

HUBUNGAN KINERJA KADER POSYANDU DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA DALAM PELAYANAN POSYANDU

Siti Uswatun Chasanah

STIKES Wira Husada Yogyakarta, Jl. Babarsari, Glendongan, Depok, Sleman

e-mail : uswcha.pit@gmail.com

Abstrak: Hubungan Kinerja Kader Posyandu dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita dalam Pelayanan Posyandu. Berdasarkan hasil riset kesehatan dasar pada tahun 2007, lebih kurang 250.000 posyandu di Indonesia hanya 40% yang masih aktif dan diperkirakan hanya 43% anak balita yang terpantau status kesehatannya. Berdasarkan profil kesehatan DIY (2012) jumlah posyandu di wilayah Yogyakarta sebanyak 5.686. Perkembangan dan peningkatan mutu pelayanan posyandu sangat dipengaruhi oleh peran serta masyarakat dan kader. Kepuasan pengguna posyandu dapat ditentukan dari keberhasilan pelayanan posyandu. Ketidakpuasan pengguna posyandu dapat menyebabkan penurunan kunjungan posyandu. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kinerja kader posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita. Penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* non eksperimental. Penelitian dilakukan di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Populasi penelitian sebanyak 63 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 45 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan *spearman rank*. Kesimpulan menunjukkan kinerja kader balita rata-rata 57,8% dengan kategori baik dan tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan pada posyandu rata-rata 62,2% dengan kategori memuaskan. Ada hubungan antara kinerja kader posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita dalam pelayanan posyandu.

Kata kunci: kinerja, tingkat kepuasan, kader balita

Abstract: The Relation between the Performances of Posyandu Volunteers and the Satisfaction Level of Toddlers' Mothers in Posyandu Service. Based on the results of basic medical research in 2007, approximately 250.000 Posyandu in Indonesia only 40% are still active and it is estimated only 43% of children under five whose health status were monitored. Based on the health profile of DIY (2012), the Posyandu amount was as many as 5.686 in Yogyakarta. The development and improvement of Posyandu service quality is strongly influenced by the participation of the public and volunteers. Posyandu users' satisfaction can be determined from the success of Posyandu services. Posyandu users' dissatisfaction can lead to a decrease in Posyandu visit. The research objective was to determine the relation between the Posyandu volunteers' performance to and the satisfaction level of toddlers' mothers. The research used quantitative research with non experimental cross sectional design. The study was conducted in Blendangan Hamlet, Berbah Sub-District, Sleman District, Yogyakarta. The populations were 63 people. The sampling technique was accidental sampling

with total sample of 45 people. The research instrument used questionnaire. The data analysis used Spearman rank. The conclusion shows the performance of the toddler volunteers' average of 57.8% with the good category and the level of satisfaction of mothers with services in Posyandu average of 62.2% with the satisfactory category. There is a relationship between volunteers' performance and the satisfaction level of toddlers' mothers in Posyandu services.

Keywords: performance, satisfaction level, toddler volunteers

Posyandu adalah salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber Daya 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 (AKI) dan angka kematian bayi (AKB) (Yuni dan Oktami, 2014). Kader adalah tenaga sukarela yang direkrut dari, oleh dan untuk masyarakat, yang bertugas membantu kelancaran pelayanan kesehatan. Keberadaan kader sering dikaitkan dengan pelayanan rutin di posyandu, sehingga seorang kader posyandu harus mau bekerja secara sukarela dan ikhlas, mau dan mampu melaksanakan kegiatan posyandu, serta mau dan mampu menggerakkan masyarakat untuk melaksanakan dan mengikuti kegiatan posyandu (Ismawati dkk, 2010).

Pelayanan kader posyandu memegang peranan penting terhadap kunjungan ibu ke posyandu. Pelayanan posyandu yang menyenangkan, ramah, dan memberikan informasi serta penyuluhan yang jelas dan mudah dimengerti oleh ibu balita, dapat meningkatkan kesadaran ibu balita untuk membawa balita ke posyandu. Bila ibu balita merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh kader posyandu maka ia berusaha meluangkan waktu untuk membawa balitanya ke posyandu tersebut (Nurmayani, 2013).

