

## Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang

Toddy Aditya<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia

Email: clubfor.six@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran bagaimana kualitas pelayanan di Posyandu Kota Tangerang, yang merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dan dalam hal ini dilaksanakan oleh kader Posyandu dengan dukungan teknis dari petugas kesehatan dengan subjek penelitian di Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. Metode yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Kualitatif, Instrumen penelitiannya menggunakan cara Observasi langsung dan wawancara pada masyarakat, kader posyandu dan petugas kesehatan, yang berada di wilayah Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan di Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang, masih harus ditingkatkan. Agar masyarakat mendapat pelayanan kesehatan lebih optimal, oleh karena itu perlu juga di lengkapi fasilitasnya. Perlu adanya pembinaan dan koordinasi peran kader Posyandu, dengan Tokoh masyarakat, Aparat di Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang, guna untuk meningkatkan Kualitas Kesehatan dan pengetahuan masyarakat secara Optimal.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pelayanan Publik, Posyandu

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to describe how the quality of service in integrated health in Tangerang City, which is one form of power Sourced Public Health Efforts (UKBM) are managed and organized from, by, for and with the community and in this case carried out by cadres posyandu with technical support from health workers with the object of research in North Village Poris Plawad Cipondoh districts Tangerang. The method used to answer the problem in this study is to use qualitative methods, research instrument using direct obseroation and interview means to the community, health posts and cadres of health workers, who are in the territory of the village gulls Poris Plawad Cipondoh Northern District of Tangerang. The results showed that the service at Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Cipondoh Sub-district, Tangerang City, still needs to be improved. In order for the public to get more optimal health services, therefore it is necessary also in complete facilities. There needs to be guidance and coordination of Posyandu cadres role, with community leaders, Government employee in Poris Plawad Utara Village Cipondoh sub-district, Tangerang City, in order to improve the quality of health and public knowledg optimally.*

**Keyword:** Service, Public Service, Posyandu

### PENDAHULUAN

Tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah membuat kebijakan publik yang bersifat umum, sedangkan fungsi yang lain menyangkut fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan, fungsi pembangunan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan

pemerintah bertindak sebagai regulator yang dimaksudkan sebagai usaha menciptakan kondisi yang tepat agar menjadi kondusif bagi keberlangsungannya berbagai aktifitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik di berbagai kehidupan masyarakat, fungsi pemberdayaan dimaksudkan agar mendorong kemandirian masyarakat, fungsi pembangunan untuk mewujudkan kemakmuran dalam masyarakat dan fungsi pelayanan diharapkan dapat membuahakan keadilan dalam masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, adalah dalam bidang kesehatan. Pemerintah melakukan berbagai upaya agar dapat mewujudkan masyarakat yang sehat. Salah satu bentuk upaya tersebut adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pengertian pelayanan kesehatan disini adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara tersendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Berbagai fasilitas kesehatan sudah diberikan oleh pemerintah, seperti mendirikan rumah sakit, puskesmas, posyandu, yang siap melayani masyarakat dalam hal kesehatan.

Pemerintah sudah mengupayakan berbagai hal demi kesehatan masyarakat, namun beberapa tahun belakangan ini yang menjadi sorotan masyarakat Indonesia khususnya dunia kesehatan adalah gizi buruk, busung lapar, wabah penyakit pernafasan, serta yang paling tragis adalah banyaknya balita yang meninggal akibat para orang tua yang tidak peduli dengan kesehatan anak-anaknya dalam merawat para balita yang kekurangan gizi. Dari peristiwa yang terjadi, masyarakat seharusnya mengetahui atau menyadari bahwa hal tersebut benar-benar telah merajarela di lingkungan yang mereka tempati.

Pelayanan Publik pada hakikanya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Posyandu merupakan salah satu fasilitas yang diberikan pemerintah dalam bidang kesehatan, yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan proses pengelolaannya mulai dari bayi, balita sampai memberikan pelayanan kepada ibu hamil.

