KARYA ILMIAH



HUBUNGAN ANTARA KINERJA PETUGAS POSYANDU DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA

(Suatu studi di Posyandu Desa Ngampel Kecamatan Kapas

Kabupaten Bojonegoro)

OLEH

AINU ZUHRIYAH NIDN. 0706047801

EKO HARI PURNOMO

AKADEMI KESEHATAN RAJEKWESI BOJONEGORO

PROGRAM D III KEPERAWATAN

BOJONEGORO

2011

KARYA ILMIAH

HUBUNGAN ANTARA KINERJA PETUGAS POSYANDU DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA

(Suatu studi di Posyandu Desa Ngampel Kecamatan Kapas

Kabupaten Bojonegoro)

Ainu Zuhriyah1

ABSTRACT

Integral Health Care (IHC) is one of the health care program that was already widely known in the community and has been included in the daily social life in rural areas can urban areas. Many opinions from mothers that they disappointed to IHC service . The Dissatisfaction is because some services are not provided in IHC. The research objective is to analyze the performance of official relations with the level of satisfaction IHC service.

The study design was correlational analytical approach to cross-sectional, population under five mothers who visited the village IHC Ngampel Bojonegoro Cotton District by 60 respondents, using simple random sampling technique obtained 52 samples of respondents, namely the performance of the independent variables and the dependent variable IHC officers that the level of Toddler mother satisfaction . data analysis using spearman's rho test.

The results of this study the performance of both officers IHC maternal satisfaction with the level of satisfaction as much as 33 respondents (63.5%). While the performance of the IHC Officer with a sufficient level of maternal satisfaction only eight respondents (15.4%), then amplified by spearman's rho test results are known sig 2-tailed 0.001, and <α (0.05), so H1 is received.

In conclusion there is a connection with the performance of officers IHC with maternal satisfaction rate in IHC toddler Cotton Village District Ngampel Bojonegoro. So it is advisable to IHC officers to provide services in accordance with a system IHC five tables involving midwives, nurses and cadres, as well as explain the procedure prior to the service provided.  
  
  
Keywords: Performance, Satisfaction, Toddler Mother

1. Dosen Prodi DIII Keperawatan – Akes Rajekwesi Bojonegoro

**PENDAHULUAN**

Dalam rangka menurunkan angka kematian ibu dan bayi, banyak usaha telah dilakukan pemerintah dan tenaga kesehatan. Wahana atau forum yang ada di masyarakat yang dipandang mampu untuk berperan aktif dalam meningkatakan kesehatan diantaranya adalah Posyandu. 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. Ketidakpuasan tersebut karena adanya beberapa pelayanan posyandu yang tidak diberikan.

Jumlah posyandu di Indonesia tahun 2010 sebanyak 1547 buah. Jumlah tersebut mengalami peningkatan jika dibandingkan jumlah Posyandu pada tahun 2009 (Jumlah Posyandu tahun 2009 : 1523 buah). Dari Posyandu yang ada, Posyandu Purnama mencapai 569 buah (36,78%), sedangkan Posyandu Mandiri mencapai 1,16%.Jika dibandingkan target tahun 2010, persentase Posyandu Purnama Mandiri sebesar 60% maka angka tersebut masih jauh di bawah target (Profil Kesehatan Kabupaten Bojonegoro 2009). Dari data di Puskesmas Tanjungharjo bulan November 2010 di Desa Ngampel terdapat 2 buah posyandu dengan jumlah balita 120 balita, dari 1580 jiwa penduduk. Dari 120 balita hanya rata-rata 30 yang datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan dalam satu posyandu.

Kepuasan ibu-ibu balita terhadap pelayanan kesehatan posyandu akan timbul apabila pelayanan yang di berikan oleh petugas 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). 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 (Kartu Menuju Sehat). 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 kelima 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, diantaranya adalah : penurunan gizi pada anak, semakin bertambahnya penyakit yang menular, semakin tinggi angka kelahiran, kurangnya pengetahuan ibu-ibu tentang kesehatan anak dan lingkungan.

