

KUALITAS PELAYANAN POSYANDU DI KECAMATAN GUNUNG GURUH KABUPATEN SUKABUMI

Ratih Hendra Ningsih

ratihhendraningsih@polteksmi.ac.id

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi

Lia Liliawati

lialiliawati@polteksmi.ac.id

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi

Mochamad Arief Firman Nurdin

elzuhairy@polteksmi.ac.id

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi

Mita Afriani

mitaafriani81@gmail.com

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi

Abstract

Service quality is the main benchmark in the success of a public service. Posyandu is one of the public service providers for the community. The purpose of this study is to evaluate the services of posyandu cadres in providing services to the community, to find out the achievement of the results of cadre services compared to the expectations of the community regarding information literacy, parenting and professionalism of cadres. This study uses the SERVQUAL method where in this method objects are measured using dimensions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The object of this study is the cadres of posyandu in Gunung Guruh District as many as 74 posyandu spread across 5 villages. The total population in this study is 4,395 mothers of infants/toddlers and pregnant women with a sample of 97 mothers of babies/toddlers and pregnant women. The results of the study showed that from the five dimensions of service, there was a gap between perception and average expectations of -0.299 with an average percentage of perception achievement of 93.24%. The lowest percentage is found in the physical evidence dimension (tangible) with a perception achievement of 85.65 with a gap of -0.631, in this physical evidence dimension shows several indicators that must be improved. Meanwhile, the achievement of perception of the other four dimensions is above 90%.

Keywords: Service Quality; Posyandu

Abstrak

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur utama dalam sebuah keberhasilan pelayanan publik. Posyandu adalah salah satu penyedia layanan publik untuk masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan kader posyandu dalam memberikan pelayanan terhadap Masyarakat, mengetahui ketercapaian hasil pelayanan kader dibandingkan dengan harapan masyarakat mengenai literasi informasi pola asuh dan profesionalisme kader. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dimana di dalam metode ini objek diukur menggunakan dimensi-dimensi seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Objek pada penelitian ini adalah kader-kader posyandu di Kecamatan Gunung Guruh sebanyak 74 posyandu yang tersebar di 5 desa. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.395 ibu bayi/balita dan ibu hamil dengan jumlah sample sebanyak 97 ibu bayi/balita dan ibu hamil. Hasil penelitian menunjukkan dari kelima dimensi pelayanan terdapat kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi rata-rata sebesar -0,299 dengan rata-rata persentase ketercapaian persepsi 93,24%. Persentase terendah terdapat pada dimensi bukti fisik (tangible) dengan ketercapaian persepsi 85,65 dengan kesenjangan -0,631, pada dimensi bukti fisik ini menunjukkan beberapa indikator yang harus diperbaiki. Sedangkan ketercapaian persepsi keempat dimensi lainnya sudah di atas 90%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Posyandu

Submitted: 25-03-2025 | Accepted: 30-03-2025 | Published: 31-03-2025

1. Pendahuluan

Posyandu adalah salah satu penyedia layanan publik membantu pemerintah untuk memberikan pelayanan fasilitas kesehatan dan memantau perkembangan kesehatan bayi, balita, dan ibu hamil. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur utama dalam sebuah keberhasilan pelayanan publik. Dalam penanganan kesehatan bayi, balita dan ibu hamil di desa, posyandu menjadi garda depan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan posyandu harus sesuai dengan harapan masyarakat [1]. Sebagai layanan kesehatan yang bersifat langsung dan bersentuhan dengan masyarakat, kualitas pelayanan Posyandu menjadi faktor utama dalam keberhasilannya.

Kualitas pelayanan pada Posyandu dapat diukur dari berbagai aspek, seperti ketepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, ketersediaan sarana dan prasarana, serta keterjangkauan layanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi kompetensi kader Posyandu, dukungan dari tenaga medis,

serta partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan Posyandu. Pelayanan yang berkualitas di Posyandu akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendorong partisipasi aktif dalam upaya menjaga kesehatan ibu dan anak. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan Posyandu perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, Posyandu dapat berfungsi secara optimal sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar di tingkat masyarakat.

