**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA KINERJA PETUGAS KESEHATAN POSYANDU DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA PENGGUNA POSYANDU DI DESA CAKKEAWO**

**WILAYAH KERJA PUSKESMAS SULI**

**KABUPATEN LUWU**

**TAHUN 2013**



**D**

**I**

**S**

**U**

**S**

**U**

**N**

**OLEH**

 **NAMA : FATIAJA SAMSU**

 **NIM : 01.2009.026**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN SEKOLAH**

**TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)**

**KURNIA JAYA PERSADA PALOPO**

**2011**

**ABSTRAK**

**Fatiaja S.,** *skripsi, “Hubungan antara Kinerja Petugas Kesehatan Posyandu dengan Tingkat Kepuasaan Ibu Balita Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja Puskesmas Suli, Kabupaten Luwu, Tahun 2013”.* (xiv, 41 Halaman, 6 Tabel, 7 Lampiran).

Posyandu merupakan kegiatan rutin bulanan yang bertujuan untuk memantau pertumbuhanberat badan anak balita menggunakan kartu menuju sehat (*sutadi,dkk 2007*). Program pelayanan kesehatan posyandu melaksanakan sistim lima pelayanan meja. Kepuasaan ibu-ibu balita terhadap pelayanan kesehatan posyandu akan timbul jika pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan posyandu sudah sesuai dengan sistim lima meja (*Hart,dkk 2004*). Penelitian ini dilaksanakan di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu dengan metode penelitian deskriptif dan teknik pengambilan sampel yaitu purposive samping dengan jumlah sampel 22 orang. Dari hasil penelitian, diketahui ibu balita pengguna posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu yang merasa puas dengan sarana kesehatan (…%), kepercayaan petugas (…%), dan perhatian petugas (…%), sedangkan yang mersa puas dengan daya tanggap petugas (…%), dan kepastian/jaminan petugas posyandu (…%). Untuk itu, perlu memberikan pelayanan posyandu sesuai dengan sistim lima meja yang melibatkan bidan, perawat, dan kader. Selain itu, perlu memberikan pembekalan kepada tenaga kesehatan dalam bentuk latihan dan seminar untuk meningkatkan kualitas pelayanan posyandu, perlu mengevaluasi hasil pelayanan kegiatan posyandu oelh petugas setiap bulan sekali, dan perlu melakukan penelitian lebih lanjut tentang kinerja petugas pelayanan kesehatan posyandu terhadap peningkatan kepuasaan ibu-ibu balita.

Daftar Bacaan: 19 (1999-2007)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN ANTARA KINERJA PETUGAS KESEHATAN POSYANDU DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA PENGGUNA POSYANDU DI DESA CAKKEAWO**

**WILAYAH KERJA PUSKESMAS SULI**

**KABUPATEN LUWU**

**TAHUN 2013**

Laporan Penelitian

Telah mendapat persetujuan untuk diuji dihadapan tim Penguji Laporan Penelitian

Program S1 Keperawatan STIKES Kurnia Jaya Persada

Palopo, Juli 2011

 Pembimbing I Pembimbing II

**MUH. YUSUF TAHIR, S.Kep,.Ns.** **SUARNA, S.Kep.**

Mengetahui

Ketua STIKES Kurnia Jaya Persada

Palopo

**Hj. Nuraeni Aziz. S.Kp.,M.Kes**

 **NIP. 140181301**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA KINERJA PETUGAS KESEHATAN POSYANDU DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA PENGGUNA POSYANDU DI DESA CAKKEAWO**

**WILAYAH KERJA PUSKESMAS SULI**

**KABUPATEN LUWU**

**TAHUN 2013**

Yang disusun oleh

Nama : FATIAJA SAMSU

 Nim : 01.2009.026

Telah dipertahankan didepan Panitia ujian Skripsi pada :

 Hari :

 Tanggal :

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat

Tim Penguji :

1. WARDA, S.Sit,.M.Kes. : ........................................
2. MUH. YUSUF TAHIR, S.Kep,.Ns. : ........................................
3. SUARNA, S.Kep. : .........................................

**Mengetahui,**

Ketua Ketua Program Studi

STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo S1 Keperawatan

**(Hj. NURAENI AZIZ, S.Kp.,M.Kes) (Grace Tedy Tulak, S. Kep.,Ns)**

**KATA PENGANTAR**

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, penulis ucapkan rasa syukur kehadirat Allah SWT, karena berkah, rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Hubungan antara Kinerja Petugas Kesehatan Posyandu dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013” yang merupakan salah satu syarat dalam melaksanakan penelitian.

Penulis menyadari nahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyusun skripsi ini dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan oleh berbagai pihak. Olehnya itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Hj. Nuraeni A. S.Kp, M.Kes, selaku Direktur STIKES kurnia Jaya Persada Palopo.
2. Direktur Rumah Sakit Umum Sawerigading Palopo, yang telah memberikan bantuan dalam kelancaran penelitian ini.
3. Ibu Grace Tedy Tulak, S.Kep.,Ns, selaku ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan.
4. Bapak Muh. Yusuf Tahir,S.Kep,.Ns selaku pembimbing materi dan metodologi riset.
5. Ibu Suarna,S.Kep, selaku pembimbing struktural materi.
6. Yang paling saya hormati dan yang saya cintai Ayahanda Guntur dan Ibunda Erni Johan. Yang telah memberikan dorongan moril dan materil

selama menempuh pendidikan.

1. Kakek saya Bapak H. Muh. Kasim Umar, yang telah sangat membantu khususnya dalam hal dorongan moril, materil dan transportasi.
2. Paman saya Bapak faisal Syarifuddin, ST dan Bapak Rizal Syarifuddin, SE, yang telah banyak membantu khususnya dalam hal dorongan moril dan dokumentasi.
3. Senior saya Rakanda Amrin, S.Kep, yang telah banyak membantu dalam penyusunan penelitian ini.
4. Kepada seluruh Dosen dan Staf STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo yang sangat banyak membantu penulis demi kelancaran penelitian ini.
5. Kepada seluruh karyawan RSU Sawerigading Palopo ( dokter, perawat dan staf lainnya ) yang senantiasa mendo’akan hingga memperoeh gelar kesarjanaan.
6. Kepada teman-teman seperjuangan dari mahasiswa STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo Program S1 A Keperawatan Angkatan 2007 yang selalu mensupport hingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
7. Kepada teman-teman mahasiswa STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo Program S1 A Keperawatan Angkatan 2006 yang selalu mensupport hingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
8. Dan kepada seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, atas apa yang telah diusahakan selama ini dan memberikan pahala yang tak terhingga. Amien. Sesungguhnya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat.

