

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perawatan kesehatan primer adalah titik pertama bagi masyarakat dalam mencari perawatan kesehatan, salah satunya melalui pos pelayanan kesehatan terpadu (Posyandu) (Bappenas, 2018). Berdasarkan pelayanan yang diberikan, sasaran posyandu terdiri atas pasangan usia subur, ibu hamil, ibu menyusui, bayi dan balita (Aidha, 2020). Menurut Parasuraman (Rosita, 2020), apabila mutu pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan tidak baik dan tidak memuaskan.

Data temuan IFLS (*Indonesian Family Live Survey*) Tahun 2019 menyatakan bahwa terdapat penurunan kinerja posyandu yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu-ibu balita pengguna posyandu. Terjadi penurunan sebesar 12% terhadap pengguna posyandu oleh balita baik laki-laki maupun perempuan. Selain itu terdapat penurunan cakupan pemantauan pertumbuhan sebesar 14% dan kepemilikan KMS (Kartu Menuju Sehat) menurun hingga 24% pada kurun waktu yang sama (Aidha, 2020). Jumlah Posyandu di Indonesia sebanyak 296.777 Posyandu, dengan Strata Pratama 40.120 Posyandu, Strata Madya 80.960 Posyandu, Strata Purnama 121.517 Posyandu, dan Strata Mandiri 54.180 Posyandu (Kemenkes RI, 2021). Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Mei 2023 di Posyandu Tulip 2 Desa Krowe Kecamatan Lembeyan, didapatkan data bahwa pada

bulan Februari, jumlah yang datang berkunjung sebanyak 58 orang, kemudian bulan Maret 52 orang, bulan April sebanyak 50 orang, dan bulan Mei sebanyak 45 orang. Dari data tersebut terlihat bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan di Posyandu Tulip 2. Wawancara yang dilakukan kepada 8 orang ibu, 5 orang menyatakan bahwa mereka tidak rutin hadir di Posyandu dikarenakan menurut mereka kinerja petugas yang ada di Posyandu masih belum baik. Kemudian berdasarkan pengamatan oleh peneliti, sistem pelayanan kesehatan posyandu Tulip 2 sistem pelayanan pada meja pertama, kedua dan ketiga dilaksanakan dengan baik, tetapi pada meja ke-4 masih ada yang belum diberikan, diantaranya adalah penyuluhan untuk semua orang tua balita, penyuluhan untuk semua ibu menyusui mengenai pentingnya ASI, kapsul iodium dan vitamin A. Meja ke-5 yang belum dilaksanakan adalah pelaksanaan KB. Sehingga banyak pendapat dari masyarakat terutama ibu balita terhadap ketidakpuasan mereka akan pelayanan kesehatan posyandu, yaitu perasaan tidak senang atau kecewa berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu pelayanan posyandu tersebut.

Menurut Nain (2015), kurangnya kepuasan dan pelayanan kesehatan yang lengkap, menyebabkan menurunnya peran serta masyarakat khususnya pasangan usia subur, ibu hamil dan ibu menyusui untuk memanfaatkan pelayanan posyandu dan lebih memilih ke praktek klinik swasta karena pelayanan lebih memuaskan dari posyandu. Menurut Handayani (2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa yaitu, pemahaman pengguna jasa, empati (sikap peduli), tingkat kepatuhan pasien

(*compliance*), biaya (*cost*), sikap kurang peduli (*ignorance*), penampilan fisik (*tangibility*), jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), keandalan dan keterampilan (*reliability*), kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan klien (*responsiveness*). Selain itu, kepuasan ibu – ibu balita terhadap pelayanan kesehatan posyandu akan timbul apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan posyandu sudah sesuai dengan sistem lima meja. Pelayanan tersebut di pengaruhi oleh faktor eksternal dan internal yaitu: fungsi kepemimpinan, pekerjaan, kebijakan dan aturan, penghargaan atau imbalan, sanksi dan tingkat stres. Sedangkan faktor internal yaitu: pendidikan, masa kerja, dorongan, sikap, kemampuan dan keterampilan, persepsi, umur, jenis kelamin, keragaman ras, pembelajaran dan kepribadian individu (Rosita, 2020).