Untuk mengatasi masalah di atas tersebut, diharapkan para petugas 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 marasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa hubungan kinerja petugas posyandu dengan kepuasan ibu balita.

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Konsep Posyandu**

Posyandu adalah suatu forum komunikasi, alih teknologi dan pelayanan kesehatan masyarakat oleh dan untuk masyarakat yang mempunyai nilai strategis dalam pembangunan sumber daya manusia sejak dini. Posyandu adalah wadah pemeliharaan kesehatan yang dilakukan dari, oleh dan untuk masyarakat serta yang dibimbing petugas terkait (Depkes, 2006).

1. **Tujuan**

#### Tujuan dari Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) (Ambarwati dan Rismintari, 2009 : 138), yaitu :

1. Mempercepat penurunan angka kematian ibu dan anak.
2. Meningkatkan pelayanan kesehatan ibu untuk menurunkan Infant Mortal Rate (IMR).
3. Mempercepat penerimaan Norma Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera (NKKBS).
4. Meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengembangkan kegiatan kesehatan dan kegiatan-kegiatan lain yang menunjang peningkatan hidup sehat.
5. Pendekatan dan pemerataan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam usaha meningkatkan cakupan pelayanan kesehatan kepada penduduk berdasarkan letak georafis.
6. Meningkatkan dan pembinaan peran serta masyarakat dalam rangka alih teknologi untuk swakelola usaha-usaha kesehatan masyarakat.
7. **Sasaran posyandu**

Yang menjadi sasaran dalam pelayanan kesehatan di Posyandu (Ambarwati dan Rismintari, 2009 : 138), adalah Bayi berusia kurang dari 1 tahun, Anak balita usia 1 sampai 5 tahun, Ibu hamil, ibu menyusui dan ibu nifas, Wanita usia subur.

1. **Pelaksanaan kegiatan di posyandu**
2. Meja I

Layanan meja I merupakan layanan pendaftaran, kader melakukan pendaftaran pada ibu dan balita yang datang ke Posyandu. Alur pelayanan posyandu menjadi terarah dan jelas dengan adanya petunjuk di meja pelayanan. Petunjuk ini memudahkan ibu dan balita saat datang, sehingga antrian tidak terlalu panjang atau menumpuk di satu meja.

1. Meja II

Layanan meja II merupakan layanan penimbangan

1. Meja III

Kader melakukan pencatatan pada buku KIA setelah ibu dan balita mendaftar dan ditimbang. Pencatatan dengan mengisikan berat badan balita ke dalam skala disesuaikan dengan umur balita. Di atas meja terdapat tulisan yang menunjukkan pelayanan yang diberikan.

1. Meja IV

Diketahuinya berat badan anak naik atau yang tidak naik, ibu hamil dengan resiko tinggi, pasangan usia subur yang belum mengikuti KB, penyuluhan kesehatan, pelayanan PMT (pemberian makanan tambahan), oralit, vitamin A, tablet zat besi, pil ulangan, kondom.

1. Meja V

Pemberian makanan tambahan pada bayi dan balita yang datang ke posyandu dilayani di meja V. kader menyiapkan nasi, lauk, sayur dan buah-buahan yang akan dibagikan sebelum pelaksanaan posyandu. Pemberian makanan tambahan bertujuan mengingatkan ibu untuk selalu memberikan makanan bergizi kepada bayi dan balitanya.

**Konsep Kinerja**

Performance diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaiana kerja atau hasil kerja, penampilan kerja (L.A.N, 1992 dikutif oleh Sedarmayanti, 2001).