Palopo, ……..

**DAFTAR ISI**

*Halaman*

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

PERNYATAAN PERSETUJUAN iii

LEMBAR PENGESAHAN iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

**BAB I : PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang
2. Rumusan Masalah
3. Tujuan Penulisan
4. Manfaat Penulisan

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

1. Konsep Posyandu
2. Pengertian
3. Tujuan Posyandu
4. Sasaran dan Pola Pelayanan Posyandu
5. Persyaratan Posyandu
6. Penyelenggara
7. Konsep Kepuasan
8. Pengertian
9. Dimensi Kepuasan
10. Cara Mengukur Kepuasan
11. Faktor-Faktor yang Digunakan untuk Mengukur Kepuasan
12. Respon Ketidakpuasan

**BAB III : KERANGKA KONSEP**

1. Dasar Pemikiran Variabel Penelitian
2. Defenisi Operasional dan Kriteria Objektif
3. Hipotesa Penelitian

**BAB IV : METODE PENELITIAN**

1. Desain Penelitian
2. Tempat dan Waktu Penelitian
3. Populasi dan Sampel
4. Cara Pengambilan Sampel
5. Rancangan Pengelolahan dan Analisa Data

**BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Hasil
2. Pembahasan

**BAB VI : PENUTUP**

1. Kesimpulan
2. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

*Halaman*

Table 1 Distribusi Responden Berdasarkan Nama Posyandu, Jumlah Anak, Umur Anak, Jumlah Kunjungan, dan Pendidikan di Posyandu Desa Cakkeawo Wilayah Kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

Table 2 Pengaruh Sarana Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja puskesmas Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

Table 3 Pengaruh Kepercayaan Petugas Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja puskesmas Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

Table 4 Pengaruh Daya Tanggap Petugas Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja puskesmas Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

Table 5 Pengaruh Kepastian/Jaminan Petugas Terhadap Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja puskesmas Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

Table 6 Pengaruh Perhatian Petugas Terhadap Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja puskesmas Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

**DAFTAR GAMBAR**

*Halaman*

Gambar 1 : Kerangka Konseptual Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Balita yang Datang ke Posyandu

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian

Lampiran 2 : Lembar Permintaan Menjadi Responden

Lampiran 3 : Formulir Persetujuan Menjadi Peserta Penelitian

Lampiran 4 : Lembar Quisioner (Format Pengumpulan Data)

Lampiran 5 : Master Table

Lampiran 6 : Hasil Uji Statistik

Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

keberdayaan masyrakat penting dalam pembangunan kesehatan. Ia dapat di capai dengan memajukan partisipasi masyarakat yang dapat mendorong keberhasilan suatu program melalui penyediakan informasi, dukungan politik dan menyumbangkan sumber daya. Dalam hal ini, menggerakkan partisipasi masyarakat merupakan usaha untuk mendapatkan dukungan masyarakat dalam rangka mensukseskan program-program pemerintah. Dukungan masyarakat dapat berupa tanggapan atau respon terhadap terhadap informasi yang diterimanya, keterlibatan dalam perencanaan, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, keterlibatan dalam melakukan hal-hal teknis, keterlibatan dalam memelihara dan mengembangkan hasil pembangunan, dan keterlibatan dalam menilai pembangunan (*Sutadi,dkk 2007*).

Pos Pelayanan Terpadu atau Posyandu adalah pusat yang diselenggarakan oleh masyarakat yang disebut kader untuk masyarakat secara rutin di desa, dibantu oleh petugas Puskesmas dan penyuluh lapangan keluarga berencana. Posyandu merupakan kegiatan rutin bulanan yang bertujuan untuk memantau pertumbuhan berat badan anak balita dengan menggunakan kartu menuju sehat. Diharapkan dengan Posyandu pertumbuhan, perkembangan dan kesehatan anak Balita terpantau dan terpelihara agar kelak diperoleh sumber daya manusia yang berkualitas (*Sutadi, dkk 2007*).

Dari data di Puskesmas Suli tahun tahun 2008 di Desa Cakkeawo terdapat tiga buah posyandu dengan jumlah kunjungan balita 135 balita, dari 4921 jiwa penduduk. Dari 135 balita hanya rata-rata 20 orang yang dating menggunakan jasa pelayanan kesehatan dalam satu posyandu. 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 ketiga meliputi, pengisian KMS. Meja keempat meliputi, mengenal balita berdasarkan berat badan, pemberian makanan tambahan, orakit, 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 (*PKM Suli, 2009*).

Peningkatan kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehtan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan yang semakin ketat. Kepuasaan pelanggan timbul bila produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, pelanggan yang puas akan jasa/produk yang diterimanya akan menimbulkan kognisi, afeksi dan konasi terhadap produk/jasa tersebut sehingga pada akhirnya muncul minat untuk menggunakan produk/jasa tersebut (*Nugroho, 2003*).

Kepuasan ibu-ibu balita terhadap pelayanan kesehatan posyandu akan timbul jika pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan posyandu sudah sesuai dengan sistim lima meja. 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 anka kelahiran, kurangnya pengetahuan ibu-ibu tentang kesehatan anak dan lingkungan (*Hart, dkk 2004*).

Untuk mengatasi masalah di atas tersebut, diharapkan para petugas kesehatan harus mengembalikan fungsi pelyanan posyandu dengan baik yaitu sesuai dengan pelayanan lima meja, agar ibu-ibu balita bias menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan posyandu tersebut dan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu : “hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu ?”

1. **Tujuan Penelitian**
2. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.

1. Tujuan khusus
2. Untuk mengetahui pengaruh sarana posyandu terhadap tingkat kepuasan ibu balita pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan petugas terhadap tingkat kepuasan ibu balita pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.
4. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab petugas terhadap tingkat kepuasan ibu balita pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepastian atau jaminan petugas terhadap tingkat kepuasan ibu balita pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.
6. Untuk mengetahui pengaruh perhatian petugas terhadap tingkat kepuasan ibu balita pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.
7. **Manfaat Penelitian**
8. Manfaat di dalam bidang akademik

Diharapakan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi institusi pendidikan.