Kinerja adalah prestasi kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005). Kinerja adalah istilah yang populer di dalam manajemen, dengan istilah kinerja yang didefinisikan sebagai hasil kerja, prestasi kerja dan *performance* (Sambas, 2009). Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja personel, dilakukan pengkajian terhadap beberapa teori kinerja. Secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kinerja dan kerja yaitu variabel individu, variabel organisasi dan psikologis. Ketiga kelompok variabel tersebut mempengaruhi perilaku kerja yang pada akhirnya berpengaruh pada kinerja personel. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja adalah yang berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan yang harus diselesaikan untuk mencapai sasaran suatu jabatan atau tugas (Winarti, 2007).

Penilaian kinerja merupakan alat yang paling dapat dipercaya dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktivitas. Proses penilaian kinerja dapat digunakan secara efektif dalam mengarahkan perilaku seseorang dalam rangka menghasilkan jasa dalam bidang kesehatan yang berkualitas. Pimpinan dapat menggunakan proses operasional penilaian kinerja untuk mengatur arah kerja dalam memilih, melatih, membimbing, perencanaan karir, serta memberi penghargaan kepada seseorang pegawai yang berkompeten. Dalam merencanakan sistem penilaian kinerja seseorang, pimpinan sebaiknya menetapkan supervisor atau orang yang akan bertanggung jawab untuk mengevaluasi pegawai (Nursalam, 2012).

Kepuasan merupakan bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain (Pohan, 2007). Kepuasan terjadi sebagai hasil berpengaruhnya antara ketrampilan, pengetahuan, sikap dan penyediaan sarana. Tingkat kepuasan juga sangat subyektif, antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain (Winarti, 2007). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan pelayanan terhadap populasi sasaran (Hasibuan, 2008).

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu waktu dan pengumpulan variabel bebas dan terikat dilakukan pada saat bersamaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik "accidental sampling" dengan jumlah sampel sebanyak 45 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan kinerja kader yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Kinerja Kader Posyandu

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	15	33,3
Baik	26	57,8
Cukup Baik	3	6,7
Kurang Baik	1	2,2
Total	45	100,0

(Sumber: Data Primer, 2015)

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan kinerja kader di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman rata-rata termasuk kategori baik yaitu sebanyak 26 responden (57,8%).

Tabel 2. Kepuasan Ibu Balita terhadap Pelayanan Posyandu

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Memuaskan	14	31,1
Memuaskan	28	62,2
Tidak Memuaskan	2	4,4
Sangat Tidak Memuaskan	1	2,2
Total	45	100,0

(Sumber: Data Primer, 2015)

Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwa kepuasan ibu balita terhadap pelayanan posyandu di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman rata-rata termasuk kategori memuaskan yaitu sebanyak 28 responden (62,2%).

Tabel 3. Analisis Hubungan Kinerja Kader Posyandu dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita dalam Pelayanan Posyandu

Kinerja Kader	Tingkat Kepuasan				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%
Baik	41	91,1	0	0	41	91,1
Tidak Baik	1	2,2	3	6,7	4	8,9
Total	42	93,3	3	6,7	45	100

(Sumber: Data Primer, 2015)

Berdasarkan tabel 3. memperlihatkan hubungan antara kinerja kader posyandu dengan kepuasan ibu balita terhadap pelayanan posyandu di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman. Kinerja kader di posyandu baik akan menghasilkan kepuasan bagi ibu balita sebagai pengguna posyandu yaitu sebesar 91,1%.

