

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Pelayan Posyandu Dusun Vii Desa Sukamaju Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

Author :

Zuhrina Aidha¹, Mardiana
Lestari Siahaan²

First Author E-mail:
siahaanmardiana23@gmail.com, Universitas Islam
Negeri Sumatera Utara

DOI :10.24903/kujkm.v9i1.1503

Received :December 2022.

Accepted : April 2023

Published : June 2023

Abstract

Background: Posyandu is a form of Community-Based Health Efforts (UKBM) whose role is indispensable for the community as the frontline in providing health services, especially for mothers, babies and toddlers.

Objectives: This study aims to determine the index of community satisfaction with posyandu services in Hamlet VII, Sukamaju Village.

Research Metodes: The research method used is approach qualitative research to examine the index of respondents' satisfaction with the posyandu program. Data collection technique used is the interview technique and some related data and documents.

Results: The results of this study indicate that the people in Dusun VII Sukamaju Village show satisfaction with posyandu services due to the ease of requirements in obtaining services and the ease of obtaining information related to posyandu.

Conclusion: In this study, it can be seen that the community is satisfied with the posyandu service program in Hamlet VII, Sukamaju Village, Deli Serdang District, Percut Sei Tuan Regency. The community is satisfied with the Posyandu service because of the ease of requirements in obtaining Posyandu services and the ease of obtaining information related to the Posyandu. Therefore, the posyandu program in Hamlet VII, Sukamaju Village, Deli Serdang District, Percut Sei Tuan Regency has run smoothly and optimally.

Keywords: Posyandu, Satisfaction Index, Health Service

Abstrak

Latar Belakang: Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang perannya sangat diperlukan bagi masyarakat sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan terutama bagi ibu, bayi dan balita.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan posyandu di Dusun VII Desa Sukamaju.

Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif untuk meneliti indeks kepuasan responden terhadap program posyandu. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara dan beberapa data dan dokumen terkait.

Hasil: Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat di Dusun VII Desa Sukamaju menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan posyandu dikarenakan kemudahan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan dan kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait posyandu.

Kesimpulan: Pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa masyarakat puas terhadap program pelayanan posyandu di Dusun VII Desa Sukamaju Kecamatan Deli Serdang Kabupaten Percut Sei Tuan. Masyarakat puas terhadap pelayanan posyandu sebab kemudahan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan posyandu dan kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait posyandu. Oleh karena itu, program posyandu di Dusun VII Desa Sukamaju Kecamatan Deli Serdang Kabupaten Percut Sei Tuan telah berjalan lancar dan maksimal.

Kata kunci: Posyandu, Indeks Kepuasan, Pelayanan Kesehatan

Copyright Notice



This work is licensed under [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

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.

Upaya pengembangan kualitas sumberdaya manusia yang mengoptimalkan potensi tumbuh kembang anak dapat dilaksanakan secara merata apabila sistem pelayanan kesehatan yang berbasis masyarakat seperti posyandu dapat dilakukan secara efektif dan efisien, dan dapat menjangkau semua sasaran yang membutuhkan pelayanan, salah satunya adalah layanan tumbuh kembang anak (Depkes RI, 2006).

Kegiatan pemantauan pertumbuhan di Indonesia telah dilaksanakan sejak tahun 1974 melalui penimbangan bulanan di posyandu dengan menggunakan Kartu Menuju Sehat (KMS). KMS memuat kurva pertumbuhan normal anak berdasarkan indeks antropometri berat badan menurut umur. Dengan penimbangan bulanan ini diharapkan gangguan pertumbuhan setiap anak dapat diketahui lebih awal sehingga dapat ditanggulangi secara cepat dan tepat. Pemantauan pertumbuhan perlu ditingkatkan perannya dalam tindak

Dalam bidang statistik, indeks merupakan metode pengukuran atas kinerja sekelompok data. Indeks tidak mengukur kinerja data individual, tetapi mengukur suatu set data composite. Suatu data individual umumnya disebut dengan constituent. kewaspadaan untuk mencegah memburuknya keadaan gizi balita (Depkes RI, 2002). Perubahan berat badan merupakan indikator yang sangat sensitif

untuk memantau pertumbuhan anak. Bila kenaikan berat badan anak lebih rendah dari yang seharusnya, pertumbuhan anak terganggu dan anak berisiko akan mengalami kekurangan gizi. Sebaliknya bila kenaikan berat badan lebih besar dari yang seharusnya merupakan indikasi risiko kelebihan gizi (Depkes RI, 2009).