1. Manfaat bagi pelayanan masyarakat

Diharapakan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan ataupun pedoman bagi tenaga keperawatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

1. Manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keperawatan

Diharapakan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian khususnya bagi peneliti yang tertarik untuk mengembangkan hasil penelitian ini guna pengembangan ilmu pengetahuan keperawatan.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Konsep Posyandu**
2. Pengertian

Posyandu adalah sistem pelayanan yang di padukan antara satu program dengan program lainnya yang merupakan forum komunikasi pelayanan terpadu dan dinamis, seperti halnya program KB dengan kesehatan atau berbagai program lainnya yang berkaitan dengan program masyarakat (*BKKBN, 2007*).

1. Tujuan posyandu

Tujuan posyandu adalah untuk mempercepat penurunan angka kematian bayi, balita dan angka kelahiran, serta meningkatkan pengembangan anak dalam rangka mempercepat terwujudnya norma keluarga kecil, bahagia dan sejahtera, sebagai salah satu upaya mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal (*BKKBN, 2007*).

Posyandu direncanakan dan dikembangkan kader bersama Kepala Desa dan Lembaga Kesehatan Masyarakat Desa (LKDM) dengan mendapat bimbingan dari tim pembina LKMD tingkat Kecamatan dan penyelenggaraannya dilakukan oleh kader yang terlatih di bidang keluarga berencana serta kesehatan yang berasal dari PKK, tokoh masyarakat, pemuda dan lain-lain dengan bimbingan tim pembina LKMD tingkat kecamatan (*Depkes RI, 2004*).

1. Sasaran dan pola pelayanan posyandu

Menurut *Effendy* (2006) sasaran dari kegiatan posyandu meliputi berbagai bidang di antaranya :

1. Bayi berusia kurang dari 1 tahun
2. Anak balita usia 1 sampai dengan 5 tahun
3. Ibu hamil, ibu menyusui dan ibu balita
4. Wanita subur.

Adapun pola pelayanan kesehatan yang terdapat di psoyandu mencakup beberapa di bidang :

1. Pemeliharaan kesehatan bayi dan anak balita meliputi :
2. Penimbangan bulanan bayi dan anak balita
3. Perbaikan gizi
4. Pencegahan terhadap penyakit terutama imunisasi dasar
5. Pengobatan penyakit, khususnya penanggulangan diare
6. Penyuluhan baik untuk kelompok atau perseorangan
7. Pemeliharaan kesehatan ibu hamil, menyusui dan pasangan usia subur :
8. Perbaikan gizi
9. Pencegahan terhadap penyakit, terutama imunisasi TT
10. Pengobatan penyakit
11. Pelayanan kontrasepsi
12. Penyuluhan, baik itu kelompok dan perseorangan

Dalam pelaksanaan posyandu di lapangan dapat di lakukan dengan menggunakan sistem lima meja yang dapat di uraikan sebagai berikut :

1. Meja 1 meliputi : Pendaftaran, pencatatan bayi, pencatatan balita Pencatatan ibu hamil, pencatatan ibu menyusui, dan pencatatan pasangan usia subur.
2. Meja 2 meliputi : Penimbangan balita, dan penimbangan ibu hamil.
3. Meja 3 meliputi : Pengisian KMS.
4. Meja 4 meliputi : Mengenal balita berdasarkan hasil penimbangan Berat badan naik atau tidak diikuti dengan pemberian makanan tambahan, oralit dan vitamin A dosis tinggi, terrhadap ibu hamil dengan resiko tinggi diikuti dengan pemberian tablet besi, terhadap pasangan usia subur agar menjadi peserta KB lestari di ikuti dengan pemberian kondom serta pil.
5. Meja 5 meliputi : Pelayanan KIA, KB, imunisasi dan pengobatan, serta pelayanan lain sesuai dengan kebutuhan setempat (*Effendy*, *2006*).
6. Persyaratan posyandu
7. Penduduk RT paling sedikit 100 orang penduduk.
8. Terdiri dari 120 kepala keluarga.
9. Disesuaikan dengan kemampuan petugas.
10. Jarak antara kelompok, jumlah kepala keluarga dalam satu tempat atau kelompok tidak jauh (*Effendy, 2006*).
11. Penyelenggara posyandu
12. Pelaksana kegiatan adalah anggota masyarakat yang telah dilatih menjadi kader kesehatan setempat di bawah bimbingan Puskesmas.
13. Pengelolah posyandu adalah pengurus yang dibentuk oleh ketua RW yang berasal dari kader PKK, tokoh masyarakat formal dan informal serta kader kesehatan yang ada di wilayah tersebut (*Effendy, 2006*).
14. **Konsep Kepuasan**
15. Pengertian

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah memakainya (*Tse dan Wilson, 1998*). *Kotler (1999)* mendasarkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Teori kepuasan menekankan pemahaman faktor-faktor dalam individu yang menyebabkan mereka bertindak dengan cara tertentu. Individu mempunyai kebutuhannya sendiri sehingga ia dimotivasi untuk mengurangi atau memenuhi kebutuhan tersebut, artinya individu akan bertindak atau berprilaku dengan cara yang menyebabkan kepuasan kebutuhannya (*Stoner, 2006*).

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcame produk yang dirasakan *dalam* hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasaan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Kepuasaan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasaan pasien dipengaruhi banyak faktor (*Tjiptono 1997*), antara lain yang berhubungan dengan :

1. Pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali dating
2. Mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharap
3. Prosedur perjanjian dan waktu tunggu
4. Fasilitas umum yang tersedia
5. Fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, privacy dan pengaturan kunjungan
6. *Outcame* terapi dan perawatan yang diterima
7. Dimensi kepuasan

Menurut Parasunarman dan Berry, 1991 dalam Agus 2006 mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan jasa yaitu :

1. *Tangiable* (keadaan yang ada atau kenyataan sarana yang ada)

Meliputi penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi. Kelancaran pelayanan kesehatan posyandu dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu : sumber daya manusia yang memadai baik kuantitas maupun kualitasnya, tersedianya berbagai sumber atau fasilitas yang mendukung pencapaian kualitas pelayanan yang diberikan. Jasa pelayanan kesehatan di seluruh dunia selalu kekurangan sumber daya. Diantara berbagai keperluan harus diterapkan prioritas, dan keprluan harus disesuaikan dengan sumber daya yang ada. Untuk itu harus dibuat perkiraan biaya sebelum formulir pemesanan dilengkapi.