Pada program pemerintah Jabar Zero New Stunting yang di mulai pada tahun 2023 lalu, posyandu turut berperan menjadi salah satu garda terdepan dalam mendeteksi stunting di Jawa Barat [2]. Menurut Survei SSGI Kemenkes pada tahun 2024, Kabupaten Sukabumi menjadi wilayah dengan prevelensi stunting terbesar kedua di Jawa Barat sebesar 27,5% setelah Kabupaten Sumedang. Kemudian di Kecamatan Gunung Guruh terdapat 4.395 bayi dan balita, sekitar 211 bayi dan balita diduga stunting (4,8%) [3]. Di Posyandu para kader hanya melakukan aktivitas ini dilakukan untuk meninjau berat badan, lingkar kepala dan lengan, dan kemudian mencatat hasil pengukuran untuk dilaporkan pada petugas kesehatan yang bertugas di wilayah tersebut [4]. Setelah itu tidak ada tindak lanjut yang dilakukan baik dari para kader maupun petugas kesehatan terhadap bayi atau balita yang mungkin perkembangan bayi atau balita tersebut kurang baik, stunting, gizi buruk atau yang lainnya. Para kader jarang melakukan penyuluhan-penyuluhan mengenai pentingnya perkembangan kesehatan bayi, balita dan ibu hamil.

Riset ini melihat sejauh mana pelayanan para kader posyandu yang berada di wilayah Kecamatan Gunung Guruh Kabupaten Sukabumi, kendala-kendala yang dihadapi oleh para kader dalam memberikan pelayanan di posyandu dan solusi apa saja yang sudah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan tersebut.

2. Kajian Pustaka

Kualitas Pelayanan Publik

menurut LAN (2004) dalam Hardiyansyah (2018:15) menyatakan pelayanan publik sebagai aktivitas melayani konsumen dalam bentuk mendapatkan hasil optimal.

Deddy Mulyadi, dkk (2016:43) menyatakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana. Pelayanan publik optimal dibutuhkan juga aspek lainnya mesti diperhatikan sarana pendukung dan kemanfaatannya. Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63) kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator; terwujud, kecakapan, ketepatan, ulitas, dan empati [6].

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Memudahkan penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, menyebar angket dan mengamati. Pengambilan sampling menggunakan probability sampling. Teknik sampling yang digunakan yaitu *probability sampling*. Pengujian kuesioner menggunakan *Statistical Product and Service (SPSS)*. Analisis data menggunakan model SERVQUAL (Service Quality) [9]. Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan.

4. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil Perhitungan Nilai SERVQUAL Gap 5

Berikut adalah tabel hasil perhitungan nilai SERVQUAL Gap 5. Gap 5 adalah kesenjangan antara persepsi masyarakat dan harapan masyarakat terhadap sebuah jasa.

Tabel 1. Rata-Rata Persepsi dan Ekspektasi

Dimensi	No	Pernyataan	Rata-rata		GAP 5	Ketercapaian Persepsi (%)
			Persepsi	Ekspektasi		
Kehandalan (Reliability)	1	Kader mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan tepat.	4,061	4,247	-0,186	95,62
	2	Kader mampu melakukan pelayanan tepat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan	4,164	4,278	-0,114	97,33
	3	Kader mempunyai pengetahuan yang baik dalam penguasaan materi pemberian makanan pendamping anak kepada masyarakat	4,082	4,278	-0,196	95,41
	4	Kader memiliki keterampilan dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu	3,587	4,34	-0,753	82,64
Daya tanggap (Responsiveness)	5	Kader merespon dengan baik setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	4,34	4,443	-0,103	97,68
	6	Kader mendengarkan keluhan yang dialami masyarakat dan memberikan solusi	4,34	4,577	-0,237	94,82
	7	Kader memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat	4,298	4,35	-0,052	98,8
	8	Kader memberikan informasi yang jelas dan mudah	4,185	4,68	-0,495	89,42
Jaminan (Assurance)	9	Kader memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	4,185	4,247	-0,062	98,54
	10	Kader membuat masyarakat merasa aman dan nyaman sewaktu berkunjung ke posyandu	4,237	4,36	-0,123	97,17
	11	Kader menjamin hak yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan	4,278	4,577	-0,299	93,46
	12	Kader posyandu yang secara konsisten bersikap sopan	4,432	4,443	-0,011	99,75
Empati (Empathy)	13	Kader selalu mendahulukan kepentingan masyarakat	4,278	4,329	-0,051	98,82
	14	Kader tidak terburu-buru sewaktu melaksanakan pelayanan di posyandu	4,01	4,494	-0,484	91,23
	15	Memberikan perhatian individual kepada masyarakat	4,185	4,371	-0,186	95,74
	16	Kader memahami dan menghargai setiap keluhan masyarakat	4,164	4,35	-0,186	95,72
Bukti fisik (Tangibles)	17	Kader berpenampilan rapi dan profesional	4,36	4,525	-0,165	96,35
	18	Ketersediaan toilet di posyandu	3,061	4,814	-1,753	89,5
	19	Fasilitas ruang pelayanan posyandu yang nyaman	4,041	4,268	-0,227	71,17
	20	Alat peraga edukasi kesehatan yang menarik	3,69	4,34	-0,65	85,02
TOTAL			4,116	4,415	-0,299	93,24

Nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi tersebut didapatkan berdasarkan total dari rekapitulasi kuesioner dibagi dengan jumlah responden. Ada 2 kuesioner yang di sebar kepada responden, kuesioner persepsi dan kuesioner ekspektasi. Selanjutnya nilai rata-

rata- tersebut digunakan untuk menghitung Gap 5. Hasil dari Gap 5 diambil dari selisih antara nilai persepsi dan nilai ekspektasi [10]. Persentase ketercapaian persepsi adalah persentase nilai persepsi dari nilai ekpektasi.

