

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam bidang kesehatan, pelayanan publik diwujudkan melalui berbagai program yang dekat dengan masyarakat, salah satunya adalah Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu). Posyandu merupakan lembaga pelayanan kesehatan masyarakat yang dibentuk, dikelola, dan dilaksanakan oleh masyarakat dengan pendampingan tenaga kesehatan dari puskesmas. Posyandu memberikan berbagai layanan kesehatan dasar seperti penimbangan berat badan, pengukuran tinggi badan, imunisasi, pemeriksaan ibu hamil, pemberian vitamin, dan penyuluhan kesehatan.

Salah satu bentuk kegiatan yang berfokus pada anak usia dini adalah Posyandu Balita. Posyandu Balita bertujuan untuk memantau pertumbuhan dan perkembangan anak usia 0–5 tahun melalui kegiatan seperti penimbangan, pengukuran tinggi badan, pemberian imunisasi, pemberian makanan tambahan, serta penyuluhan gizi kepada orang tua. Kegiatan ini sangat penting untuk mendeteksi dini risiko gizi buruk, mencegah stunting, serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan anak sejak usia dini. Melalui Posyandu Balita, masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan dasar secara mudah, murah, dan dekat dengan tempat tinggal mereka.

Kegiatan Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang, merupakan salah satu bentuk nyata pelayanan publik di bidang kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan anak usia dini. Kegiatan ini menjadi agenda rutin dan terjadwal setiap bulan, dilaksanakan di balai desa atau tempat pelayanan masyarakat, dengan melibatkan bidan desa, kader Posyandu, serta petugas kesehatan dari Puskesmas Banjang. Masyarakat, khususnya para ibu yang memiliki anak balita, menunjukkan antusiasme dan partisipasi aktif dalam setiap pelaksanaan kegiatan.

Pelaksanaan Posyandu Balita di Desa Lokbangkai berlangsung secara sistematis dan terarah. Setiap kegiatan diawali dengan pencatatan data kehadiran ibu dan anak, dilanjutkan dengan pemeriksaan buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), penimbangan berat badan, serta pengukuran tinggi badan. Hasil pengukuran kemudian dicatat oleh kader dan dikonsultasikan kepada petugas kesehatan untuk menilai perkembangan dan status gizi anak.

Selain pelayanan pemeriksaan, kegiatan Posyandu juga mencakup pemberian imunisasi dasar lengkap, vitamin A, serta pemberian makanan tambahan bergizi seperti bubur kacang hijau atau telur rebus. Setelah itu, dilakukan penyuluhan kesehatan oleh bidan desa atau petugas gizi, dengan materi tentang pola makan seimbang, kebersihan diri dan lingkungan, pencegahan stunting, serta pentingnya kunjungan Posyandu secara berkala.

Posyandu Balita juga menjadi ruang interaksi sosial yang produktif bagi masyarakat. Para ibu saling bertukar informasi dan pengalaman mengenai pola asuh anak, sementara anak-anak berinteraksi, bermain, dan belajar

mengenai lingkungan. Kegiatan ini menciptakan suasana yang hidup, edukatif, dan mempererat hubungan sosial antarwarga.

Posyandu Balita di Desa Lok Bangkai Kecamatan Banjang merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan masyarakat yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan ibu dan anak. Kegiatan Posyandu di desa ini dilaksanakan secara rutin setiap bulan di bawah pembinaan Puskesmas Banjang dengan melibatkan kader Posyandu, bidan desa, serta tenaga kesehatan. Adapun aktivitas yang dilakukan meliputi penimbangan berat badan balita, pengukuran tinggi badan dan lingkar kepala, pemberian imunisasi dasar, pemberian vitamin A dan obat cacing, pemberian makanan tambahan (PMT), penyuluhan kesehatan bagi ibu balita, serta konsultasi kesehatan atau rujukan bagi balita yang mengalami gangguan pertumbuhan. Melalui kegiatan tersebut, masyarakat diharapkan dapat lebih aktif dalam memantau pertumbuhan dan perkembangan anak serta memahami pentingnya kesehatan sejak dini.

Namun, berdasarkan hasil observasi, kegiatan Posyandu Balita di Desa Lok Bangkai masih menghadapi beberapa fenomena masalah yang menggambarkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Fenomena pertama yaitu terjadinya fluktuasi jumlah kunjungan balita setiap bulannya. Partisipasi masyarakat dalam kegiatan Posyandu cenderung naik turun, di mana pada bulan tertentu jumlah pengunjung meningkat, namun pada bulan lain mengalami penurunan yang cukup signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesadaran dan minat masyarakat untuk datang ke Posyandu belum stabil. Beberapa ibu balita menyampaikan bahwa jadwal

kegiatan terkadang kurang diinformasikan dengan baik, serta waktu pelayanan yang lama membuat sebagian masyarakat enggan datang secara rutin.