1. *Reliability* (dapat dipercaya)

Yakini kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada pasien merupakan bentuk pelayanan yang profesionak yang berfokus pada berbagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pasien.

1. *Responsiveness* (daya tanggap atau anggung jawab)

Yakni kemauan para petugas kesehatan ntuk membantu para pasien dan memberika pelayanan dengan cepat seta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien, pasien dapat informasi secara lengkap dan jelastentang kondisi kesehatannya.

1. *Assurance* (kepastian atau jaminan)

Mencakup kemampuan para petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan keperrcayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan. Bentuk pelayanan ini seyogyanya diberikan oleh para petugas kesehatan yang memiliki kemampuan serta sikap dan kepribadian ang sesuai dengan tuntutan perkembangan profesi yang ada. Seorang petugas kesehatan harus mempunyai kemampuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien, mampu memberikan kepercayaan keadan pasien dan keluarga, mampu menjaga kesopanan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

1. *Empaty* (perhatian)

Kesediaan para petugas kesehatan untuk peduli memberikan perhatian secara pribadi pada pasien. *Stuart* dan *Sundeen* 1997 yang dikutip *Keliat* 2004 menyatakan *empathy* adalah memandang pasien melalui pasien sendiri, peka terhadap persaan pasien saat ini, dapat mengidentifikasi masalah pasien dan memberikan alternative pemecahan pada pasien sesuai dengan ilmu dan pengalaman paa petugas kesehatan yang dimilikinya.

Sedangkan menurut *Azwar (1996)* bahwa dimensi kepuasan dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Kepuasan yang mengacuh hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi.

Kepuasan pemakai jasa kesehatan hanya pada kesesuaian dengan standar dank ode etik profesi saja. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan standart dan kode etik profesi dapat memuaskan pasien. Ukuran-ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai :

1. Hubungan dokter atau peawat-pasien

Terbinanya hubungan dokter atau perawat-pasien yang baik adalah salah satu dari kewajiban etik adalah amat diharapkan setiap pasiennya secara pribadi, menampung dan mendegarkan semua keluhan, seta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal ingin diketahui oleh pasien.

1. Kenyaman pelayanan

Kenyaman yang dimaksud disini tidak hanya yang menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi terpenting menyankut sikap serta tindakan perawat ketika menyelenggarakan pelayanan esehatan.

1. Kebebasan melakukan pilihan

Suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu bial kesehatan memilih ini dapat diberikan dank arena itu hars dapat dilaksanakan oleh setiap penyelenggara pelayanan kesehatan.

1. Pengetahuan dan kompetensi teknis

Secara umum disebut semakin tinggi tingkat pengetahuan dan kompetensi teknis tersebut, maka makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan.

1. Efektifitas pelayanan

Makin efektif pelayanan kesehatan makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan.

1. Keamanan tindakan

Untuk dapat terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu, aspek keamanan tindakan ini harus diperhatikan. Pelayanan kesehatan yang membahayakan pasien bukanlah pelayanan yang baik dan karena tidak boleh dilakukan.

1. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan

Menurut *Azwar (1996)* suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien mengenai :

1. Ketersediaa pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut tersedia masyarakat.

1. Kewajaran pelayanan kesehatan

Peayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat wajar dalam arti dapat masalah kesehatan kesehatan yang dihadapi.

1. Kesinambungan pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat berkesinambungan dalam arti tersedia setiap saat baik menurut ataupun kebutuhan pelayanan kesehatan.

1. Penerimaan pelayanan kesehatan

Untuk dapat menjamin munculnya kepuasaan yang terkait dengan mutu pelayanan, maka pelayanan kesehatantersebut harus dapat diupayakan sehingga oleh pemakaian jasa pelayanan.

1. Ketercapaian pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan yang dialokasikan teralu jauh dari daerah tempat tinggal tentu mudah dicapai. Apabila keadaan ini sampai terjadi, tentu tidak akanmemuaskan pasien, maka disebut suatu pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan tersebut dapa dicapai oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan itu.

1. Keterjangkauan pelayanan kesehatan

Menurut *Azwar (1996)* keterjangkuan pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan kepuasan pasien dan kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan maka suatu pelayanan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan.

1. Efisiensi pelayanan kesehatan

Menurut *Azwar (1996)* puas atau tidaknya pemakai jasa pelayanan mempunyai kaitan erat dengan baik atau tidaknya mutu pelayanan maka pelayanan kesehatan disebut sebagai bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut diselenggarakan secara efisiensi.

1. Mutu pelayanan kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan, yang apabila berhasil diwujudkan pasti akan memuaskan pasien, maka suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut menyembuhkan pasien serta tindakan yang dilakukan aman.

1. Cara mengukur kepuasan

*Tjiptono (2000)* mengungkapkan bahwa untuk mengujur kepuasan pelanggan ada 3 aspek penting yang saling berkaitan yaitu :

1. Apa yang diukur

Ada konsep yang bias digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Costumer satisfaction*)
2. Dimens kepuasan pelanggan
3. Konfirmasi harapan (*Confirmation of expectatitions*)
4. Minat oembelian ulang (*Repurchase intent*)
5. Keediaan untuk merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)
6. Ketidakpuasan pelangan (*Costumer dissatisfaction*)
7. Metode pengukuran

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelangan, diantaranya :

1. System keluhan dan saran, pemberi jasa perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, endapat dan keluhan mereka.
2. *Lost costumer analysis*, metode ini dengan menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli.
3. Survei kepuasan, melalui survei, akan diperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa pemberi jasa menaruh perhatian kepada pelanggannya.
4. *Ghos shopping*, metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang berperan sebagai pelanggan produk perusahaan pesaing.
5. Skala pengukuran

Ada beberapa skala pegukuran diantaranya :