Setiap organisasi pelayanan publik bertugas melayani dan memuaskan pihak penerima layanan, untuk itu kualitas pelayanan perlu diperhatikan. Dalam kerangka pemikiran akan dijelaskan mengenai proses berpikir peneliti dalam rangka mengadakan penelitian kualitatif. Kualitas dimulai dari memahami benar pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri karena kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks dan diakhiri dengan kualitas pelayanan yang memuaskan penerima pelayanan (masyarakat). Berkaitan dengan kebutuhan akan kesehatan, masyarakat membutuhkan adanya pelayanan posyandu yang mudah, cepat, dan jelas

Mirisnya masyarakat baru mengetahui peristiwa tersebut setelah menjadi *hot news* di berbagai media massa seperti Koran ataupun majalah, media elektronik seperti televisi atau radio dan juga media yang sedang hangat-hangatnya yaitu media *online* yang berupa internet. Padahal seharusnya lingkungan terdekatlah yang mengetahui apa yang tengah terjadi di dalam dinamika kehidupan bermasyarakat, mulai dari dalam keluarga, lebih meluas menjadi Rukun Tetangga dan Rukun Warga hingga mencapai aparat perangkat Kelurahan. Fenomena seperti ini jelas tidak menguntungkan dalam mengatasi kesehatan yang terjadi di masyarakat sekitar terutama mayoritas balita yang membutuhkan perhatian lebih dalam pengawasan pertumbuhannya.

Sangat disayangkan fenomena yang seperti ini terjadi, mungkin sangat sulit terhindarkan untuk waktu yang singkat. Fenomena ini dipengaruhi oleh pola pikir masyarakat yang masih terkesan *ortodoks* terutama dalam bidang kesehatan, disinilah peran pentingnya posyandu di tengah kehidupan masyarakat tinggal.

Posyandu sebagai salah satu fasilitas yang diberikan oleh pemerintah merupakan upaya untuk menurunkan angka kematian bayi, anak balita dan meningkatkan angka kelahiran. Pelayanan yang ada diutamakan bagi masyarakat luas terutama kelompok khusus yaitu ibu dan balita. Program Posyandu menggunakan pendekatan partisipatif masyarakat agar mereka dapat menolong diri mereka sendiri dalam upaya pemecahan masalah kesehatan yang dialaminya.

Ditengarai bahwa kegiatan di Posyandu, setelah krisis ekonomi menimpa Indonesia pada tahun 1998 sempat "tenggelam". Hal ini disebabkan oleh karena menurunnya dukungan pemerintah terhadap posyandu dan berdampak pada penurunan pelayanan posyandu yang cukup signifikan yaitu dari 54 % pada tahun 1998 menjadi 40 % pada tahun 2000.

Keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan posyandu juga masih belum maksimal. Penurunan kegiatan posyandu berdampak buruk pada pemahaman orang tua mengenai pentingnya imunisasi untuk anak dan balita. Dan sebagian besar ibu balita (95,7 %) tahu tentang arti KMS, tetapi mereka jarang menggunakan informasi yang ada di dalam KMS untuk mengambil tindakan yang berkaitan dengan kesehatan anak (*Sumber : Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2013*).

Secara umum dapat digambarkan bahwa pelaksanaan kegiatan posyandu di beberapa daerah termasuk di Kota Tangerang sudah berjalan dengan baik. Di Posyandu yang tersebar di kelurahan Poris Plawad Utara, dengan sampling posyandu camar di RT 04/05 yang telah kami lakukan penelitian dengan persentase target imunisasi lengkap untuk bayi yang dilakukan melalui posyandu sudah 96 % tercapai, kunjungan bayi baru lahir (KN) 48,46%, kunjungan ibu hamil (K4) 41,34 %. Di Kelurahan Poris Plawad Utara pelaksanaan kegiatan posyandu dengan sistem 5 meja sudah berjalan dengan baik. Jumlah balita yang berumur 0-6 bulan sebanyak 1,54% dan yang berumur diatas 6 bulan sebanyak

98,46% dari keseluruhan jumlah balita. Balita yang datang keposyandu 82,25% dan 52,01% balita rata-rata BB naik. (Sumber : *Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara, 2016*)

Karena keterbatasan yang dimiliki penulis, maka penulis membatasi permasalahan hanya dalam konteks kualitas pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh, dan mengenai sistem pemanfaatan 4 meja dari sistem 5 meja. Agar penelitian yang penulis lakukan menjadi lebih fokus terhadap masalah yang akan diteliti, maka pada penelitian ini akan penulis buat rumusan masalah penelitiannya yaitu sebagai berikut : Sejauh mana kualitas pelayanan posyandu terhadap masyarakat ?

