performance*.

Dari analisis data teknik *Spearman Rho* pada tabel 5.7 didapatkan nilai  $p$  ini  $0,000 < \alpha$  (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Pelayanan Posyandu Balita Dengan Tingkat Kepuasan Balita Di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember, sedangkan untuk

hasil perhitungan nilai *Rho* didapatkan hasil 0,602. Maka jika dihubungkan dengan nilai korelasi dapat diartikan bahwa antara Pelayanan Posyandu Balita Dengan Tingkat Kepuasan Balita Di Desa Darsono RT 2 RW 1 Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember mempunyai hubungan yang kuat atau hubungan tidak dapat diabaikan (Nursalam, 2009). Dari penelitian yang telah dilakukan terbukti bahwa pelayanan posyandu balita yang dilaksanakan dengan baik maka berdampak pada tingkat kepuasan balita yang sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di posyandu balita.

Dari analisis data teknik *Spearman Rho* pada tabel 5.7 didapatkan nilai  $p \text{ ini } 0,000 < \alpha (0,05)$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Pelayanan Posyandu Balita Dengan Tingkat Kepuasan Balita Di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember, hal ini disebabkan karena hasil daripada pelayanan posyandu balita dengan tingkat kepuasan balita itu adalah sama. Artinya Pelayanan posyandu balita yang baik akan memberikan kepuasan yang sangat puas pada pelanggannya dan itu terbukti di dusun Krajan wilayah kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember. Adapun beberapa variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan balita di dusun Krajan wilayah kerja Puskesmas Arjasa, diantaranya adalah umur, pendidikan, bekerja atau tidak, jarak posyandu ke rumah. Variabel inilah yang menyebabkan adanya Hubungan Pelayanan Posyandu Balita Dengan Tingkat Kepuasan Balita Di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember.

Umur sangat berpengaruh terhadap kriteria untuk dijadikan responden dalam penelitian ini, sehingga sampel yang diambil tepat sasaran untuk dijadikan responden. Pendidikan sangat berpengaruh terhadap apa yang ditangkap

saat mendapatkan pelayanan di posyandu balita, serta kecakapan dalam berkomunikasi dengan petugas posyandu balita. Bekerja atau tidak responden ini juga berpengaruh terhadap adanya hubungan kedua variabel karena jika balita di bekerja maka jelas bahwa balita tersebut memiliki hubungan sosial yang lebih erat dengan orang lain daripada balita yang tidak bekerja yang hanya dirumah. Jarak antara posyandu balita dengan rumah balita sangat penting sekali karena sangat berpengaruh terhadap kedua variabel penelitian ini. Jarak itu menentukan banyak tidaknya balita yang datang ke posyandu balita.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan posyandu balita di Desa darsono Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember yang terbanyak adalah dalam kategori baik, yaitu 63 responden (65,62%).
2. Tingkat kepuasan ibu balita di Desa darsono Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember yang terbanyak adalah dalam kategori sangat puas, yaitu 87 responden (90,62%).
3. Ada Hubungan Pelayanan Posyandu Balita Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita di Desa darsonoRW I Desa Arjasa Wilayah Kerja Puskesmas Arjasa Kecamatan Arjasa Kabupaten Jember.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC

- Potter dan Perry. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Edisi 4. Volume 1. Jakarta: EGC
- MH, Pribadi Zen. 2013. *Panduan Komunikasi Efektif Untuk Bekal Keperawatan Profesional*. Jogakarta: D-Medika
- Rita Yusnita. 2012. *Hubungan Komunikasi Teurapetik Bidan Dengan Kecemasan Ibu Bersalin Di Ruang Kebidanan Dan Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pidie*. (Online). (<http://www.eprints.undip.ac.id> diakses tanggal 1 Mei 2014)
- Rizky Hardhiyani 2013. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Motivasi Sembuh Pada Pasien Rawat Inap*. (Online). (<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/dcp> diakses pada tanggal 1 Mei 2014)
- Rohani & Hingawati Setio. 2013. *Panduan Praktik Keperawatan*. Yogyakarta: PT. Citra Aji Pramana
- Simatupang, Erna Juliana. 2008. *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: EGC
- Tamsuri, Anas. 2005. *Konseling dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Triatmojo. 2007. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (Online). (<http://www.triatmojo.wordpress.com> diakses tanggal 12 April 2014)
- Wahyudin, Uud. 2009. *Membangun Komunikasi Terapeutik*. (Online). (<http://www.m.kompas.com> diakses tanggal 18 Mei 2012)