1. Skala 2 poin (Ya-Tidak).
2. Skala 4 poin (Sangat tidak puas-Tidak puas-Puas-Sangat puas).
3. Skala 5 poin (Sangat tidak memuaskan-Tidak memuaskan-Netral-Memuaskan-Sangat memuaskan).
4. Faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan

Menurut Lele (1995) ada empat landasan kepuasan pelanggan :

1. Produk, meliputi perancangan produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen meliputi mutu, biaya dan sumber daya.
2. Kegiatan penjualan (proses) meliputi sikap, tindakan dan latihan paa petugas.
3. Sesudah penjualan atau purna beli, yaitu pelayanan pendukung mencakup informasi, garansi, nasihat, peringatan, latihan, umpan balik, dan tanggapan terhadap keluhan.
4. Budaya yaitu manajemen menerangkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan perusahaan. Memberi kepuasan kepada pelanggan sudah menjadi budaya kerja bukan hanya sekedar cita-cita.
5. Respon ketidakpuasan

Menurut *Sigh* dalam *Tjiptono (2000)* mengatakan apabila pelanggan tidak puas, maka bentuk ketidakpuasan tersebut dapat diwujudkan dalam 3 respon :

1. *Voice respoon* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya kepada perusahaan yang besangkutan. Respon ini sangat menguntungkan perusahaan.
2. *Private response* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas meyampaikan keluhannya kepada orang lain baik teman, kolega atau keluarganya. Tindakan ini berdampak besar bagi citra perusahaan.
3. *Third-party response* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya dengan mengadu lewat media massa, lembaga konsumen atatu institusi hokum. Tindakan ini sangat ditakui oleh sebagian besar perusahaan.

**BAB III**

**KERANGKA KONSEP**

1. **Dasar Pemikiran Variabel Penelitian**
2. Identifikasi variable
3. Variable independen

Variable independen adalah variable yang nilainya menentukan variable lain (*Nursalam, 2003*). Variable independen dalam penelitian ini yaitu sarana posyandu, kepercayaan petugas, daya tangap petugas, kepastian atau jaminan petugas, dan perhatian petugas.

1. Variable dependen

Variable dependen adalah variable yang nilainya ditentukan oleh variable lain. Dengan kata lain, variable terikat adalah faktor yang diamati dan diukur untuk menentukan ada tidaknya hubungan/pengaruh dari variable bebas. Variable dependen dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu.

1. Kerangka konsep

Posyandu adalah pusat kegiatan yang diselenggerakan oleh masyarakat secara rutin di desa. Dengan sarana posyandu yang baik, adanya kepercayaan, tanggung jawab, kepastian atau jaminan, perhatian petugas akan mempengaruhi tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu.

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan kerangka konsep penelitian ini sebagai berikut :

**Variable Independen Variabel Dependen**

Sarana posyandu

Perhatian petugas

Tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu

Kepastian atau jaminan petugas

Daya tanggap petugas

Kepercayaan petugas

Keterangan :

 : Diteliti

**Gambar 1.** : Kerangka konseptual faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu balita yang dating ke posyandu.

1. **Defenisi Operasional dan Kriteria Objektif**
2. Sarana posyandu adalah faslitas atau tempat ibu-ibu berkunjung untuk memeriksakan balitanya.

Kriteria objektif : Dikatakan puas bila nilai skor 76 – 100%, cukup puas bila 56 – 75%, dan kurang puas ≤ 5%.

1. Keprcayaan petugas adalah keyakinan ibu-ibu balita yang dating ke posyandu terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas.

Kriteria obejekif : Dikatakan puas bila nilai skor 76 – 100%, cukup puas bila 56 – 75%, dan kurang puas ≤ 5%.

1. Daya tangap petugas adalah kecepatan petugas memberikan pelayanan kesehatan keada ibu-ibu balita yang dating ke posyandu .

Kriteria objektif : Dikatakan puas bila nilai skor 76 – 100%, cukup puas bila 56 – 75%, dan kurang puas ≤ 5%.

1. Kepastian atau jaminan petugas adalah kemampuan petugas memberikan keamanan atau ketenangan kepada ibu-ibu balita yang datang ke posyandu.

Kriteria objektif : Dikatakan puas bila nilai skor 76 – 100%, cukup puas bila 56 – 75%, dan kurang puas ≤ 5%.

1. Perhatian petugas adalah sikap/prilaku yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu-ibu balita yang datang ke posyandu.

Kriteria objektif : Dikatakan puas bila nilai skor 76 – 100%, cukup puas bila 56 – 75%, dan kurang puas ≤ 5%.

1. **Hipotesa Penelitian**
2. Ada pengaruh sarana posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita yang datang ke Posyandu desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.
3. Ada pengaruh kepercayaan petugas dengan tingkat kepuasan ibu balita yang datang ke Posyandu desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.
4. Ada pengaruh daya tanggap petugas dengan tingkat kepuasan ibu balita yang datang ke Posyandu desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.
5. Ada pengaruh kepastian atau jaminan petugas dengan tingkat kepuasan ibu balita yang datang ke Posyandu desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.
6. Ada pengaruh perhatian petugas dengan tingkat kepuasan ibu balita yang datang ke Posyandu desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.

**BAB IV**

**METODE PENELITIAN**

1. **Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah suatu yang vital dalam penelitian yang memungkinkan pemaksimalan kontrol beberapa faktor yang bias mempengaruhi akurasi suatu hasil. Desain penelitian merupakan strategi dalam mengidentifikasi permasalahan sebelum perencanaan akhir pengumpulan data dan digunakan untuk mengidentifikasikan suktur dimana penelitian dilaksanakan (*Nursalam, 2003*).

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilaksanakan dengan rancangan *deskriptif* untuk meneliti tingkat kepuasan ibu-ibu balita yang datang ke posyandu Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.

1. **Tempat dan Waktu Penelitian**
2. Lokasi : penelitian ini dilaksanakan di Posyandu Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.
3. Waktu : Waktu penelitian ini adalah mulai bulan … sampai dengan … 2013.
4. **Populasi dan Sampel**
5. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (*Sugiyoni, 2003*). Pada penelitian ini populasinya adalah semua pengunjung atau anggota posyandu yang tercatat sebagai anggota posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu.

1. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan *“sampling”* tertentu untuk bias memenuhi atau mewakili populasi (*Nursalam, 2003*). Sampel pada penelitian ini adalah ibu-ibu yang mempunyai balita yang berkunjung di Desa Cakkeawo yang memenuhi kriteria inklusi.

1. Kriteria inklusi
2. Bias membaca dan menulis
3. Bersedia menjadi responden
4. Ibu dengan anak usia 0 – 5 tahun
5. Tingkat pendidikan minimal SMP
6. Kriteria ekslusi
7. Pasien lansia (> 60 tahun)
8. Tidak dapat membaca dan menulis
9. **Cara Pengambilan Sampel**

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada peneliian ini adalah *Purposional sampling* , yaitu suatu tekhnik penetapan sample dengan cara memilih sample diantara populasi sesuai degna yang dikehendaki peneliti sehingga sample tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenel sebelumnya.

1. **Rancangan Pengelolahan dan Analisa Data**
2. Instrumen penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner dengan skala likert yang terdiri dari 5 item pertanyaan meliputi sarana posyandu, kepercayaan petugas, daya tanggap petugas, kepastian atau jaminan peugas, dan perhatian petugas.

1. Prosedur pengumpulan data

Pengukuran data dalam penelitian ini adalah dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden yang akan diteliti. Pengukuran instumen untuk mengukur kepuasan ibu balita yang dinilai meliputi 5 item pertanyaan meliputi : sarana posyandu, keprcayaan petugas, daya tanggap petugas, kepastian atau jaminan petugas, dan perhatian petugas dengan menggunakan penilaian sebagai berikut : Nilai Sangat tidak puas = 1, Tidak puas = 2, Puas = 3, Sangat puas = 4, dengan kriteria : Kurang puas ≤ 55 %, cukup puas 56-75 %, sangat puas 76 – 100 %.

1. Analisis data

Setelah data dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengelolahan data dengan proses sebagai berikut :

1. Editing : Meihat data, apakah data yang diperoleh sudah terisi lengkap atau masih belum lengkap.
2. Koding : Melakukan klarifikasi jawaban dari responden menurut jenisnya dengan memberikan kode masing-masing jawaban menurut item yang diobservasi.
3. Tabulasi data : Suatu langkah untuk memudahkan analisa data.
4. Analisa data : Data yang telah terkumpul dianalisis dengan univariat yakni pengelompokkan data berdasarkan distribusi frekuensi sesuai dengan karakteristik responden dan tingkat kepuasan.

**BAB V**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan pembahasan meliputi gambaran umum lokasi penelitian, karakteristik demografi responden, dan variabel yang diukur. Penelitian ini mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu balita yang datang ke Posyandu Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu mulai bulan … sampai dengan … 2013 dengan jumlah sampel sebanyak … orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling.

1. **Hasil Penelitian**
2. Gambaran umum lokasi penelitian

Puskesmas Suli terdapat di wilayah Kabupaten Luwu yang bekerja di bawah naungan dnas kesehatan Luwu. Menurut data di Puskesmas Suli bulan … 2013 menunjukkan jumlah petugas kesehatan yang terdapat pada Puskesmas tersebut sebanyak … orang. Puskesmas Suli membawai … desa dan masing-masing desa memiliki pustu serta rata-rata terdapat … posyandu yang dikelolah oleh seoang bidan desa. Salah satunya Desa Cakkeawo yang terdiri dari … posyandu, diantaranya Posyandu …, Posyandu …, dan Posyandu ….

1. Karakteristik demogafi responden

Pada bagian ini akan diuraikan tentang karakteristik demografi responden meliputi : Nama posyandu, jumlah anak, umur anak, jumlah kunjungan, dan pendidikan ibu. Hal ini dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 1.

Distribusi Responden Berdasarkan Nama Posyandu, Jumlah anak, Umur Anak, Jumlah Kunjungan, dan Pendidikan di Posyandu desa Cakkeawo Wilayah Kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu

Tahun 2013

|  |  |
| --- | --- |
| **Kriteria** | **Jumlah** |
|  | **n (orang)** | **%** |
| **Nama Posyandu :**…..…..….. |  |  |
| Total |  |  |
| **Jumlah Anak :**1 - 2 orang3 – 4 orang |  |  |
| Total |  |  |
| **Umur Anak :**0 – 4 bulan5 – 8 bulan9 – 12 bulan |  |  |
| Total |  |  |
| **Jumlah Kunjungan :**1 – 4 kali5 – 8 kali9 – 12 kali |  |  |
| Total |  |  |
| **Pendidikan :**SMPSMA |  |  |
| Total |  |  |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 1 di atas, menunjukkan jumlah responden yang terdapat pada Posyandu … ebih besar dari Posyandu yang lain (…%). Jumlah anak yang terbanyak menjadi responden adalah ibu yang mempunyai anak … orang yaitu sebanyak … orang (…%). Sementara umur anak yang terbanyak menjadi espnden adalah umur 0 – 4 bulan yaitu sebanyak … orang (…%), sedangkan golongan umur 5 – 8 bulan dan umur 9 – 12 bulan masing-masing … orang (..%).

Jumlah kinjungan ibu-ibu balita yang terbanyak menjadi responden adalah kunjungan … kali yaitu sebanyak … (…%), sedangkan yang paling sedikit adalah kinjngan … sebanyak … (…%). Pendidikan ibu-ibu baita yang terbanyak menjadi responden adalah … yaitu sebanyak … (…%), sedangkan yang paling sedikit adalah … sebanyak … (…%).

1. Variabel penelitian
2. Sarana kesehatan

Tabel 2.

Pengaruh Sarana Kesehatan Tingkat Kepuasan Ibu Balita

Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

|  |  |
| --- | --- |
| **Tingkat Kepuasan** | **Jumlah** |
| **n (orang)** | **%** |
| Kurang puasCukup puasPuas |  |  |
| **Total** |  |  |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukan jumlah ibu balita penguna posyandu yang merasa puas dengan sarana kesehatan sebanyak … orang (…%), dan … orang (…%) yang merasa cukup puas.

1. Kepercayaan petugas

Tabel 3.