## KERANGKA TEORI

### 2.1 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas harus diawali dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Kemampuan suatu organisasi dalam memberikan serta memenuhi harapan pelanggan menunjukkan kualitas pelayanan suatu organisasi tersebut, maka penilaian pelanggan mengenai pelayanan yang telah diterima pelanggan akan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan. Penelitian tentang kualitas pelayanan sertifikasi tanah ini akan menyangkut pemberian pelayanan kepada masyarakat (publik) sebagai langkah reformasi pelayanan menuju pelayanan publik yang prima.

Dalam perspektif *Total Quality Management (TQM)*, kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2003:4) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Wycof dalam Arif (2007:118), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu harapan pelayanan dan pelayanan yang diterima. Apabila jasa yang diterima sesuai yang diharapkan maka kualitas jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dapat dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari beberapa definisi tersebut terdapat kesamaan dalam elemen-elemennya menurut Tjiptono (2003:3) adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya, apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat mendatang).

Sementara itu ada pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml dan Bitner yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa, yang dikutip oleh Tjiptono (2003:27-28), berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa dimana dalam perkembangan selanjutnya kesepuluh faktor tersebut dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff serta bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para masyarakat.

## 2.2 Konsep Pelayanan Publik

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata mengenai definisi pelayanan publik yang akan dijelaskan Menurut Moenir (2000:16-17) pelayanan didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam beberapa literatur definisi pelayanan seringkali disamakan dengan jasa, hal ini seperti apa yang diungkapkan oleh Philip Kotler dalam Tjiptono (1997:23-24) yang mendefinisikan pelayanan atau jasa sebagai: "Setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan tertentu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak."

Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktifitas atau serangkaianaktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan/konsumen”

Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau biasa disebut pelayanan publik. Menurut Moenir (2000:26-27) pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, sedangkan dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 pengertian Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Dalam pelayanan umum juga perlu memperhatikan beberapa faktor yang memberi kontribusi terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang baik. Hal-hal yang mendukung pelayanan publik menurut Moenir (2000:88-123) sebagai berikut :

- a. Faktor Kesadaran, yang menjiwai perilaku yang memandu kehendak dalam lingkungan organisasi kerja yang tidak menganggap sepele, melayani dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.
- b. Faktor Aturan, dalam arti ketaatan dan penggunaan kewenangan bagi penunaian hak, kewajiban dan tanggungjawab. Adanya pengetahuan dan pengalaman yang memadai serta kemampuan berbahasa yang baik dengan pemahaman pelaksanaan tugas yang cukup. Adanya kedisiplinan pelaksanaan yang dilengkapi dengan kepatuhan, ketertiban dan disiplin (disiplin waktu dan disiplin kerja), keinsyafan dan bertindak adil.
- c. Faktor Organisasi, Organisasi pelayanan yang bersistem simbiotik yang mengalir kesemua komponen sibernetik, metodik dan prosedural. Pilihan prosedur dan metode sesuai dengan uraian pekerjaan tugas yang menyangkut standar, waktu, alat yang digunakan, bahan dan kondisi pekerjaan, yang dilengkapi dengan mekanisme prosedural yang dibuat atas dasar penelitian/kepentingan lingkungan. Demikian pula akan dipilih metode untuk penyelesaian pekerjaan tahap demi tahap.
- d. Faktor Pendapatan, yang merupakan imbalan bagi para fungsionaris yang diukur layak dan patuh.
- e. Faktor Kemampuan dan Ketrampilan, bagi petugas sangat diperlukan ketrampilan melaksanakan tugas yang pada umumnya menggunakan empat unsur, yaitu otot, saraf, perasaan dan pikiran dengan bobot berbeda sesuai dengan jenis tugasnya. Dalam



bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat di rasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah ketrampilan pelaksanaannya. Mereka inilah yang membawa “bendera” terhadap kesan atas baik buruknya layanan.

- f. Faktor Sarana Pelayanan, Yang menyangkut segala peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas utama dan pembantu pelaksanaan pekerjaan.

### 2.3 Sistem Pelayanan 5 Meja

Posyandu merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menurunkan angka kematian bayi, anak balita dan meningkatkan angka kelahiran. Pelayanan yang ada diutamakan bagi masyarakat luas terutama kelompok khusus yaitu ibu dan balita. Program posyandu menggunakan pendekatan partisipatif masyarakat agar mereka dapat menolong diri mereka sendiri dalam upaya pemecahan masalah kesehatan yang dialaminya.

