

---

## Hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu dengan Minat Kunjungan Ibu di Posyandu Kemuning XII Desa Cibeber Cilegon

Halimah T, Nuria Fitri Adista,

<sup>1</sup> Politeknik kesehatan Aisyiyah Banten

<sup>2</sup> Politeknik kesehatan Aisyiyah Banten

---

### INFORMASI ARTIKEL:

---

#### Riwayat Artikel:

Tanggal diterima

Tanggal di revisi

Tanggal di Publikasi

---

*Kata kunci:* [Terdiri dari 3-5 kata kunci](#)

Kata kunci 1 Kualitas pelayanan

Kata kunci 2 Minat

*Key word :* [Consist of 3-5 key word](#)

*Key word 1 :* Kualitas pelayanan

*Kata kunci 2 :* Minat

### ABSTRAK

---

Abstrak dan kata kunci di tulis dalam dua Bahasa (Indonesia dan Inggris). Panjang masing-masing abstrak 150-200 kata, sedangkan jumlah kata kunci 3-5 kata. Abstrak minimal berisi latar belakang, tujuan, metode, hasil, dan simpulan tanpa harus memberikan keterangan terlalu rinci dari setiap bab.

**Latar belakang:** Kunjungan posyandu hanya sekitar 40% setiap bulannya dari total jumlah 150 bumil atau ibu yang memiliki bayi dan balita di tahun 2020 dalam pemantauan 3 bulan terakhir. Seperti kita ketahui bahwa pada tahun 2020 Indonesia memasuki masa *pandemic* hingga saat ini, namun pada tahun 2019 didapatkan informasi data yang serupa terkait jumlah kunjungan posyandu. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian terkait kualitas layanan serta minat kunjungan posyandu. **Tujuan penelitian:** untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ibu di posyandu Kemuning XII Desa Cibeber Cilegon dan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi. **Metode :** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan metode *cross sectional*. **Populasi** yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua ibu yang berkunjung ke posyandu Kemuning XII desa cibeber Cilegon kurun waktu Januari-Maret berjumlah 150. Tehnik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dengan Instrumen menggunakan Kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan Chi Square dengan tingkat kesalahan ( $\alpha = 0,05$ ). **Hasil:** Sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan sudah baik sebesar 80.4%, Terdapat responden yang menyatakan kualitas layanan baik dan juga memiliki minat kunjungan baik sebanyak 95.1%. Hasil P Value=0.000 ( $p=0.000$ ). **Simpulan:** Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ke Posyandu Kemuning XII Desa Cibeber Cilegon

**Background:** *Posyandu visits are only about 40% every month of the total number of 150 pregnant women or mothers with babies and toddlers in 2020 in the last three months of monitoring. As we know that in 2020 Indonesia entered a pandemic period until now, but in 2019 similar data information was obtained regarding the number of Posyandu visits. Therefore, researchers conducted research related to service quality and interest in Posyandu visits. The purpose of the study: To determine the relationship between service quality and interest in visiting mothers at the Kemuning XII Posyandu, Cibeber Village, Cilegon, and the results of this study are expected to be used as information. Methods: The research method used is analytic research with a cross-sectional method. The population used in this study were all mothers who visited the Posyandu Kemuning XII, Cibeber Village, Cilegon, from January to March, amounting to 150. The sampling technique was accidental sampling. The data used are primary data with the instrument using a questionnaire. Data were analyzed using Chi-Square with an error rate ( $\alpha = 0.05$ ). Results: Most of the respondents stated that the service quality was good at 80.4%, some respondents stated that the service quality was good and also had a good interest in visiting as many as 95.1%. Result P Value=0.000 ( $p=0.000$ ). Conclusion: There is a significant relationship between service quality and interest in visiting the Posyandu Kemuning XII Cibeber Village, Cilegon*

---

## Pendahuluan

Posyandu merupakan salah satu fasilitas yang diberikan pemerintah dalam bidang kesehatan, yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan proses pengelolaannya mulai dari bayi, balita sampai memberikan pelayanan kepada ibu hamil. Study pendahuluan yang telah dilakukan di posyandu Kemuning XII desa Cibeber, didapatkan informasi kunjungan posyandu hanya sekitar 40% setiap bulannya dari total jumlah 150 bumil atau ibu yang memiliki bayi dan balita di tahun 2020 dalam pemantauan 3 bulan terakhir. Seperti kita ketahui bahwa pada tahun 2020 Indonesia memasuki masa *pandemic* hingga saat ini, namun pada tahun 2019 didapatkan informasi data yang serupa terkait jumlah kunjungan posyandu. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian terkait kualitas layanan serta minat kunjungan posyandu.

## Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan menggunakan metode penelitian *survey analitik korelatif* dengan pendekatan waktu menggunakan *cross sectional*.

## Hasil dan Pembahasan

Tabel 1.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden, Kualitas pelayanan dan Minat Posyandu Kemuning XII Desa Cibeber Cilegon

No	Variabel	F	%
1	Kualitas		
	Kurang	10	19.6%
	Baik	41	80.4%
2	Minat		
	Kurang	11	21.6%
	Baik	40	78.4%
3	Usia		
	≤20tahun	7	13.7%
	>20tahun	44	86.3%
4	Pendidikan		
	< SMA	2	3.9%

\* Korespondensi penulis.

Alamat E-mail: [nurino@mail.com](mailto:nurino@mail.com)

	≥ SMA	49	96.1%
5	Pekerjaan		
	Tidak Bekerja	32	62.7%
	Bekerja	19	37.3%
6	Jumlah Anak		
	1	28	54.9%
	>1	23	45.1%

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa 80.4% respon menyatakan kualitas pelayanan posyandu baik, dan memiliki minat kunjungan sebesar 78.4%. Responden pada penelitian ini dengan 86.3% memiliki usia >20tahun, pendidikan 96.1% ≥ SMA, 62.7% tidak bekerja, dan memiliki jumlah anak 1 (54%).

Tabel 1.2 Hasil Uji Chi Square Hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu Dengan Minat Kunjungan ulang di Posyandu Kemuning XII Desa Cibeber

Minat Kunjungan	Kualitas Pelayanan		Total		P value	OR
	Kurang	Baik	F	%		
Kurang	9	1	10	100	0.000	175.500 (14.298-2154.106)
Baik	2	39	41	100		

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan Kurang baik namun memiliki minat kunjungan baik sebanyak 4.9%, dan yang memiliki responden yang menyatakan kualitas layanan baik dan juga memiliki minat kunjungan baik sebanyak 95.1%. Hasil P Value=0.000 artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan di Posyandu Kemuning XII Desa Cibeber Cilegon, dengan nilai OR=175.500. Artinya ibu yang menyatakan kualitas pelayanan baik memiliki peluang untuk melakukan kunjungan ulang ke posyandu sebanyak 175 kali.

### 1. Kualitas pelayanan Posyandu Kemuning XII

Berdasarkan tabel 1.1 yang menyatakan bahwa distribusi frekuensi dan karakteristik responden berdasarkan kualitas pelayanan diketahui bahwa sebagian besar responden 80.4% menyatakan kualitas pelayanan baik. Dari hasil pengisian kuesioner tampak bahwa responden mayoritas memilih baik pada point pertanyaan 1,2,4,6,8,9 pada point tersebut lingkup kuesioner berisi fasilitas, kenyamanan, perlengkapan, kebersihan, kerapian, kemampuan dan kesopanan hal ini dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan klien/pasien. Sesuai dengan pernyataan Wati (2010), bahwa Kualitas pelayanan adalah tersedianya fasilitas pelayanan yang bersih, nyaman dapat memenuhi kebutuhan pasien, dan kerapian penampilan petugas. Begitu juga dengan pernyataan Pohan,2007. Menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap frekuensi kunjungan ibu balita ke posyandu.semakin baik kualitas pelayanan posyandu maka semakin baik pula frekuensi kunjungan ibu balita ke posyandu.

