

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Membangun kesehatan masyarakat adalah suatu pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Program Indonesia Sehat pada periode 2015-2019 dengan sasaran meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan dengan sasaran (1) meningkatnya status kesehatan dan gizi ibu dan anak, (2) meningkatnya pengendalian penyakit, (3) meningkatnya akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan terutama di daerah terpencil, tertinggal dan perbatasan, (4) meningkatnya cakupan pelayanan kesehatan universal melalui Kartu Indonesia Sehat dan kualitas pengelolaan SJSN kesehatan, (5) terpenuhinya kebutuhan tenaga kesehatan, obat dan vaksin, serta (6) meningkatnya responsivitas sistem kesehatan. Berkaitan dengan meningkatnya status kesehatan dan gizi ibu dan anak maka salah satu upaya yang dilakukan adalah mengembangkan peranan posyandu (Depkes, 2015).

Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dilaksanakan oleh, dari dan bersama masyarakat, untuk memberdayakan dan mempermudah kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan bagi ibu, bayi dan anak balita. Peran kader dalam menyelenggarakan posyandu sangat besar karena selain sebagai pemberi informasi juga sebagai penggerak masyarakat untuk datang ke posyandu dan melaksanakan perilaku hidup sehat dan bersih (Kemenkes RI, 2012).

Peran posyandu sangat diperlukan bagi masyarakat sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya bagi ibu, bayi dan balita. Oleh karena itu posyandu harus memberikan cakupan pelayanan yang maksimal. Cakupan dari posyandu dibedakan atas jenisnya. Posyandu pratama belum bisa dilakukan secara rutin setiap bulan. Posyandu pada tingkat madya sudah dapat melaksanakan kegiatan lebih dari 8 kali per tahun dengan rata-rata jumlah kader tugas 5 orang atau lebih, tetapi cakupan program utamanya (KB, KIA, Gizi, dan Imunisasi) masih rendah yaitu kurang dari 50%. Posyandu Purnama cakupan program utamanya lebih dari 50%, dan posyandu Mandiri sudah dilakukan dengan teratur, cakupan lima program utama sudah baik, ada program tambahan, dan dana sehat telah menjangkau lebih dari 50% KK. Cakupan penimbangan balita dari tahun 2010 sampai tahun 2014 di Indonesia cenderung meningkat. Namun pada tahun 2015 terjadi penurunan menjadi 73,0%, hal itu disebabkan pada tahun 2015 terjadi peralihan RPJMN tahun 2015-2019 dimana terdapat pengembangan sasaran program dan penambahan indikator baru terkait Renstra Kemenkes sehingga cakupan dan target penimbangan balita di posyandu belum tersosialisasikan dengan baik (Kemenkes RI, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukatmi dan Wulansari (2014) menemukan bahwa sebagian besar responden (70,0%) menilai mutu pelayanan di posyandu balita termasuk memuaskan. Penelitian yang dilakukan oleh Widartini dan Nopiyani (2013) menemukan bahwa pengguna layanan sangat puas terhadap kualitas layanan Posyandu namun masih terdapat item-item dimensi mutu yang perlu ditingkatkan pada pelayanan Posyandu terutama adalah kemampuan petugas dalam melakukan penyuluhan dan ketersediaan media penyuluhan. Penelitian yang dilakukan oleh Chasanah (2015) menemukan bahwa tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan pada posyandu rata-rata 62,2% dengan kategori memuaskan. Hasil penelitian Handayani (2012) menemukan bahwa ibu melakukan frekuensi kunjungan yang teratur

karena kualitas layanan posyandu yang sebagian besar dalam kategori baik.

Studi pendahuluan yang dilakukan di Desa Ngaluran Kecamatan Karanganyar Demak diketahui bahwa saat ini terdapat 7 RW dan masing-masing RW memiliki layanan posyandu untuk balita. Jumlah balita keseluruhan yang mendapatkan layanan posyandu sebanyak 610 anak. Pelayanan yang diberikan oleh Posyandu di Desa Ngaluran ini masih dirasa kurang memuaskan bagi ibu balita. Hal ini terlihat dari proses antrian yang cukup lama serta pelayanannya sekilas hanya melakukan penimbangan dan pengukuran tinggi badan saja, sementara nilai tambah yang didapatkan dari layanan posyandu masih belum terlihat. Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan 60 orang ibu balita yang mengikuti layanan posyandu didapatkan 68,33% menyatakan kurang puas dengan pelayanan posyandu. Ketidakpuasan ini disebabkan karena pelayanan posyandu tidak ada penyuluhan kesehatan terutama terkait dengan proses tumbuh kembang anak, dan di posyandu juga tidak ada layanan atau pemeriksaan kesehatan bagi anak. Berkaitan dengan antrian yang panjang dan lama juga disebutkan oleh ibu-ibu tersebut bahwa banyak anak yang hingga menangis dan tidak mau dilakukan penimbangan karena lamanya antrian dan tidak disediakan alat bermain yang ada di posyandu guna membantu membangun kegembiraan bagi anak.