Kegiatan yang ada diposyandu dikenal dengan sistem pelayanan 5 meja dimana setiap meja fungsinya berbeda-beda, yaitu : (1) Meja 1 fungsinya adalah untuk pendaftaran dan pencatatan, (2) Meja 2 adalah untuk penimbangan balita, (3) Meja 3 berfungsi untuk pengisian KMS oleh petugas, (4) Meja 4 untuk penyuluhan kesehatan, pelayanan PMT, pemberian oralit, Vitamin A, tablet zat besi dan lain - lain, (5) Meja 5 berfungsi memberikan pelayanan kesehatan dasar, Keluarga Berencana, Kesehatan ibu dan anak. Keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan posyandu juga masih belum maksimal. Penurunan kegiatan posyandu berdampak buruk pada pemahaman orang tua mengenai pentingnya imunisasi untuk anak dan balita. Dan sebagian besar ibu balita (95,%) tahu tentang arti KMS, tetapi mereka jarang menggunakan informasi yang ada di dalam KMS untuk mengambil tindakan yang berkaitan dengan kesehatan anak.

Untuk meja 1 s/d 4 dilaksanakan oleh kader kesehatan dan untuk meja 5 dilaksanakan oleh petugas kesehatan diantaranya: Dokter, Bidan, Perawat, Juru Imunisasi dan sebagainya. Kegiatan lain setelah kegiatan pelayanan di dalam posyandu adalah, mencatat hasil kegiatan dalam register balita, membahas bersama-sama kegiatan lain atas saran petugas, menetapkan jenis kegiatan yang dilaksanakan misalnya; Penyuluhan KB, makanan pendamping ASI, Pemanfaatan pekarangan atau peragaan keterampilan.

Pada pelaksanaan kegiatan posyandu idealnya semua pos pelayanan menggunakan sistem 5 meja ini untuk mempermudah dalam pemberian pelayanan dan pencatatan. Selain itu dengan sistem 5 meja kita dapat melibatkan peran serta masyarakat menjadi kader posyandu. Pada dasarnya semua balita yang datang ke posyandu diharapkan dapat memanfaatkan semua fasilitas pelayanan yang di berikan pada sistem 5 meja ini dikarenakan balita mengalami tumbuh kembang sehingga perlu dipantau oleh tenaga kesehatan maupun orang tua.

## METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek Alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Untuk memperoleh informasi data primer dari petugas pelayanan kesehatan posyandu, maka dalam penelitian ini menggunakan *key informan* (informan kunci) yang kemudian *key informan* akan menunjuk siapa yang akan dipilih sebagai informan selanjutnya yang dianggap tahu, dapat dipercaya dan mengetahui permasalahan secara mendalam serta bersumber dari data sekunder.

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu tahap terpenting dalam penelitian. Karena dengan adanya teknik pengumpulan data akan diperoleh data yang disajikan sebagai hasil penelitian, sedangkan teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah, Wawancara atau interview, Observasi Langsung. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan model analisis Milles dan Hubberman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) atau bukti fisik, yaitu kemampuan Posyandu Camar untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan prasarana dan sarana fisik juga keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan oleh pemberi jasa. Untuk menunjang kelancaran dan menjamin kualitas suatu pelayanan, perangkat keras maupun perangkat lunak merupakan hal sangat vital, karena itulah seharusnya instansi yang bergerak dalam pelayanan masyarakat dilengkapi dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh posyandu dapat semakin baik dan maksimal. Peralatan tersebut berupa perangkat keras, seperti meja, kursi, ruang tunggu, loket, tv, perangkat lunak seperti komputer dan aplikasinya. Tetapi tidak tercipta pada posyandu camar yang terkesan diabaikan oleh pemerintah setempat.

Sebagai sebagai pusat pelayanan kesehatan, posyandu telah memiliki gedung posyandu yang kurang representatif untuk kegiatan pelayanan. Dibangun pada tahun 2005 dari biaya APBD berlantai 1 Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh, seluas 16 m<sup>2</sup>. Ruangan posyandu yang sangat kecil juga tidak representatif untuk kegiatan seperti imunisasi bagi balita juga pemeriksaan ibu hamil yang sulit untuk meletakkan alat peraga saat dilakukannya kegiatan tersebut. Karena kurangnya luas ruangan yang sangat mempengaruhi kinerja para kader juga bidan untuk menjalankan sistem 5 meja tersebut, maka dari itu harus adanya peran aktif pemerintah setempat terutama dari pihak kelurahan yang lebih paham tentang kondisi lingkungan sekitar agar terciptanya pelayanan yang maksimal.