Pengaruh Kepercayaan Petugas Tehadap Tingkat Kepuasaan Ibu Balita

Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja Puskesmas

Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

|  |  |
| --- | --- |
| **Tingkat Kepuasan** | **Jumlah** |
| **n (orang)** | **%** |
| Kurang puasCukup puasPuas |  |  |
| **Total** |  |  |

*Sumber : Data Primer*

Pada tabel 3 di atas, menunjukkan ibu balita pengguna posyandu yang merasa puas dengan kepercayaan petugas sebanyak … (…%), dan yang merasa cukup puas sebanyak … (…%).

1. Cepat tangap petugas

Tabel 4.

Pengaruh Daya Petugas Terhadap Tingkat Kepuasaan Ibu Balita

Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja Puskesmas

Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

|  |  |
| --- | --- |
| **Tingkat Kepuasan** | **Jumlah** |
| **n (orang)** | **%** |
| Kurang puasCukup puasPuas |  |  |
| **Total** |  |  |

*Sumber : Data Primer*

Pada tabel 4 di atas, menunjukkan ibu balita pengguna posyandu yang merasa puas dengan daya tanggap petugas sebanyak … (…%), dan yang merasa cukup puas sebanyak … (…%).

1. Kepastian/jaminan petugas

Tabel 5.

Pengaruh Kepastian/Jaminan Petugas Terhadap Tingkat Kepuasaan Ibu Balita

Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja Puskesmas

Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

|  |  |
| --- | --- |
| **Tingkat Kepuasan** | **Jumlah** |
| **n (orang)** | **%** |
| Kurang puasCukup puasPuas |  |  |
| **Total** |  |  |

*Sumber : Data Primer*

Tabel 5 di atas, menunjukkan jumlah ibu balita pengguna posyandu merasa puas dengan kepastian/jaminan petugas sebanyak … (…%), cukup puas … orang (…%), dan … orang (…%) merasa tidak puas.

1. Perhatian petugas

Tabel 6.

Pengaruh Perhatian Petugas Terhadap Tingkat Kepuasaan Ibu Balita

Pengguna Posyandu di Desa Cakkeawo Wilayah Kerja Puskesmas

Suli Kabupaten Luwu Tahun 2013

|  |  |
| --- | --- |
| **Tingkat Kepuasan** | **Jumlah** |
| **n (orang)** | **%** |
| Kurang puasCukup puasPuas |  |  |
| **Total** |  |  |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 6 di atas, menunjukan bahwa jumlah ibu balita penguna posyandu yang merasa puas dengan perhatian petugas sebesar … orang (…%), dan yang merasa cukup puas sebesar … orang (…%).

1. **Pembahasan**
2. Sarana kesehatan

*Wijono* (1999) mengemukakan bahwa sarana pelayanan kesehatan adalah segala sbentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan. Sarana pelayanan kesehatan yang kurang dekat atau jauh menyebabkan konsumen merasa kesulitan untuk menjangkau sarana pelyanan kesehatan tersebut sehingga menimbulkan respon ketidakpuasan.

Menurut *Walgito* (2003), kepuasan dipengaruhi olehfaktor eksternal. Dalam hal ini pelayanan kesehatan merupakan stimulus diantaranya sarana dan fasilitas kesehatan. Dalam pengembangan mutu pelayanan kesehatan peralatan kesehatan merupakan salah satu bagian dari sumber daya yang dipakai untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi tetapi peralatan bukan salah satunya sumber daya yang dipakai dalam organisasi tetapi harus didukung oleh sumber daya manusia dan financial yang memadai.

Hasil penelitian menunjukkan jumlah ibu balita pengguna posyandu Desa Cakkeawo sudah …% merasa puas akan sarana posyandu yang ada, dan merasa cukup puas sebesar …%, serta yang merasa tidak puas …%. Hal ini disebabkan karena dari … posyandu yang ada di Desa Cakkeawo yaitu posyandu …, posyandu …, dan posyandu … sudah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai dan tidak sulit untuk dijangkau oleh pengguna posyandu tersebut.

*Nurachmah* (2001), mengemukakan kelancaran pelayanan kesehatan posyandu dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain adalah sumber daya manusia yang memadai baik kuantitas maupun kualitasnya tesedianya berbagai sumber atau fasilitas yang mendukung pencapaian kualitas pelayanan yang diberikan.

1. Kepercayaan petugas

*Nurachmah* (2001) mengemukakan bahwa kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan akan memberikan kepuasan terhada pasien. Adanya kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan akan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menggunakan fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah ibu balita pengguna posyandu di Desa Cakkeawo sudah …% yang merasa puas dengan kepercayaan petugas dan yang merasa kurang puas …%. Hal ini disebabkan karena hubungan antara petugas posyandu dengan masyarakat Desa Cakkeawo sudah terbina sejak lama (sudah ada penerimaan diri petugas dalam masyarakat).

Menurut *Notoadmojo* (2003), penerimaan diri merupakan salah satu dari tingkatan sikap. Sikap adalah reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau obyek. Menerima berarti orang/subyek mau memperhatikan stimulus yang diberikan. Setelah mengetahui masalah selanjutnya seseorang akan bersikap terhadap masalah tersebut.

1. Daya tanggap petugas

*Nurachmah* (2001) mengemukakan bahwa kemauan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat, serta mendengarkan dan mengatasi keluha yang diajukan pasien, pasien mendapat informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatannya. Kemampuan memberikan layanan cepat dalam membantu konsumen sangat mempengaruhi pasien dalam menilai mutu pelayanan yaitu termasuk perilaku petugas.

Hasil penelitian menunjukkan jmlah ibu balita pengguna posyandu di Desa Cakkeawo …% yang merasa puas dengan daya tanggap petugas dan …% yang merasa kurang puas. Adanya pengkaderan dan pelatihan kader-kader posyandu membuat mereka cukup terlatih dalam memfungsikan program lima meja posyandu. Dengan adanya tenaga dan kader yang terlatih tersebut akan meningkatkan daya tanggap mereka dalam memberika pelayanan kesehatan kepada peserta posyandu.