Hasil Perhitungan nilai SERVQUAL secara keseluruhan

Hasil perhitungan nilai SERVQUAL secara keseluruhan dari selisih tingkat persepsi dan ekspektasi menunjukkan sampai sejauh mana kader posyandu telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Nilai SRVQUAL Keseluruhan Dimensi

No	Dimensi	Rata-rata		Gap 5	Ketercapaian Pers epsi (%)	Rank
		Persepsi	Ekspektasi			
1	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,283	4,406	-0,123	97,23	1
2	Empati (<i>Empathy</i>)	4,181	4,386	-0,204	95,38	2
3	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,29	4,512	-0,221	95,18	3
4	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,973	4,285	-0,312	92,75	4
5	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	3,855	4,486	-0,631	85,65	5
Total Rata Rata		4,116	4,415	-0,299	93,24	

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan nilai SERVQUAL dari kelima dimensi pelayanan, rata-rata nilai GAP 5 hasil selisih dari persepsi dan ekspektasi adalah -0,298 dengan rata-rata ketercapaian persepsi 93,24 %. Persentase ketercapaian persepsi tertinggi ada pada dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan persentase 97,23% dan persentase terendah ada pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan persentase 85,65%.

Dimensi Kehandalan (*Reability*). Pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) terdapat empat pernyataan. Dari empat pernyataan tersebut, terdapat satu pernyataan yang harus diprioritaskan dalam dimensi Kehandalan (*Reliability*) untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hal tersebut berdasarkan perhitungan jumlah persentase dari masyarakat, pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan (*gap*) dengan selisih terbesar pertama ada pada pernyataan nomor 4 yaitu keterampilan kader dalam

menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu dengan selisih sebesar -0,753 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan ekspektasi hanya sebesar 82,64% dari harapan yang diinginkan, hal ini disebabkan kader posyandu yang belum maksimal dalam menggunakan alat bantu seperti alat timbang dan alat ukur, di semua posyandu yang ada di Kecamatan Gunung Guruh tidak memiliki alat ukur bayi yang sesuai dengan standar pengukuran bayi untuk mendeteksi stunting, kader posyandu mengukur tinggi bayi dengan menggunakan meteran kain. Hal tersebut disebabkan tidak adanya anggaran dari Desa setempat untuk pengadaan alat-alat yang dibutuhkan posyandu. Kader posyandu dinilai tidak terampil karena memang fasilitasnya pun tidak ada dan hasil pengukurannya pun tidak akurat.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dari ke empat pernyataan dalam dimensi ini, terdapat satu pernyataan dengan nilai gap atau kesenjangan terbesar yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Pernyataan dengan nilai gap terbesar ada pada pernyataan nomor 8 yaitu kader memberikan informasi yang jelas dan mudah dengan selisih sebesar -0,495 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan ekspektasi hanya sebesar 89,42% artinya sebanyak 10,55% menyatakan kader posyandu belum memberikan informasi yang jelas dan mudah ini disebabkan oleh keterbatasan jarak antara kader dan masyarakat, meskipun teknologi sudah mendukung untuk sebagian masyarakat terkadang informasi bisa lebih jelas apabila di sampaikan secara langsung, sedangkan kegiatan posyandu hanya dilakukan satu kali dalam sebulan.

Dimensi Jaminan (*Assurance*). Pada dimensi ini setiap butir pernyataan memiliki persentase di atas 90% artinya masyarakat pengguna layanan menilai baik terhadap layanan yang diberikan kader posyandu seperti kader posyandu berdampak cepat dalam memberikan pelayanan, selalu bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang berkunjung ke posyandu.

Dimensi Empati (*Empaty*). Pada dimensi ini setiap butir pernyataan memiliki persentase di atas 90% sama halnya dengan dimensi jaminan (*assurance*) yang artinya masyarakat pengguna layanan menilai baik terhadap layanan yang diberikan kader posyandu seperti kader selalu mendahulukan kepentingan masyarakat, tidak terburu-buru pada saat memberikan pelayanan, memberikan perhatian lebih secara individual kepada

masyarakat dan selalu mendengarkan setiap keluhan masyarakat mengenai kegiatan pelayanan posyandu.