Sebagai institusi pelayanan publik, Posyandu Camar saat ini belum memiliki prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan yang meliputi : sarana kegiatan lapang (*alat ukur dan perekam data lapangan*), sarana alat pengolahan data yang berbasis teknologi informasi, sarana-sarana kerja maupun sarana mobilitas, kurangnya sarana penunjang tersebut dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang akan membuat penurunan kualitas. Prasarana yang tidak mendukung mempengaruhi minat penggunaan pelayanan yang dating, juga kinerja yang diberikan kepada pengguna pelayanan maupun fasilitas-fasilitas pelayanan pendukung lainnya yang diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan (masyarakat).

Kesimpulan hasil wawancara dengan para nara sumber adalah bahwa kurangnya sarana dan prasarana yang memadai untuk melakukan kegiatan posyandu yang mereka laksanakan setiap bulannya, maka kegiatanpun terhambat oleh sarana dan prasarana. Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani. Dalam hal menyediakan fasilitas pelayanan, Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara telah berupaya untuk melakukan yang terbaik.

Dalam menjaga sarana dan prasarana yang ada di posyandu camar para kader menjaga dan merawatnya dengan baik, guna menjaga nilai guna untuk menjangkau puluhan tahun agar menghemat biaya pembelanjaan sarana dan prasarana. Serta menerima sumbangan peralatan dari berbagai pihak seperti tokoh masyarakat, pihak perusahaan dan kelompok usaha kecil.

#### **4.2 Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan sesuai dengan apa yang ditawarkan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan pemohon yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pemohon tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

Pos Pelayanan Terpadu (posyandu) merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh kesehatan dasar, utamanya untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu melahirkan dan bayi.

Keandalan Posyandu Kelurahan Poris Plawad Utara dalam melayani kebutuhan pemohon (masyarakat), dapat ditunjukkan dengan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan SPOPP (Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan). Berdasarkan hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan peneliti,

diketahui bahwa kehandalan kader Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara sudah baik. Proses penyelesaian pekerjaannya sudah cepat dan tertib, serta sesuai dengan SPOPP yang berlaku. Kehandalan yang sudah dimiliki oleh kader Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara harus tetap dipertahankan atau bahkan harus ditingkatkan lagi agar lebih optimal dalam menjaga kesehatan masyarakat dilingkungan sekitarnya.

Adapun indikator kehandalan dari hasil wawancara antara lain mengenai prosedur pelayanan yang kami berikan kepada pemohon (masyarakat) dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah terutama puskesmas sudah berjalan dengan baik, seperti ketepatan waktu dalam mengimunisasi balita, memberikan vitamin dan lancar memberikan pemeriksaan bagi ibu hamil. Untuk prosedur mendapatkan pelayanan dari Posyandu cukup foto kopi KTP, Kartu Keluarga (KK), juga ada surat pengantar dari puskesmas. Kelengkapan pendataan untuk menunjang kelancaran dalam proses kegiatan posyandu, dalam pemrosesan data juga sudah lumayan dan cepat karena para petugas posyandu saling melakukan koordinasi satu sama lainnya apabila ada kesalahan data ataupun ada data yang kurang.

#### **4.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap (*responsiveness*), yakni respon atau kesigapan para kader untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat, yang meliputi kesigapan dan kecepatan dalam melayani. Daya tanggap di Posyandu Camar sangat penting dalam memberikan pelayanan dan aspirasi pemohon (masyarakat), karena Posyandu Camar merupakan pusat pelayanan kesehatan yang paling menjangkau keadaan masyarakat disekitarnya, terutama bagi masyarakat kelas menengah kebawah.

Daya tanggap Posyandu Camar juga dapat terlihat dari tanggapan kader dalam menanggapi kebutuhan pemohon (masyarakat). Posyandu Camar harus memahami apa yang menjadi kebutuhan pemohon (masyarakat). Dalam pelaksanaan pelayanan para kader harus senantiasa berorientasi pada publik, mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi. Pelayanan yang diberikan oleh kader harus berdasarkan pada prinsip *New Public Service*, salah satu prinsipnya yaitu mengutamakan kepentingan umum (publik).

