

ABSTRAK

LAILA, NPM: 2022243, Judul " PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POSYANDU BALITA DI DESA LOK BANGKAI" dibawah bimbingan Bapak **Dr.Reno Affrian,S.Sos.,M.AP., CIQaR,CIQnR** sebagai Pembimbing I, dan Bapak **Barkatullah, S.Sos., M.A.** sebagai Pembimbing II.

Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, merupakan layanan kesehatan dasar penting untuk memantau pertumbuhan anak dan mencegah stunting melalui imunisasi, pemberian vitamin, serta penyuluhan gizi. Meski dilaksanakan rutin setiap bulan oleh kader dan tenaga medis, kualitas pelayanan masih menghadapi kendala. Masalah utama meliputi fluktuasi partisipasi masyarakat, kurangnya kompetensi serta keramahan kader, hingga keterbatasan sarana fisik dan ruang tunggu. Hal ini memengaruhi kepuasan dan minat warga untuk berkunjung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat guna mengoptimalkan pembangunan kesehatan di desa.

Penelitian kuantitatif deskriptif asosiatif ini dilaksanakan di Posyandu Desa Lokbangkai untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan populasi sebanyak 602 kunjungan selama periode Januari–Oktober 2025, penelitian ini menetapkan 86 responden sebagai sampel menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian diuji validitas serta reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan uji asumsi klasik dan regresi linear sederhana, serta pengujian hipotesis melalui uji-t dan koefisien determinasi (R^2) untuk membuktikan signifikansi hubungan antar variabel secara objektif dan akurat.

Penelitian terhadap 86 responden di Posyandu Balita Kecamatan Banjang menyimpulkan bahwa instrumen penelitian valid, reliabel, dan berdistribusi normal. Hasil analisis regresi linear sederhana membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 56,3% menunjukkan kontribusi kuat kualitas pelayanan terhadap kepuasan, sementara 43,7% sisanya dipengaruhi faktor eksternal seperti fasilitas dan komunikasi petugas. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan oleh kader dan tenaga kesehatan secara langsung akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Posyandu di wilayah tersebut.

Untuk meningkatkan layanan, para kader diharapkan terus mengasah keterampilan teknis dan sikap ramah agar masyarakat merasa lebih diperhatikan. Pemerintah desa dan Puskesmas perlu bersinergi memperbarui fasilitas kesehatan serta menjaga kenyamanan tempat pelayanan. Kedisiplinan waktu dan komunikasi yang edukatif juga menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan warga. Dukungan nyata berupa pelatihan rutin dan monitoring berkala sangat diperlukan demi kualitas yang berkelanjutan. Terakhir, bagi peneliti mendatang, ada baiknya menggali faktor lain seperti manajemen atau fasilitas fisik secara lebih mendalam, agar ditemukan solusi yang lebih menyeluruh dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Posyandu.