Aplikasi kinerja petugas posyandu

Petugas pada Meja I s/d IV dilaksanakan oleh kader PKK sedangkan Meja V merupakan meja pelayanan paramedis (Jurim, Bindes, perawat dan petugas KB)

* + 1. Tugas-tugas Kader Posyandu

Menurut Dinkes Prop Jatim, 2006, penjabaran dari masing-masing tugas kader posyandu adalah sebagai berikut :

1. Tugas kader posyandu pada hari buka posyandu disebut juga dengan tugas pelayanan 5 langkah kegiatan meliputi :
   1. Kegiatan meja I :
      * 1. Mendaftar bayi/balita yaitu menulis nama bayi/ balita pada KMS dan secarik kertas yang di selipkan pada KMS.
        2. Mendaftar ibu hamil yaitu menulis nama ibu hamil pada formulir atau regaster ibu hamil
   2. Kegiatan meja 2 :
2. Menimbang balita
3. Mencatat hasil penimbang
   1. Kegiatan meja 3 :

Mengisi KMS atau memindahkan catatan Hsil penimbangan dari secarik kertas ke dalam KMS anak tersebut.

* 1. Kegiatan meja 4

1. Menjelaskan data KMS
2. Memberi nasehat pada ibu dengan mengacu pada KMS
3. Memberi rujukan ke Puskesmas apabila diperlukan
   1. Kegiatan Meja 5 :
4. Pelayanan imunisasi
5. Pelayanan KB
6. Pengobatan
7. Pemberian tablet Tambah darah ( Fe),vitamin A
8. Pemeriksaan kehamilan

**Kosep kepuasan**

Menurut Oliver (1998) dalam Supranto (2001), mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pasien akan sangat puas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *analitik* dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data variabel *independent* dan variabel *dependent* dinilai satu saat. Tentunya tidak semua subjek penelitian harus di observasi pada hari atau waktu yang sama akan tetapi baik variabel *independent* maupun variabel *dependent* dinilai hanya satu kali (Nursalam, 2003 : 85). Populasi dalam penelitian ini adalah ibu balita yang berkunjung ke posyandu Desa Ngampel Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro bulan Juni tahun 2011 sebanyak 60 orang Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian ibu balita yang berkunjung ke posyandu Desa Ngampel Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro sebanyak 52 orang dengan menggunakan *probability sampling*  dengan cara *simple random sampling* yaitu setiap anggota dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengundi anggota populasi (*lottery technique*) atau teknik undian (Notoatmodjo S, 2002 : 85). Variabel independen adalah variabel yang nilainya menentukan variabel lain (Nursalam, 2003 : 102). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja petugas posyandu.Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Notoatmodjo S, 2002 : 70). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan ibu balita yang berkunjung ke posyandu. Jenis instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah lembar kuesioner pada variabel *independent* dan variabel *dependent*. Uji pada penelitian ini menggunakan uji *Spearman rho* dengan tehnik komputerisasi SPSS 12 dengan taraf siginifikasi 0,05 dimana H1 diterima jika nilai signifikasi lebih kecil dari taraf nyata (α = 0,05).

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIA

* + - 1. Kinerja petugas posyandu.

Tabel 4.1 Distribusi kinerja petugas posyandu di Desa Ngampel Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro tahun 2011.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Kinerja petugas posyandu | Jumlah | Prosentase |
| 1. | Baik | 39 | 75,00% |
| 2. | Cukup | 13 | 25,00% |
| 3. | Kurang | 0 | 0% |
| Total | | 52 | 100% |

*Sumber : Data primer hasil penelitian bulan Juni 2011*

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 39 responden (75,00%) mempunyai kinerja yang baik.

* + - 1. Tingkat kepuasan ibu.

Tabel 4.2 Distribusi tingkat kepuasan ibu di Desa Ngampel Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro tahun 2011.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Tingkat kepuasan ibu | Jumlah | Prosentase |
| 1. | Puas | 38 | 73,08% |
| 2. | Cukup | 14 | 26,92% |
| 3. | Kurang puas | 0 | 0% |
| Total | | 52 | 100% |

*Sumber : Data sekunder hasil penelitian bulan Juni tahun 2011*

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 38 responden (73,08%) menyatakan puas.