Berdasarkan analisis menunjukkan secara signifikan ada hubungan antara kinerja kader posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita dalam pelayanan posyandu di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah kabupaten Sleman, dengan menggunakan *spearman rank* didapatkan nilai signifikansi 0,000, berarti ada hubungan yang bermakna antara kinerja kader balita di posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui bahwa kinerja kader pada kategori kurang baik

yaitu sebesar 2,2%. Hal ini dimungkinkan karena faktor personal berupa kemampuan dan ketrampilan dari kader itu sendiri, sikap yaitu cara kader dalam memberikan pelayanan apakah ramah, sopan, dan lain-lain dan sistem yaitu sistem kerja, fasilitas kerja sehingga kinerja kader dirasakan kurang baik oleh ibu balita. Sejalan dengan penelitian Purwanti dan Haryati (2012) yang menyatakan bahwa dari 66 responden, persentase kinerja kader sebanyak 28,79% kategori baik, 43,94% kategori cukup, dan 27,27% dikategori rendah.

Penelitian Mukrimah dan Hasinah (2014) juga menunjukkan kinerja kader yang memiliki kinerja yang cukup sebanyak 23 responden (46,9%) dan yang memiliki kinerja yang kurang sebanyak 26 responden (53,1%) dan terdapat hubungan yang bermakna antara faktor-faktor pendorong dengan kinerja kader. Kinerja kader posyandu tergolong baik, artinya kader mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Semakin tinggi insentif diterima kader dan pernah mengikuti pelatihan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja kader posyandu. Dalam upaya mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja kader posyandu perlu dipertimbangkan pemberian insentif yang lebih layak. Insentif dapat diusahakan dari iuran para ibu yang berkunjung ke posyandu atau dengan mengalokasikan dari kas desa (Simanjuntak, 2014).

Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui bahwa kepuasan ibu balita terhadap pelayanan posyandu dengan tingkat kepuasan baik sebesar 91,1%. Hal ini dikarenakan pelayanan dari posyandu yang meliputi kehandalan dan ketanggapan kader, keyakinan, empati dan bukti nyata yang ditunjukkan oleh kader cukup baik dan diterima oleh ibu balita. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Purwanti dan Haryati, (2012) yang mengatakan bahwa dari 66 responden persentase tingkat kepuasan 27,27% kategori puas, 27,27% kategori cukup puas dan 45,46% berada pada kategori kurang puas. Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian Mukrimah dan Hasinah (2014) yang menunjukkan hasil dari 52 responden 40,38% menyatakan sangat puas, 36,54% puas, 23,07% kurang puas terhadap pelayanan kesehatan posyandu dan terdapat hubungan yang bermakna antara faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu balita.

Tingkat kepuasan ibu balita terhadap kinerja kader posyandu ditentukan oleh tingkat kepentingan ibu balita tersebut sebelum menggunakan pelayanan dibandingkan dengan hasil persepsi terhadap pelayanan tersebut setelah ibu balita merasakan kinerja tersebut. Ada beberapa hal yang menurut ibu balita masih kurang sesuai dengan keinginan mereka mengenai pelayanan posyandu yang baik yaitu keterampilan kader, komunikasi, penanganan keluhan, dan pemberian rasa nyaman.

Berdasarkan hasil analisis statistik dan pengujian hipotesis diketahui bahwa ada hubungan antara kinerja kader Posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($p=0,000<0,05$). Adanya hubungan antara kinerja kader posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita, kemungkinan dikarenakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kader seperti personal, pendidikan, sikap, sistem yang ada dirasakan oleh ibu balita baik dan sesuai dengan harapan ibu balita. Hal ini sejalan dengan pendapat Purwanti dan Haryati yang menyatakan bahwa kinerja kader

kurang dengan tingkat kepuasan ibu balita kurang puas sebanyak 88,89%, kinerja kader cukup dengan tingkat kepuasan ibu balita cukup puas sebanyak 86,21% dan kader baik dengan tingkat kepuasan ibu balita puas sebanyak 84, 21%. Sebagian besar kinerja kader posyandu dalam kategori cukup dengan kepuasan ibu balita cukup puas yaitu sebanyak 86,21%, nilai p-value berdasarkan perhitungan menggunakan uji *rank Spearman* menunjukkan hasil 0,000 yang berarti ada hubungan antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan ibu balita.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Ibu akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Ibu merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui. Penampilan atau hasil kerja para kader dalam memberikan pelayanan perpanjangan tangan pelayanan tenaga kesehatan harus selalu aktif, dibuktikan dengan kinerja yang baik. Kinerja kader yang baik secara kualitas dan kuantitas harus selalu ditingkatkan. Hal itu menunjukkan besarnya peran serta masyarakat dan besarnya tingkat kepedulian masyarakat terhadap kesehatan khususnya kesehatan balita (Danan, 2007).