Peran posyandu sangat diperlukan bagi masyarakat sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya bagi ibu, bayi dan balita. Oleh karena itu posyandu harus memberikan cakupan pelayanan yang maksimal. Cakupan dari posyandu dibedakan atas jenisnya. Posyandu pratama belum bisa dilakukan secara rutin setiap bulan. Posyandu pada tingkat madya sudah dapat melaksanakan kegiatan lebih dari 8 kali per tahun dengan rata-rata jumlah kader tugas 5 orang atau lebih, tetapi cakupan program utamanya (KB, KIA, Gizi, dan Imunisasi) masih rendah yaitu kurang dari 50%. Posyandu Purnama cakupan program utamanya lebih dari 50%, dan posyandu Mandiri sudah dilakukan dengan teratur, cakupan lima program utama sudah baik, ada program tambahan, dan dana sehat telah menjangkau lebih dari 50% KK. . Cakupan penimbangan balita dari tahun 2010 sampai tahun 2014 di Indonesia cenderung meningkat. Namun pada tahun 2015 terjadi penurunan menjadi 73,0%, hal itu disebabkan pada tahun 2015 terjadi peralihan RPJMN tahun 2015-2019 dimana terdapat pengembangan sasaran program dan penambahan indikator baru terkait Renstra Kemenkes sehingga cakupan dan target penimbangan balita di posyandu belum tersosialisasikan dengan baik (Kemenkes RI, 2016).

Item-item di kuadran A atau prioritas utama adalah ketersediaan media penyuluhan, kebersihan Posyandu, tindakan cepat petugas, pengetahuan kemampuan petugas memberikan penyuluhan, serta pengetahuan dan kemampuan petugas memberikan pelayanan kesehatan. Kuadran B atau yang perlu dipertahankan

kinerjanya adalah ketelitian petugas Posyandu melakukan penimbangan balita, memberikan informasi hasil penimbangan, kejelasan informasi yang diberikan, menimbang balita dengan aman, keramahan, kesabaran petugas, kader memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial. Kuadran C atau prioritas rendah adalah kelengkapan alat-alat Posyandu, petugas melaksanakan kegiatan penyuluhan, memberikan informasi jadwal Posyandu, serta pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pengisian KMS. Kuadran D atau pelaksanaannya sangat memuaskan dan jauh melampaui harapan pengguna layanan adalah kebersihan penampilan petugas, prosedur penerimaan balita, jadwal pelaksanaan Posyandu dilaksanakan dengan tepat, dan petugas dalam menyampaikan penghargaan kepada pengguna Posyandu.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Tingkat kepuasan masyarakat diukur menggunakan 5 dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data sekunder dan data primer. Jenis data sekunder, berupa data dan dokumen-dokumen penting terkait dengan persoalan yang dikaji. Data primer, berupa data yang dikumpulkan dari hasil kunjungan lapangan ke lokasi kajian dengan menggunakan metode wawancara ter-struktur (survei) kepada penerima program. Data primer lain yang juga dikumpulkan adalah data dari hasil wawancara dengan key informan dari multistakeholder terkait tentang pelaksanaan program dengan tujuan menangkap informasi yang lebih banyak dan lebih baik terutama mengenai

permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program. Wawancara mendalam juga dilakukan dalam rangka mencari alternatif pemecahan masalah dari sisi penerima program baik pihak pengelola maupun masyarakat pemanfaat program. Selain wawancara mendalam untuk mencapai tujuan tersebut, juga dilakukan diskusi kelompok terfokus (Focus Group Discussion) terhadap sejumlah pengelola dan pemanfaat program.