Didukung oleh data karakteristik responden yang pada saat itu hadir di kegiatan posyandu bertepatan dengan kegiatan penyebaran kuesioner, penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling (yang kebetulan hadir) didapat bahwa data status pekerjaan 62.7% tidak bekerja, Handayani, 2012 mengatakan bahwa ibu rumah tangga lebih teratur dalam kunjungan posyandu di bandingkan dengan ibu yang bekerja. Hal ini karena ibu rumah tangga lebih banyak memiliki waktu lebih banyak di rumah sehingga mereka lebih memperhatikan status perkembangan balitanya dengan cara memeriksakan ke posyandu.

## 2. Minat Kunjungan ke posyandu Kemuning XII

Seperti tertulis dalam analisis univariat tabel 1.1 bahwa minat kunjungan responden ke posyandu sebesar 78.4%, dan sebagian besar responden pada penelitian ini 96.1% berpendidikan  $\geq$ SMA. Sependapat dengan (ngastiyah 2005) bahwa tingkat pendidikan menentukan tinggi rendahnya seseorang dalam memahami pengetahuan tentang kegiatan posyandu. Dimana semakin baik tingkat pendidikan orang tua, maka orang tua dapat menerima segala informasi dari luar terutama tentang cara pengasuhan anak dan manfaat kegiatan posyandu. Dilihat dari jenis karakteristik pada penelitian ini, Pendidikanlah yang memiliki persentasi tertinggi, dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan faktor pendukung dalam tingginya minat kunjungan. Dengan memiliki tingkat pendidikan yang cukup, maka tingkat kemampuan menerima informasi dan memahami pentingnya posyandu pun semakin tinggi. Serta dapat menimbulkan rasa ingin tahu yang lebih tentang kondisi/ pemantauan kesehatan baik ibu, terkait bayi/balitanya. Berikut pentingnya imunisasi dan informasi seputar kesehatan yang akan disampaikan oleh kader ataupun Nakes.

Berikut pernyataan Lestari 2009 menyatakan bahwa jika mutu pelayanan baik, (sudah sesuai standar pelayanan kesehatan) maka tingkat kepuasan juga tinggi, karena semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi pula frekuensi/minat kunjungan). Hal ini terlihat dari hasil pengisian kuesioner yang telah disampaikan. Pada kuesioner yang diberikan, terlihat bahwa pertanyaan pada minat kunjungan 1, 2, dan 3 mayoritas diisi dengan kategori baik, sesuai pernyataan Djaali (2013:122) menyimpulkan bahwa minat memiliki unsur afeksi, kesadaran sampai pilihan nilai, penerahan perasaan, seleksi, dan kecenderungan hati. Minat dapat diekspresikan melalui pernyataan yang menunjukkan bahwa pasien lebih menyukai suatu hal daripada hal lainnya, dapat pula dimanifestasikan melalui partisipasi dalam suatu aktivitas.

## 3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Posyandu

Berdasarkan uji analisis bivariate yang sudah dilakukan, didapatkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan dengan nilai Pvalue 0.000 (pvalue < 0.05), dengan nilai OR sebesar 175 kali.

Sesuai dengan pernyataan Pohan, 2007. Menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap frekuensi kunjungan ibu balita ke posyandu. Semakin baik kualitas pelayanan posyandu maka semakin baik pula frekuensi/minat kunjungan ibu balita ke posyandu.

Sependapat dengan pernyataan di atas, Handayani 2012 yang menyatakan bahwa pada penelitiannya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan frekuensi kunjungan posyandu dengan pvalue = 0.001. Menurutnya kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh beberapa dimensi salah satunya hubungan antar manusia. Demikian juga pada penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan hasil pengisian kuesioner responden yang menyatakan hal yang sama dalam pertanyaan 2, 6, 9 yang hampir secara keseluruhan menyatakan baik. Hubungan baik antar manusia dalam hal ini antara klien/pasien dengan nakes/kader dapat memberikan kenyamanan, didukung oleh sikap sopan dalam memberi pelayanan dan kemampuan memberikan informasi juga sarana komunikasi. Seperti kita ketahui bersama informasi tentang posyandu saat ini sangat mudah diakses baik dari siaran langsung di masjid melalui pengeras suara ataupun media sosial.