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara, menunjukkan bahwa kesigapan kader Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara dalam menanggapi keluhan pemohon (masyarakat) sudah cukup baik, di Posyandu Camar selalu berusaha untuk mencari tahu dan memahami apa yang menjadi keinginan pemohon (masyarakat). Meskipun sejauh ini di Posyandu Camar jarang menerima keluhan dari pemohon, Posyandu Camar tetap memberikan kesempatan kepada pemohon untuk menyampaikan keluhan-keluhan serta harapan-harapan mereka di dalam kotak saran yang telah disediakan oleh kader

Posyandu Camar. Keluhan-keluhan dan harapan-harapan dari pemohon (masyarakat) dijadikan sebagai acuan untuk dapat menjadi lebih baik lagi dalam melayani.

#### **4.4 Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan kader atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap posyandu. Sumber Daya Manusia (SDM) atau kader merupakan faktor utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemohon (masyarakat) sebagai pengguna jasa. Hal ini berarti, kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan kader dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (masyarakat).

Kesimpulan hasil wawancara dengan narasumber mengenai indikator jaminan adalah bahwa SDM (Sumber Daya Manusia) memang merupakan faktor pendorong untuk dapat mewujudkan pelayanan yang baik, kemudian sumber daya manusia yang tersedia didukung dengan adanya latihan-latihan atau training yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Kualitas SDM dapat dilihat dari kinerja yang sudah baik karena para kader posyandu juga selalu berkonsultasi dengan Dokter dan Bidan untuk menambah pengetahuan dalam bidang kesehatan, serta penempatan yang sesuai dengan keahlian dan kemampuan para kader posyandu, hal ini akan dapat meningkatkan kualitas.

Bukan hanya sekedar kualitas SDM saja yang menjadi keutamaan para kader dalam memberikan pelayanan asuransi terbaik kepada pelanggan setianya, tetapi faktor kesopanan dan keramahan juga menjadi prioritas yang harus dijalankan guna menjaga keharmonisan kepada masyarakat, kesimpulan yang dapat diberikan penulis adalah bahwa kemampuan koordinasi antar kader dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (masyarakat) sudah baik. Pemohon tidak banyak mengeluhkan mengenai kemampuan kader posyandu camar, ini memberikan bukti bahwa kualitas SDM sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi agar lebih baik.

Dalam memberikan jaminan atas pelayanan kepada pemohon (masyarakat), selain kemampuan ada hal penting yaitu jaminan keamanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Posyandu Camar, yaitu keamanan dalam menjaga keselamatan masyarakat. Dengan menempatkan kader posyandu untuk dapat bertanggung jawab atas beberapa orang ibu hamil dan beberapa orang anak yang akan dilayani.

#### 4.5 Empati (*Empathy*)

Empati (*emphaty*) meliputi perhatian secara individual yang diberikan posyandu kepada masyarakat, seperti kemudahan dalam berkomunikasi dengan kader, serta usaha posyandu untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemohonnya. Dengan adanya komunikasi yang dibangun oleh para kader Posyandu Camar akan memberikan suatu nilai plus yang akan menjadikan pandangan positif kepada individual tersebut. Dengan hubungan dan komunikasi yang baik antara kader dan pemohon dapat membantu kader untuk mengetahui apa yang menjadi keluhan dan apa yang menjadi harapan dari pemohon serta keluhan dan harapan kader dalam melayani pemohon agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Dengan memposisikan pemohon sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik, maka kader Posyandu Camar senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik yang bersifat individual dan tulus memberikan informasi serta membantu pemohon (masyarakat) yang membutuhkan bantuan. Untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda dan dengan berbagai karakter yang berbeda-beda memang bukan hal yang mudah. Untuk itu, kader Posyandu Camar selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi pemohon (masyarakat).