Data-data dan informasi yang dikumpulkan dalam kajian ini secara umum menggunakan metode, yaitu:

1. Studi literatur, melalui penelusuran data sekunder dari berbagai sumber data yang relevan sesuai dengan kebutuhan kajian;
2. Survei lapangan, melalui metode observasi atau pengamatan lapangan dan wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur atau pedoman pertanyaan kepada sejumlah responden sampel anggota masyarakat penerima, dan
3. Diskusi terfokus (Focus Group Discussion) dengan sejumlah informan kunci (key informan) baik dari pengelola maupun masyarakat pemanfaat program

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dusun VII Desa Suka Maju Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku baik individu maupun sekelompok orang. Wawancara (interview) menurut Kartini Kartono (1986:171) adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini

merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.

Data primer pada penelitian ini, berupa data yang dikumpulkan dari hasil kunjungan lapangan ke lokasi kajian dengan menggunakan metode wawancara terstruktur (survei) tentang bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada program posyandu di Dusun VII Desa Sukamaju.

Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber individu atau perseorangan yang terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti, seperti dari kader posyandu, bidan desa serta masyarakat yang mengikuti posyandu. Data sekunder, berupa data dan dokumen-dokumen penting terkait dengan persoalan yang dikaji.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku ilmiah serta pendapat beberapa pakar. Data-data dan informasi yang dikumpulkan dalam kajian ini secara umum menggunakan metode, yaitu: (1) Studi literatur, melalui penelusuran data sekunder dari berbagai sumber data yang relevan sesuai dengan kebutuhan kajian; (2) Survei lapangan, melalui metode observasi atau pengamatan lapangan dan wawancara terstruktur.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, penulis dapat menguraikan tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada program posyandu di Dusun VII Desa Sukamaju. Dalam penelitian ini peneliti menemukan hasil mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap program posyandu yang berkaitan dengan indeks berdasarkan unsur persyaratan posyandu.

Rd, sebagai kader posyandu yang sudah 4 Tahun menjabat sebagai kader menyampaikan bahwa untuk persyaratan dalam mengikuti posyandu adalah anak 0-

5 Tahun, sehat, dan membawa Kartu Keluarga (KK). Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“syaratnya harus sehat anak-anaknya, jangan gaenak badan. Terus fotocopy kartu keluarga, dan anak usia 0-5 tahun” (Rd, 38 tahun).

Selain Rd, informan lain yang notabene masyarakat yang mengikuti posyandu mengatakan hal yang sama. JA menuturkan bahwa persyaratan juga harus membawa kartu keluarga dan sehat. Dibawah ini penuturan lengkapnya.

” bawak KK dan sehat” (JA, 24 Tahun).

Pernyataan diatas telah mempertegas jawaban dari informan pertama. Dalam hasil wawancara diatas, penulis menilai bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan posyandu sangat mudah dan sudah terprosedur dengan maksimal.

Aspek penilaian berikutnya peneliti menilai dan mengobservasi mengenai kemudahan dalam mengakses program posyandu, penyampaian persyaratan yang jelas, jenis informasi yang diberikan, dan informasi yang lengkap. Informan menuturkan bahwa posyandu mudah diakses dan informasi yang diberikan jelas dan lengkap. Berikut penuturan informan Rd.

“insya Allah mudah, ya kalo misalnya kita habis imunisasikan biasanya mau deman gitu, jadi sebelumnya itu kami jelasin kalau deman kami ada ngasih obatnya, ini dimakan berapa kali ini, terus jangan dimandikan kalau bengkok ininya dikompres dengan air hangat selalu kami apain” (Rd, 38 Tahun)

Tambahan, dalam pemberian obat diberikan secara gratis atau cuma-cuma kepada bayi atau balita yang sudah mendapatkan imunisasi untuk preventif dan kuratif.

Berdasarkan hasil wawancara pada indeks tatacara pelaksanaan dan jadwal posyandu Dusun VII di desa sukamaju. Rd menjelaskan mengenai jadwal posyandu yang diumumkan setiap bulan di mesjid yang bisanya dilaksanakan pada tanggal 25 disetiap bulannya. Berikut penuturan yang disampaikan.