Begitu juga dengan pernyataan Lestari 2009 menyatakan bahwa jika mutu pelayanan baik, (sudah sesuai standar pelayanan kesehatan) maka tingkat kepuasan juga tinggi, karena semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi pula frekuensi/minat kunjungan).

Setelah melakukan penelitian, berdasarkan penemuan empirik yang diperoleh, sebagai peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Nakes/Kader : Apresiasi untuk nakes/kader yang sudah bertugas dan terus mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik dan melakukan upaya-upaya pendekatan kepada masyarakat agar pencapaian target kunjungan dapat maksimal.
2. Responden : Untuk responden yang minat kunjungannya kurang, lebih tingkatkan lagi minat kunjungan ke posyandu sebagai upaya peningkatan kesehatan ibu atau bayi juga balita, kunjungan posyandu bukan hanya memeriksakan diri. Tetapi juga dapat meningkatkan pengetahuan terkait informasi kesehatan yang terupdate. Untuk responden yang sudah rutin dalam minat kunjungannya tetap dipertahankan dan bisa melakukan peran serta masyarakat dalam mengajak atau menyebarluaskan pentingnya posyandu kepada masyarakat lainnya.
3. Peneliti selanjutnya : Seperti diungkapkan pada latar belakang pada study pendahuluan yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini, bahwa jumlah kunjungan hanya sekitar 40% setiap bulannya dari total data yang seharusnya melakukan kunjungan posyandu. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian, yang sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan baik dan minat kunjungan baik. Kelemahan dalam penelitian ini adalah penelitian dilakukan dalam masa pandemic, dan keterbatasan waktu peneliti yang hanya bisa melakukan kunjungan 1 kali dengan teknik accidental sampling atau yang kebetulan hadir. Secara kebetulan yang hadir hanya 51 responden dan itu pun kelompok yang sebagian besar memang dalam kategori berpendidikan tinggi namun tidak bekerja. Adapun dugaan sementara kegiatan posyandu tidak maksimal bukan karena kualitas pelayanan, namun lebih kepada kemampuan masyarakat yang sudah memiliki jaminan kesehatan swasta karena dilingkungan cilegon banyak sekali perusahaan dan tentunya memiliki fasilitas jaminan kesehatan. Untuk melakukan pemantau kesehatan bisa jadi dilakukan di rumah sakit melalui dokter anak ataupun kunjungan ibu hamil melalui kunjungan bidan praktek mandiri atau praktek dokter

kandungan. Hal inilah yang perlu di lakukan analisa lebih dalam **untuk penelitian selanjutnya.**

### **Simpulan**

Sebagian besar 80.4% respon menyatakan kualitas pelayanan posyandu baik, dan memiliki minat kunjungan sebesar 78.4%. Dan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan posyandu kemuning XII di Desa Cibeber Kota Cilegon

### **ucapan terima kasih**

Terimakasih kepada Responden, Nakes dan Kader yang banyak membantu jalannya penelitian ini, serta Poltekkes Aisyiyah Banten yang telah mendanai penelitian ini dengan pendanaan RAB 2021.

### **Daftar Pustaka**

- Djaali. 2013. Psikologi Pendidikan. Jakarta : Bumi Aksara
- Gaspersz, Vincent, 2012, All In One: Production and Inventori Management, Edisi 8, Bogor
- Handayani, 2012. Hubungan antara kualitas layanan posyandu dengan frekuensi kunjungan ibu balita di posyandu XI Serangan Sidoluhur Godean Sleman Yogyakarta.
- Lestari, Id (2009). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna posyandu di Desa Trimulyo Sleman, Yogyakarta.
- Pohan. I. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (dasar-dasar, pengertian dan penerapan), EGC Jakarta.
- Sulistiyari, Ikanita Novirina. 2012. "Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas produk, dan harga Terhadap Minat Beli Produk Oriflame". *Diponegoro Journal Of Management*. vol 1, no 1, pp 3-4
- Tjiptono. F. (2007). Service Quality, satisfaction edisi 2, C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Wati. (2010). Hubungan Mutu Pelayanan kesehatan Gratis dengan Tingkat Kepuasan Pasien diruang rawat Inap Puskesmas Tengin Baru Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur.