Pelayanan posyandu terbagi dalam sistem pelayanan 5 meja. Pelayanan meja pertama adalah pendaftaran. Pelayanan meja yang kedua adalah penimbangan bayi dan balita, pelayanan meja ketiga adalah pencatatan kartu menuju sehat. Pada pelayanan dari ketiga meja tersebut sering kali terjadi antrian yang cukup panjang sehingga dirasa membosankan dan akibatnya banyak balita yang rewel atau menangis karena kurangnya ketersediaan alat bermain untuk balita. Hal ini menyebabkan terganggunya proses pelayanan dalam posyandu seperti penimbangan dan pelayanan-pelayanan lainnya. Dalam hal ini harus ada komunikasi antara ibu-ibu dan kader posyandu agar dapat memecahkan

masalah ini bersama. Pelayanan meja keempat merupakan penyuluhan yang berdasarkan hasil observasi tidak ada penyuluhan yang dilakukan oleh kader, sementara pelayanan meja ke lima ada pelayanan imunisasi namun tidak ada pelayanan pengobatan yang lain untuk ibu dan anak sesuai kebutuhan. Mengingat perlunya peningkatan kepuasan ibu dan mutu pelayanan posyandu balita maka perlu peran perawat untuk membantu meningkatkan kepuasan ibu dan mutu pelayanan posyandu balita, dengan cara penataan organisasi yang baik, standarisasi, pengembangan SDM, pengembangan ilmu dan teknologi dan peran serta ibu balita untuk berkerja sama dengan kader posyandu dan peningkatan fasilitas bermain balita untuk menunjang kelancaran semua pelayanan yang ada di posyandu tersebut. Peningkatan kepuasan pada pelayanan penyuluhan agar ibu-ibu mengetahui dan memahami tentang Keluarga Berencana dan gizi pada balita perlu adanya tambahan informasi sangat di perlukan. Dalam peningkatan mutu pelayanan, maka ibu-ibu yang mempunyai balita akan merasakan kepuasan sehingga ibu-ibu yang mempunyai balita aktif dalam berkunjung keposyandu balita (sukatmi dan yuni, 2014).

Pelayanan kader posyandu yang bermutu harus mencakup minimal 3 kali kunjungan oleh ibu balita yang merupakan perawatan dan tindakan kesehatan, yang berguna untuk memfasilitasi hasil yang sehat dan positif bagi balita dengan menjalin kepercayaan dengan ibu balita.

B. Rumusan Masalah

Dalam suatu pelayanan kesehatan terdapat masyarakat yang mengunjungi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan di desa yaitu posyandu, terutama posyandu balita yaitu ibu balita. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan posyandu?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menggambarkan tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan posyandu di Desa Ngaluran Kecamatan Karanganyar Kabupaten Demak.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan tingkat kepuasan ibu balita terhadap mutu pelayanan kesehatan posyandu dinilai dari indikator *tangible* (bukti fisik).
- b. Mendiskripsikan tingkat kepuasan ibu balita terhadap mutu pelayanan kesehatan posyandu dinilai dari indikator *reliability* (handal).
- c. Mendiskripsikan tingkat kepuasan ibu balita terhadap mutu pelayanan kesehatan posyandu dinilai dari indikator *responsiveness* (tanggap).
- d. Mendiskripsikan tingkat kepuasan ibu balita terhadap mutu pelayanan kesehatan posyandu dinilai dari indikator *assurance* (jaminan).
- e. Mendiskripsikan tingkat kepuasan ibu balita terhadap mutu pelayanan kesehatan posyandu dinilai dari indikator empati.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Masyarakat dan Kader Posyandu

Dapat dijadikan informasi untuk menambah tingkat pengetahuan pelayanan kesehatan masyarakat kader posyandu balita dalam rangka meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

2. Bagi Tenaga Kesehatan

Dapat meningkatkan pengetahuan dan meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai.

3. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi tambahan bagi puskesmas dalam memberikan binaan kepada posyandu khususnya terkait dengan mutu pelayanan sehingga masyarakat khususnya ibu balita merasa terlayani dengan baik selama mengikuti program posyandu untuk balitanya.

E. Bidang Ilmu

Penelitian ini dalam bidang keperawatan komunitas.

F. Originalitas Penelitian

Tabel 1.1 Originalitas penelitian

No	Judul dan variabel pengarang	Desain	Hasil	
1	Tingkat kepuasan ibu tentang mutu pelayanan posyandu balita Sukatmi, yuni wulansari (2014)	Tingkat kepuasan, mutu pelayanan	Deskriptif	Dari hasil penelitian secara umum sebagian besar responden merasa puas dengan 21 responden (70%), sangat puas 8 responden (26,7%) atau cukup puas 1 responden (3,3%) dari total 30 responden.
2	Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat penggunaan layanan posyandu di wilayah kerja puskesmas den pasar selatan Gusti ayu putri, widartini ni made sri nopiyani (2013)	Tingkat kepuasan, layanan posyandu	Deskriptif	Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan sangat puas terhadap kualitas layanan posyandu. Namun masih terdapat item-item dimensi mutu yang perlu ditingkatkan pada pelayanan posyandu terutama adalah kemampuan petugas dalam melakukan penyuluhan dan ketersediaan media penyuluhan. Oleh karna itu puskesmas 1 denpasar selatan perlu memberikan pelatihan kepada kader dalam penyuluhan dan serta meningkatkan ketersediaan media penyuluhan.

3	Hubungan kinerja kader posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita dalam pelayanan posyandu Siti uswatun chasanah (2015)	Kinerja, tingkat kepuasan	Cross sectional	Ada hubungan antara kinerja kader posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita dalam pelayanan posyandu
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Perbedaan penelitian Sukatmi dan Yuni (2014) dengan penelitian ini terletak pada metode dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan responden.

Perbedaan penelitian gusti Ayu dan Widartini (2013) dengan penelitian ini terletak pada penjabaran dimensi mutu pelayanan.

Perbedaan dengan penelitian Siti Uswatun Chasanah (2015) adalah terletak pada metode penelitian yaitu korelasi sementara penelitian ini studi deskriptif.