#### 4.6 Sistem Pelayanan 5 Meja Posyandu

Pelayanan Sistem 5 (Lima) Meja di posyandu, yaitu sebagai berikut :

- a. Meja 1 (Pendaftaran), Balita didaftar dalam formulir pencatatan balita. Bila anak sudah punya KMS berarti bulan lalu sudah pernah ditimbang, nama dan umurnya dicatat pada secarik kertas. Secarik kertas ini diselipkan di KMS, kemudian ibu balita diminta membawa anaknya menuju tempat penimbangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan nara sumber kader Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada pelayanan meja pertama ini, pelayanan yang di berikan sudah baik.
- b. Meja 2 (Penimbangan Balita), Penimbangan balita menggunakan timbangan dengan menggunakan sarung timbangan atau sering disebut Dacin. Berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan kegiatan di meja 2 belum dapat memberikan pelayanannya secara optimal, karena terkait faktor anak balita yang terkadang kurang kooperatif ketika akan dilakukan penimbangan.
- c. Meja 3 (Pencatatan), Pengisian hasil penimbangan berat badan di KMS. Buku KMS balita yang bersangkutan. Pada penimbangan pertama isilah semua kolom yang tersedia pada KMS. Bila ada kartu kelahiran, catatlah bulan lahir anak dari kartu tersebut. Setelah anak ditimbang tuliskan titik berat badannya pada titik temu garis tegak dengan garis datar/garis umur.lalu hasil dari penimbangan berat badan tersebut selain dicatat di KMS, dicatat pula di SIP/buku register. Berdasarkan hasil wawancara

dengan nara sumber dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan kegiatan di meja 3 sudah baik.

- d. Meja 4 (Penyuluhan kesehatan dan Pemberian Makanan Tambahan), penyuluhan kesehatan tersebut antara lain adalah ASI eksklusif, pemberian Vitamin A, bahaya infeksi saluran pernafasan, gejala malaria, campak dan demam berdarah. Berdasarkan hasil wawancara dengan nara sumber dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan di meja 4 belum optimal, dikarenakan tempat atau ruangan yang kurang memadai untuk melakukan penyuluhan.
- e. Meja 5 (YANKES), Pelayanan kesehatan dan pengobatan pada meja 5 dilakukan oleh petugas kesehatan oleh Dokter, Bidan, Perawat, juru imunisasi dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dengan nara sumber, bahwa pelayanan di meja 5 sudah baik. Terkadang hanya kesulitan untuk dapat menghadirkan Dokter ataupun bidan yang memahami tentang pengobatan.

Pada pelaksanaan kegiatan posyandu idealnya semua pos pelayanan menggunakan sistem 5 meja ini untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan dan pencatatan. Selain itu dengan sistem 5 meja kita dapat melibatkan peran serta masyarakat menjadi kader posyandu.. Pada dasarnya semua balita yang datang ke posyandu diharapkan dapat memanfaatkan semua fasilitas pelayanan yang diberikan pada sistem 5 meja ini dikarenakan balita mengalami tumbuh kembang sehingga perlu dipantau oleh tenaga kesehatan maupun orang tua.

## **PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi.

UKBM adalah wahana pemberdayaan masyarakat, yang dibentuk atas dasar kebutuhan masyarakat, dikelola oleh, dari, untuk dan bersama masyarakat, dengan bimbingan dari petugas Puskesmas, lintas sektor dan lembaga terkait lainnya. Pengintegrasian layanan sosial dasar di Posyandu adalah suatu upaya mensinergikan berbagai layanan yang dibutuhkan masyarakat meliputi perbaikan kesehatan dan gizi, pendidikan dan perkembangan anak, peningkatan ekonomi keluarga, ketahanan pangan keluarga dan kesejahteraan sosial.

## 5.2 Saran

- a. Perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang pelayanan yang dilaksanakan di posyandu tersebut.
- b. Menyediakan perawatan fasilitas yang ada di posyandu tersebut, demi kelancaran kegiatan di posyandu.
- c. Tenaga kesehatan merupakan sesuatu hal yang penting di Posyandu, untuk itu kegiatan promosi posyandu harus lebih di tingkatkan.
- d. Pembukuan di Posyandu camar harus lebih baik lagi agar *data-base* yang dibuat lebih teratur.

## REFERENSI

- Diana. 2003. *Total Quality Management*. ANDI: Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra dalam bukunya *services, quality dan Satisfaction*.
- H. B. Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. UNS Press: Surakarta.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2013.
- Peraturan Pemerintah Kota Tangerang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Perangkat Daerah.
- Peraturan Walikota Tangerang Nomor 50 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Tjiptono.1997. *Prinsip- prinsip Total Quality Service*. ANDI: Yogyakarta.
- Tse dan Wilton sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono (2008 :19) dalam buku strategi pemasaran.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.