“jadwalnya dikasih tau memang setiap bulan, tanggal 25. Karena berhubung tanggal 25 semalem itu minggu hari natal kan libur jadinya tanggal 26 lah” (Rd, 38 Tahun)

Diperkuat oleh penuturan JA, yang mengatakan hal yang sama mengenai jadwal posyandu. JA menyampaikan sebagai berikut.

“iya diumumkan secara berkala, dari mesjid informasinya gitukan. Diumumkan dimesjid” (JA, 24 Tahun)

Berdasarkan wawancara berikutnya peneliti menggali informasi mengenai ketentuan imunisasi dan jenis pelayanan di berikan kepada bayi atau balita pada posyandu di Desa Sukamaju. Berikut penuturannya.

“ yang mendapatkan pelayanan anak 0-5 tahun, dari habis lahir itulah kan BCG langsung sampek 5 Tahun. Nanti adalagi eee.. apa imunisasi ulang ya buk ya haa itu, pokoknya kami disini nerimalah. Ada DPT ulang, kalau 1 tahun 8 bulan dia DPT ulang, campak ulang” (Rd, 38 Tahun).

Berdasarkan hasil wawancara pada indeks penilaian dalam unsur waktu pemberian pelayanan yang dilakukan petugas kepada masyarakat dalam kegiatan posyandu. JA menuturkan.

“iya, pelayanan tanggap dan cepat “ (JA, 24 Tahun)

Berdasarkan wawancara berikutnya peneliti menggali informasi mengenai ketentuan imunisasi

Pernyataan JA, diperkuat oleh hasil obsevasi yang peneliti lakukan bahwa kader posyandu dan bidan desa memberikan pelayanan posyandu dengan tanggap dan cepat. Kader posyandu melakukan pembagian tugas dengan tiga peranan yaitu pencatatan, penimbangan bayi, penimbangan balita.

Peneliti menambahkan pertanyaan mengenai antrean yang diberlakukan dalam posyandu. Informan menuturkan sebagai berikut.

“kalau lagi banyak ya memang antri.. yakan harus pelan-pelan juga tapi insyaAllah terlaksana.. sampai selesai” (Rd, 38 Tahun).

Berdasarkan penilaian indeks jenis jasa atau pelayanan. Informan mengungkapkan bahwa melakukan penimbangan, pemberian makanan tambahan, pelayanan kesehatan, imunisasi lengkap. Hal ini diperkuat oleh penuturan Sw, SW adalah bidan desa yang sedang mengemban tugas di posyandu. Berikut penuturannya

“timbang, suntik, itu dapat PMT..pemeriksaan ibu hamil, semualah..” (Sw, 36 tahun).

Berikutnya indeks penilaian kompetensi pelaksana, peneliti menjabarkan indeks kompetensi pelaksana yang dimaksud adangan dengan ketentuan adalah ketelitian petugas, keterampilan, kecermatan, dan konsistensi. Hasil dari obsevasi peneliti petugas pelaksana sudah kompeten, teliti, sistematis dan konsisten. Dikarenakan sistem yang diberlakukan sudah sistematis dimulai dengan pencacatan, penimbangan, pelayanan imunisasi, dan PMT. Hal ini dibenarkan oleh penuturan JA sebagai berikut.

“iya terampil dan cermat dalam melayani” (JA, 24 Tahun).

Selain JA, pernyataan ini ini di jabarkan dan diperkuat oleh Rd yang mengatakan sebagai berikut

"jadi setiap imunisasi..., dari awal datang dia nimbang badan dulu.. terus di cek dulu kesehatannya..ee terus habis tu baru inilah kalau memang dia mau.. sesuai dengan usianya apa campak atau DPT 1 atau DPT 2.. yang bulan semalam udah selesai apa.. lanjut.."(Rd, 38 Tahun).