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*). Pada dimensi ini terdapat empat pernyataan. Dari keempat pernyataan dimensi bukti fisik terdapat satu pernyataan yang memiliki ketercapaian persepsi terhadap ekspektasi sebesar 71,71% yaitu tidak tersedianya fasilitas toilet yang aman dan nyaman bahkan ada beberapa posyandu yang tidak memiliki fasilitas toilet.

5. Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Posyandu di Kecamatan Gunungguruh Kabupaten Sukabumi dapat dikatakan baik, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner nilai tertinggi terdapat pada dimensi jaminan (*assurance*) pada indikator sikap kader saat melayani masyarakat, pernyataan tentang kader Posyandu yang secara konsisten bersikap ramah dan sopan dengan nilai sebesar 99,75%. Dan terdapat nilai terendah sebesar 71,71% terdapat pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu ketersediaan fasilitas ruang pelayanan yang nyaman, dengan persentase terendah ini menunjukkan bahwa fasilitas ruang pelayanan pada setiap posyandu di Kecamatan Gunung Guruh masih dinilai belum nyaman (sempit).

Kendala kendala yang dihadapi dalam pelayanan posyandu antara lain keterampilan dan pengetahuan kader dalam memberikan informasi kepada masyarakat belum memadai, waktu operasional pelayanan kepada masyarakat yang sering berubah-ubah, dan fasilitas penunjang kegiatan posyandu yang masih terbatas dan usang.

Solusi yang telah dilakukan yaitu, kader posyandu diikutkan dalam kegiatan pelatihan yang dilaksanakan oleh pemerintah setempat dengan waktu dan anggaran terbatas. Untuk waktu pelayanan yang berubah-ubah kader membuat jadwal baku pelayanan dan apabila terpaksa harus di ubah kader memberikan informasi waktu pelayanan kepada masyarakat beberapa hari sebelum dilaksanakan kegiatan pelayanan posyandu. Kemudian keterbatasan fasilitas penunjang selama ini para kader memanfaatkan fasilitas yang ada secara maksimal sampai pemerintah setempat dapat memenuhi pengajuan dari setiap posyandu di wilayah Kecamatan Gunung Guruh.

Daftar Pustaka

- [1] R. C. Fani, S. A. Nirmala, and T. D. Judistiani, “Evaluasi Kegiatan Utama Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Jatinangor,” *Jurnal Sistem Kesehatan*, vol. 3, no. 1, pp. 44–50, 2017, doi: 10.24198/jsk.v3i1.13966.
- [2] I. Ssgi, “Hasil Survei Status Gizi Indonesia (SSGI) 2022,” Jakarta, 2022. [Online]. Available: <https://promkes.kemkes.go.id/download/grjm/files46531>. MATERI KABKPK SOS SSGI.pdf
- [3] P. Sukabumi, “Genting-Wabup Tegaskan Komitmen Pemkab Sukabumi Atasi Masalah Stunting,” Pemerintah Kabupaten Sukabumi. [Online]. Available: <https://sukabumikab.go.id/web/b/5156.asp>
- [4] U. Fadlilah, G. Ariyanto, S. Hartono, E. T. Kurniawan, and S. Husein, “Peningkatan Kinerja Kader Posyandu dan Kualitas Pelayanan di Posyandu Lestari,” *WARTA LPM*, vol. 23, no. 1, pp. 1–5, 2020, doi: 10.23917/warta.v23i1.8773.
- [5] R. M. Aboubakr and H. M. M. Bayoumy, “Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study,” *J Taibah Univ Med Sci*, vol. 17, no. 4, pp. 648–657, 2022, doi: 10.1016/j.jtumed.2022.01.009.
- [6] A. Santoso, “Rumus Slovin,” *Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, vol. 4, no. 2, 2023, Accessed: Jun. 16, 2024. [Online]. Available: <https://doi.org/10.24071/suksma.v4i2.6434>
- [7] Aziz Alimul Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*, 1st ed. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.
- [8] Taufik, *PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK PERLENGKAPAN KAMAR MANDI (SANITARY ASESSORIES) MENGGUNAKAN METODE DMAIC*, 1st ed., vol. 1. Tangerang: Penerbit Pascal Books, 2022.
- [9] L. Liliawati, R. Hendra Ningsih, D. Anjani, A. Bisnis, and P. Sukabumi, “Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Program One Pesantren One Product (OPOP) dalam Pemberdayaan Masyarakat melalui model Service Quality (Servqual) di Sukabumi,” *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, vol. 8, no. 3, 2022.
- [10] T. Anastasia Salsabilla, “View of Kualitas layanan aplikasi Pospay dari PT. Pos Indonesia (Persero) untuk pelanggan Kota Bandung”, Accessed: Jan. 24, 2024. [Online]. Available: <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/nautical/article/view/428/371>