1. Kepastian/jaminan petugas

*Wiryanto* (2001) mengemukakan bahwa kepastian/jaminan merupakan kemampyan para petugas kesehatan untuk menimbulakan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pasien. Bentuk pelayanan ini seyogyanya diberikan oleh para petugas kesehatan yang memiliki kemapuan serta sikap dan kepribadian yang sesuai dengan tuntutan perkembangan profesi yang ada. Seorang petugas kesehatan harus mempunyai kemampuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien, mampu memberikan kepercayaan kepada pasien dan keluarga, mampu menjaga kesopanan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukan jumlah ibu balita pengguna posyandu di Desa Cakkeawo yang cukup puas dengan kepastian/jaminan petugas …% dan …% yang tidak puas. Adanya responden yang kurang puas pada posyandu … akan kepastian/jaminan petugas disebabkan karena sebagian petugas kurang memperhatikan keluhan yang diajukan sehingga apa yang dibutuhkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Seperti yang dikatakan oleh *Soeroso* (2003), harapan pasien adalah suatu bentuk motivasi berdasakan model komples yang dikembangkan oleh Lowe dan Poter. Model komplek ni memandang dua faktor utama yang membuat orang mendapat apa yang diinginkan yaitu nilai penghargaan dan harapan individu. Untuk memperoleh apa yang diharpakan maka individu berusaha melalui berbagai cara untuk mendapatkannya. Dengan demikian harapan akan kesehatan yang didaptkan dari pelayanan yang akan diberikan merupakan suatu bentuk motivasi individu untuk mendapatkan kebutuhan.

1. Perhatian petugas

*Nurachmah* (2001), perhatian adalah kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pasien, perhatian dan paham akan kebutuhan pasien dengan memandang pasien melalui pasien sendiri (internal), peka terhadap perasaan pasien saat ini, dapat mengidentifikasi masalah pasien dan memberikan alternative pemecahan pada pasien sesuai dengan imu dan pengalaman para petugas keehatan yang dimilikinya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ibu balita pengguna posyandu di Desa Cakkeawo yang merasa puas dengan perhatian petugas sebesar …% dan …% yang merasa cukup puas. Hal ini dapat dibuktikan dimana petugas memberikan kemudahan kepada ibu-ibu balita terhadap pendaftaran, penimbangan balita, pengisian KMS, penanganan diare pada balita, imunisasi, dan memberikan penyuluhan kesehatan.

Menurut *Walgito* (2003), sikap petugas kesehatan merupakan intensitas rangsangan, sehingga sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan akan selalu menarik perhatian pasien dan keluarga. Kesan positif jika perilaku petugas memberikan perhatian yang menimbukan kepuasan bagi pasien dan keluarga, sebaliknya negatif jika sikap dan tingkah laku petugas tidak memberikan kepuasan bagi pasien.

**BAB VI**

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi ingkat kepuasan ib balita yang datang ke posyandu Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu mulai bulan … sampai dengan … 2013, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ibu balita pengguna posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu
2. Ibu balita pengguna posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu
3. Ibu balita pengguna posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu
4. Ibu balita pengguna posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu
5. Ibu balita pengguna posyandu di Desa Cakkeawo wilayah kerja Puskesmas Suli Kabupaten Luwu
6. **Saran**
7. Perlu memberikan pelayanan posyandu sesuai dengan sistim lima meja yang melibatkan bidan, perawat dan kader, serta menjelaskan prosedur terebih dahulu sebelum pelayanan di berikan, serta memberikan pembekalan dalam bentuk pelatihan, seminar dan lain-lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan posyandu.
8. Perlu mengevaluasi hasil pelayanan kegiatan posyandu oleh petugas setiap bulan sekali, untuk mengetahui kekurangan dalam pemberian pelayanan terhadap peserta posyandu.
9. Perlu melakukan penelitian lebih lanjut tentang kinerja petugas pelayanan kesehatan posyandu terhadap tingkat kepuasan ibu-ibu balita seper perawat bidan, kader dalam memberikan pelayanan terhadap ibu-ibu balita. Sehingga benar-benar diketahui sejauh mana tingkat kepuasan ibu-ibu balita terhadap pelayanan kegiatan posyandu yang diberikan oleh petugas posyandu.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alma, B (2001). ***Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa***. Alpha Beta bandung.

Azwar A, (2006). ***Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan***. Pustaka Sinar Harapan Jakarta.

Effendy N. (2006). ***Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat***. EGC, Jakarta.

Hart, dkk. (2004). ***Pemanduan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dengan Pemeliharaan Kesehatan Dasar***. Binarupa, Jakarta.

Noto Atmojo S, (2003). ***Metodologi Penelitian Kesehatan***. Edisi 2, Rineka Cipta Jakarta.

Nursalam. (2003). ***Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan***. Salemba Medika, Jakarta.

Nurachamah, E. (2001). ***Program Pendidikan Spesialis Keperawatan Sebagai Upaya Meninkatkan Akontabilitas Pofesi Keperawatan***, Makalah disampaikan pada seminar ilmiah Monas PPNI, Bandung.

Parasuraman, A., Et.Al. (2006). ***Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality***, Journal Of Retailing.

Ricahard F. Gerson. (2002). ***Mengukur Kepuasan Pelanggan***. PPM, Jakarta.

Soejadi. (2006). ***Organisasi dan Metode penunjang Berhasilnya Proses Manajemen***, PT Gunung Agung, Jakarta.

Stoner, (2006). ***Manajemen***. Jilid 1. PT. Bhuana Ilmu Populer. Jakarta.

Sugiono, (2003). ***Statistik Untuk Penelitian***, Alfabeta, Bandung.

Sutadi H., dkk (2007). ***Evaluasi Pelaksanaan Program Posyandu di Puskesmas Tlogomulyo Temanggung***. Gizi Net (online), <http://www.gizi.net.or.id>. Diakses 19 Maret 2009.

Tjiptono, F. (1997). ***Prinsip-Prinsip Total Quality Service***. Andi. Yogyakarta.

 . (2000). ***Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer***. Andi. Yogyakarta.

Umar, Husein (2005). ***Riset Sumber Daya Manusia Organisasi***. Pustaka Utama. Jakarta.

Walgito Bimo, (2007). ***Pengantar Psikologi Umum***. Andy, Yogyakarta.

Wiryanto, T.B. (2001). ***Kepuasan Terhadap Perawatan Masa Hamil Dari Pasien di Poliklinik Kebidanan RSUP Dr. Sardjito***. Yogyakarta.

Wijono, D. (1999). ***Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi***. Airlangga University Press, Surabaya.