Berikutnya adalah indeks perilaku pelaksana. Peneliti menilai bahwa petugas ramah dan sopan dalam bercengkrama dengan masyarakat yang mengikuti posyandu, hal ini juga diturkan oleh JA selaku ibu yang bayinya mendapatkan pelayanan posyandu. Informan menuturkan sebagai berikut.

" sikapnya baik dan ramah juga melayani dengan sigap" (JA, 24 Tahun).

Indeks penilaian yang terakhir adalah mengenai sarana dan prasarana. Peneliti menjabarkan sarana dan prasarana adalah tempat atau lokasi posyandu, timbangan, alat ukur TB, buku saku (Buku posyandu atau kartu posyandu). Informan menjelaskan sebagai berikut.

"ada, ada.. kami semuanya lengkap, kalau timbangan ada yang digital dan timbangan dacin"

Dari hasil wawancara Sarana dan prasarana cukup lengkap. Memiliki 2 jenis timbangan yaitu timbangan digital dan manual yaitu timbangan dacin yang dipergunakan untuk menimbang bayi.

Kesimpulan

Pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa masyarakat puas terhadap program pelayanan posyandu di Dusun VII Desa Sukamaju Kecamatan Deli Serdang Kabupaten Percut Sei Tuan. Masyarakat puas terhadap pelayanan posyandu sebab kemudahan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan posyandu dan

kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait posyandu. Oleh karena itu, program posyandu di Dusun VII Desa Sukamaju Kecamatan Deli Serdang Kabupaten Percut Sei Tuan telah berjalan lancar dan maksimal.

Peneliti menilai dan mengobservasi mengenai kemudahan dalam mengakses program posyandu, penyampaian persyaratan yang jelas, jenis informasi yang diberikan, dan informasi yang lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara pada indeks tatacara pelaksanaan dan jadwal posyandu Dusun VII di desa sukamaju. Rd menjelaskan mengenai jadwal posyandu yang diumumkan setiap bulan di mesjid yang bisanya dilaksanakan pada tanggal 25 disetiap bulannya.

Referensi

Al Fatih Hudzaifah "tingkat kepuasan ini dan balita terhadap pelayanan kesehatan di Posyandu wilayah kota bandung" (2020).

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&cd=&ved=2ahUKEwidrPfp7KD8AhX153MBHUpwCCwQFn0ECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fjurnal.ars.ac.id%2Findex.php%2Fkeperawatan%2Farticle%2Fview%2F216&usg=AOvVaw3iXwV_L9_6dRgDyWuPHEBw

Agustina, F., Suhartono., & Dharminto. 2018. Hubungan Pajanan Pestisida Dengan Kejadian Hipertensi Pada Petani Hortikultura Di Desa Gerlang Kecamatan Blado Kabupaten Batang. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal),5, 3. Diakses di <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>

Arifin, Muhammad Hafiz Bin Mohd, dkk. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Hipertensi Pada

Kelompok Lanjut Usia Di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Petang I Kabupaten Badung Tahun 2016. 2016. Diakses dari

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum/article/view/21559/14262>

Louisa, M., Sulistiyani., & Tri, J., 2018. Hubungan Penggunaan Pestisida Dengan Kejadian Hipertensi Pada Petani Padi Di Desa Gringsing Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 6, 1. Diakses dari <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>.

Mayasari, D., & Irfan, S. 2019. Pengaruh Paparan Organofosfat terhadap Kenaikan Tekanan Darah pada Petani. Jurnal Kesehatan dan Agromedicine. 6,1. Diakses dari

<http://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/agro/article/view/2272>

Nazir, M. (1988). Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Rahardjo, M. (2011). Metode pengumpulan data penelitian kualitatif.

Sadono, D., Saharuddin, S., & Yusalina, Y. (2014). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM POSDAYA. Jurnal Kesejahteraan Sosial, 1(01).

Yuandra, Rio Ferdi. 2019. Hubungan Paparan Pestisida dan Kadar Kolinesterase dengan Hipertensi pada Petani di Kecamatan Juhar Kabupaten Karo Tahun 2019. Diakses di <http://repositori.usu.ac.id>