1. Tabulasi silang antara kinerja petugas posyandu dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Ngampel Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro tahun 2011.

Tabel 4.3 Tabulasi silang antara kinerja petugas posyandu dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Ngampel Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro tahun 2011

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kinerja petugas posyandu | Tingkat kepuasan ibu | | | | Total | |
| Puas | | Cukup puas | |
| f | % | f | % | f | % |
| 1. | Baik | 33 | 63,5 | 6 | 11,5 | 39 | 75 |
| 2. | Cukup | 5 | 9,6 | 8 | 15,4 | 13 | 25 |
| Total | | 38 | 73,08 | 14 | 26,92 | 52 | 100 |

*Sumber : Data primer hasil penelitian tahun 2011*

Dari tabel 4.3 dari 52 responden menunjukkan bahwa kinerja petugas posyandu baik dengan tingkat kepuasan ibu yang puas sebanyak 33 (63,5%) responden. Sedangkan kinerja petugas posyandu yang cukup dengan tingkat kepuasan ibu yang cukup hanya 8 responden (15,4%).

Kemudian hasil dari uji statistik spearman rho dengan SPSS 16 diperoleh hasil nilai *sig (2-tailed)* 0.001 yang lebih kecil dari nilai α = 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima sehingga ada hubungan kinerja petugas posyandu dengan tingkatb kepuasan ibu balita di Posyandu Desa Ngampel Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro tahun 2011.

**PEMBAHASAN**

Menurut Alma B (2000) menyatakan faktor-faktor yang dapat menyebabkan rasa ketidakpuasan pelanggan diantaranya adalah : tidak sesuai antara harapan dan kenyataan yang di alami, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan. Sehingga dalam memberian pelayanan, petugas kesehatan posyandu seharusnya dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kenyataan yang ada yaitu pelayanan sistim lima meja dan menjelaskan prosedur yang akan dilakukan.

Teori diatas sesuai dengan hasil penelitian di Desa Ngampel Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro, dimana sebagian besar responden menyatakan puas dengan kinerja petugas posyandu. Hal ini muncul karena pelayanan yang diberikan petugas posyandu telah sesuai dengan anggapan atau harapan yang diinginkan oleh responden. Pelayanan yang diberikan oleh petugas posyandu telah dianggap sesuai dengan kebutuhan responden yaitu pelayanan ksehatan untuk balitanya.

**KESIMPULAN**

Ada hubungan antara kinerja petugas dengan tingkat kepuasan ibu balita di Desa Ngampel Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro tahun 2011.

DAFTAR PUSTAKA

Ambarwati dan Rismintari. 2009. *Asuhan Kebidanan Komunitas*. Jakarta : Nuha Medika

Asad Moh. 2001.*Psikologi Industri*, Yogyakarta : Liberti : 6,7, 45.

Budiarto, Eko. 2001. *Biostatistika Untuk Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : EGC.

Depkes RI. 2006. *Profil Peran Serta Masyarakat Dalam Pembangunan Kesehatan*. Jakarta.

Gibson et. Al. 1996 *Organization behaviour structure process bussines*, publication inc. USA Pp.

Hidayat, A.Alimul Aziz. 2009. *Pengantar Keperawatan Anak.I*. Jakarta : Salemba Medika.

<http://iinaza> word press.com.Posyandu.2008

Sudarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju

Mangkunegara, A.A. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.

Muninjaya, Gede. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran.

Notoatmodjo, S. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. 2002. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. 2002. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.

Nursalam. 2008. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Umar, Husein. 1999. *Riset Sumber Daya Manusia Organisas*i. Jakarta : Pustaka Utama

USU. 2010. *Biostatistik-Nasap.* diakses tanggal 20 Desember 2010 <http://library.usu.ac.id/download/fkm/biostatistik-nasap.pdf>