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

Latar belakang di atas mendasari penulis untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Antara Kinerja Petugas Kesehatan Posyandu Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengunjung Posyandu Tulip 2 Di Desa Krowe Kecamatan Lembeyan Magetan”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu “Adakah hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita pengunjung Posyandu Tulip 2 di Desa Krowe Kecamatan Lembeyan Magetan?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita pengunjung Posyandu Tulip 2 di Desa Krowe Kecamatan Lembeyan Magetan.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kinerja petugas kesehatan Posyandu Tulip 2 di Desa Krowe Kecamatan Lembeyan Magetan.
- b. Mengidentifikasi kepuasan ibu balita pengunjung Posyandu Tulip 2 di Desa Krowe Kecamatan Lembeyan Magetan.
- c. Menganalisis hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita pengunjung Posyandu Tulip 2 di Desa Krowe Kecamatan Lembeyan Magetan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### a. Bagi Responden

Dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih luas tentang hubungan antara kinerja petugas kesehatan posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita.

#### b. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan penelitian ini dapat menjadi sarana untuk belajar, berfikir kritis dan mengaplikasikan ilmu yang didapat dari perkuliahan.

#### c. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan di perpustakaan kampus, selain itu dapat dijadikan bahan bacaan dan data awal untuk penelitian selanjutnya yang sesuai dengan topik ini.

#### d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan masalah dan judul yang berbeda namun masih dengan topik yang sama.

## 1.5 Keaslian Penelitian

1. Petrus Yohanes Lui Lelaona & Sri Siswani (2020). Hubungan Kinerja Kader Posyandu Balita dengan Kepuasan Pelayanan Posyandu Balita di RW 012 Kelurahan Kapuk Jakarta Utara Tahun 2020. Jenis penelitian yang digunakan adalah Analitik kuantitatif dengan menggunakan pendekatan studi *Cross Sectional*. Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara kinerja kader posyandu balita terhadap kepuasan ibu pengguna posyandu balita dengan  $p\text{ value} = 0,001$ . Persamaan: sama – sama penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Perbedaan: pada variabel independen, peneliti akan menggunakan variabel kinerja petugas secara keseluruhan, tidak hanya kader saja.
2. Muhammad Nurhidayat & M. Arifki Zainaro (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien. Kuantitatif dengan desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelatif. Sebagian besar responden menilai kinerja petugas kesehatan dalam kategori buruk berjumlah 78 responden (60,0%) dan sebagian besar responden merasa tidak puas berjumlah 69 responden (53,1%). Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan  $p\text{-value} 0,034$  atau  $p\text{-value} < \text{nilai } \alpha (0,05)$  yang artinya terdapat hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien. Persamaan: sama – sama penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Perbedaan: Pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, peneliti menggunakan variabel dependen lebih spesifik yaitu “tingkat kepuasan ibu balita pengunjung Posyandu”.

3. Arvionita Kawulur, Ardiansa A. T. Tucunan, Chreisy K. F. Mandagi (2018). Hubungan Antara Sikap Ibu Dan Kinerja Kader Dengan Pemanfaatan Posyandu Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil yang didapatkan yaitu sebanyak 65,5% responden dengan sikap baik dan memanfaatkan Posyandu dengan nilai  $p=0,000$ , dan 56,8% responden yang menilai kinerja kader baik dan memanfaatkan Posyandu dengan nilai  $p= 0,000$ . Kesimpulan dari penelitian ini bahwa terdapat hubungan antara sikap ibu dan kinerja kader dengan pemanfaatan Posyandu Balita di wilayah kerja. Persamaan: sama – sama penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Perbedaan: Pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, peneliti hanya menggunakan 1 variabel independen yaitu “kinerja petugas kesehatan”.