Fenomena kedua berkaitan dengan kualitas pelayanan yang belum merata di antara kader Posyandu. Sebagian kader telah melayani dengan baik dan penuh tanggung jawab, namun masih terdapat kader yang kurang ramah, kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, dan belum mampu menjelaskan hasil penimbangan serta arti grafik pertumbuhan anak secara jelas. Selain itu, antrian yang panjang dan kurangnya koordinasi antarkader juga menjadi salah satu penyebab ketidaknyamanan masyarakat. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Fenomena ketiga yaitu keterbatasan sarana dan prasarana dalam kegiatan Posyandu Balita. Beberapa fasilitas seperti timbangan, alat ukur tinggi badan, meja pelayanan, serta ruang kegiatan masih terbatas sehingga tidak dapat menampung jumlah pengunjung yang cukup banyak. Selain itu, kegiatan penyuluhan kesehatan yang seharusnya menjadi sarana edukasi bagi para ibu sering kali tidak diikuti sepenuhnya karena sebagian masyarakat hanya datang untuk menimbang anak, kemudian langsung pulang. Kondisi tersebut menyebabkan tujuan utama Posyandu, yaitu meningkatkan pemahaman dan kepedulian ibu terhadap kesehatan balita, belum tercapai secara maksimal.

Berdasarkan ketiga fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Posyandu Balita Desa Lok Bangkai Kecamatan Banjang masih perlu ditingkatkan, baik dari segi keandalan, daya tanggap, empati, maupun

kelengkapan sarana fisik. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat serta mendorong partisipasi aktif dalam setiap kegiatan Posyandu, sehingga tujuan pembangunan kesehatan masyarakat di tingkat desa dapat terwujud dengan optimal.

Kondisi ini meskipun tidak menghentikan kegiatan, dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalitas dan kualitas pelayanan. Masyarakat cenderung lebih puas ketika pelayanan berlangsung cepat, tertib, dan dilengkapi fasilitas yang mendukung kenyamanan. Dengan demikian, peningkatan sarana fisik menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan Posyandu dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Fenomena-fenomena tersebut memperlihatkan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan memiliki keandalan, ketepatan, kenyamanan, dan sikap petugas yang profesional, maka masyarakat akan merasa puas dan termotivasi untuk berpartisipasi aktif secara berkelanjutan. Sebaliknya, apabila terdapat aspek yang belum optimal, kepuasan masyarakat dapat menurun dan berdampak pada partisipasi. Peneliti tertarik untuk mengangkat judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai.”

B. Batasan Masalah

Untuk membuat penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok pembahasan, penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada

“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai”.

Batasan ini dimaksudkan agar penelitian lebih fokus dalam mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh kader Posyandu dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada Posyandu Balita yang berada di Desa Lokbangkai, Kecamatan Bangjang, Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini dibatasi pada lima dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (SERVQUAL) yaitu:
 - a. *Tangibles* (Bukti Fisik): meliputi kondisi sarana dan prasarana, peralatan, serta penampilan kader Posyandu.
 - b. *Reliability* (Keandalan): kemampuan kader Posyandu dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur.
 - c. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesediaan dan kecepatan kader dalam membantu masyarakat serta memberikan informasi yang dibutuhkan.
 - d. *Assurance* (Jaminan): pengetahuan, kesopanan, dan rasa aman yang diberikan oleh kader kepada masyarakat saat pelayanan berlangsung.
 - e. *Empathy* (Empati): perhatian dan kepedulian kader Posyandu terhadap kebutuhan dan kenyamanan masyarakat.
3. Variabel kepuasan masyarakat dibatasi pada persepsi masyarakat terhadap kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan di Posyandu Balita.

4. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada masyarakat yang memiliki anak balita dan aktif mengikuti kegiatan Posyandu Balita di Desa Lokbangkai.
5. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025, sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat pada periode tersebut.

C. Rumusan masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu Balita di Desa Lokbangkai
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu Balita di Desa Lokbangkai Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang Administrasi Publik, khususnya dalam konteks pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat desa, serta memperkuat teori hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Desa dan Puskesmas Banjang: Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Posyandu Balita di wilayah setempat.
- b. Bagi Kader Posyandu: Dapat menjadi bahan evaluasi dan dorongan untuk terus meningkatkan kemampuan serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- c. Bagi Masyarakat: Dapat menumbuhkan kesadaran pentingnya partisipasi aktif dalam kegiatan Posyandu sebagai upaya menjaga kesehatan anak sejak dini.