Berdasarkan hasil analisis korelasi dan pengujian hipotesis diketahui bahwa hubungan antara tingkat kepuasan ibu balita dengan kinerja kader balita di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman, diketahui *Sig. (2-tailed) = 0,000 < 0,05* yang artinya terdapat hubungan dengan *correlation coefficient* sangat kuat (0,916). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kader posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita dalam pelayanan posyandu di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman Yogyakarta sejalan yaitu semakin baik kinerja kader posyandu, maka tingkat kepuasan ibu balita akan semakin memuaskan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kinerja kader rata-rata termasuk kategori baik. Tingkat kepuasan ibu balita rata-rata termasuk kategori memuaskan. Ada hubungan antara kinerja kader posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman. Keeratan hubungan antara kinerja kader balita dengan tingkat kepuasan ibu balita di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman yaitu sangat kuat.

DAFTAR RUJUKAN

- Danan, M. H. (2007). *Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam <http://www.ejournal.unesa.ac.id>. Diakses pada tanggal 1 Juli 2015.
- Hasibuan, M. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bumi Aksara.

- Ismawati, C., Pebriyanti, S., Proverawati, A. (2010). *Posyandu dan Desa Siaga*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Kurniawati, E. (2014). *Beberapa Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu di Posyandu Wonorejo II Kabupaten Bantul* dalam http://www.jurnal.eprint_undip.ac.id. Diakses pada tanggal 7 Agustus 2015.
- Mangkunegara, A.P. (2005). *Evaluasi Kinerja*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mukrimah & Hasinah. (2014). *Faktor-Faktor Pendorong Kinerja Kader dalam Peningkatan Kesehatan Ibu dan Anak di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Camba Kab. Maros* dalam <http://www.jurnalilmiah.ee-library.ac.id>. Diakses tanggal 5 Agustus 2015.
- Nurmayani. (2013). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kader di Wilayah Kerja Puskesmas Pante Bidadari Lhok Nibong Kecamatan Aceh Timur* dalam <Http://www.jurnalsimtakp.uui.ac.id>. Diakses pada tanggal 16 Januari 2015.
- Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian & Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring customer satisfaction* dalam <http://www.ejournal.unsrat.ac.id>. Diakses pada tanggal 1 Juli 2015.
- Sambas, A. (2009). *Kinerja Mengajar Guru* dalam <http://www.e.jurnal.sambassalim.com>. Diakses pada tanggal 26 November 2014.
- Simanjuntak, M. (2012). *Karakteristik Sosial Demografi dan Faktor Pendorong Peningkatan Kinerja Kader Posyandu* dalam <http://www.mikroskil.ac.id/ejurnal/indeks.php>. Diakses pada tanggal 1 Juli 2015.
- Sugi Purwanti & Haryati. (2012). *Persepsi Pelayanan dan Kinerja Petugas Posyandu terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Desa Prembun Kecamatan Tambak Kabupaten Banyumas*. Akademi Kebidanan YLPP Purwokerto. (Skripsi).
- Winarti. (2007). *Hubungan Motivasi dengan Kinerja Perawat Pelaksana di IRNA RSUD Wonosari Yogyakarta*. Stikes Wira Husada Yogyakarta. (Skripsi).
- Yuni, N.E. & Oktami, R.S. (2014). *Panduan Lengkap Posyandu Untuk Bidan dan Kader*. Yogyakarta: Nuha Medika.