

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Posyandu merupakan wadah untuk mendapatkan pelayanan dasar terutama dilaksanakan oleh kader yang telah dilatih dibidang kesehatan dan KB, dimana anggotanya dari PKK, tokoh masyarakat dan pemuda. Kader kesehatan merupakan perwujudan dengan serta aktif masyarakat dalam pelayanan terpadu, dengan adanya kader yang dipilih oleh masyarakat, kegiatan diprioritaskan pada lima program dan mendapat bantuan dari petugas kesehatan terutama pada kegiatan yang mereka tidak kompeten memberikannya. Kegiatan posyandu meliputi KIA, KB, P2M (imunisasi dan penanggulangan diare), dan gizi (penimbangan balita). Sasarannya adalah ibu hamil, ibu menyusui, wanita subur (WUS) dan balita (Zulkifli, 2010).

Masalah di posyandu Desa Banjar Talelah yaitu kurangnya kepuasan ibu balita terhadap pelayanan posyandu.

Berdasarkan masalah tersebut membuat masyarakat merasa kurang perlu untuk datang ke posyandu. Sedikitnya masyarakat yang menggunakan fasilitas kesehatan di posyandu mengindikasikan pelayanan yang diberikan posyandu masih dirasakan kurang oleh masyarakat (Fatimah, 2011).

Jumlah posyandu yang tersebar diseluruh Indonesia sebanyak 268.439. namun, bila ditinjau dari aspek kualitas, masih ditemukan banyak masalah. Antara lain, kelengkapan sarana dan keterampilan kader yang belum memadai, dimana kader posyandu adalah anggota masyarakat yang dipilih, bersedia, mampu, dan

memiliki waktu untuk mengelola kegiatan posyandu (Kemenkes,2011). Cakupan pelayanan pada balita hanya mencapai 68,66 persen, sedangkan tahun lalu 74,14 persen, (dinkes jatim,2014). Kegiatan posyandu dalam bidang KB dan kesehatan menurun. Dari sekitar 500.000 buah menjadi hanya sekitar setengahnya. Begitu juga peranan bidan di Desa. Jumlah bidan yang aktif dalam posyandu merosot dari sekitar 65.000 menjadi hanya sekitar 20.000 sampai 22.000 bidan. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan di posyandu yang berbelit-belit, kader posyandu yang kurang memiliki pengetahuan seperti tindakan yang dilakukan dalam menangani ibu dan balita, pemahaman yang baik mengenai kegiatan posyandu yang masih kurang, serta kecepatan dan keramahan yang diberikan oleh petugas posyandu.

Di Kecamatan Camplong terdapat 1 unit puskesmas, di puskesmas tersebut berada di Desa Banjar talelah. Puskesmas ini membina 42 posyandu yang tersebar 8 Desa dengan 1 orang tenaga medis yaitu Bidan dan 4 orang kader disetiap posyandu. Jumlah pengguna posyandu di Desa Banjar talelah ini relatif sedikit 50% atau 83 ibu balita, terlihat dari jumlah pengguna posyandu jarang ibu balita membawa balitanya ke posyandu. Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti terhadap 15 Ibu Balita yang ada di Desa Banjar talelah, 10 diantaranya mengeluh kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas posyandu. Diantaranya mengeluh pelayanannya kurang cepat.

Sistem pelayanan kesehatan yang berbasis masyarakat seperti posyandu dapat dilakukan secara efektif dan efisien dan dapat menjangkau semua sasaran yang membutuhkan layanan. Peningkatan kualitas pelayanan posyandu bertujuan untuk

menjangkau semua lapisan masyarakat, maka peningkatan kualitas layanan kader posyandu menjadi tonggak penting yang harus diperhatikan. Yang tidak kalah penting adalah menyangkut kemampuan kader posyandu sebagai agent social, kader posyandu juga harus memahami program-program apa saja yang diberikan oleh pihak pemerintah yang bisa diakses oleh masyarakat dan bagaimana proses memperoleh kesempatan atas program tersebut. Posyandu sangat tergantung pada peran kader. Maka apabila kader posyandu sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai kegiatan posyandu serta apabila kader posyandu sudah melaksanakan perannya sebagai kader maka kualitas pelayanan posyandu juga akan semakin baik (Fatimah,2011).

Pelayanan kader posyandu memegang peranan penting terhadap kunjungan ibu ke posyandu. pelayanan posyandu yang menyenangkan,ramah, dan memberikan informasi serta penyuluhan yang jelas dan mudah di mengerti oleh ibu balita, dapat meningkatkan kesadaran ibu balita membawa balita ke posyandu. Bila ibu balita merasa puas akan pelayanan yang di berikan oleh kader posyandu maka ia berusaha meluangkan waktu untuk membawa balitanya ke posyandu tersebut. Tingkat kepuasan ibu balita terhadap kinerja kader posyandu ditentukan oleh tingkat kepentingan ibu balita tersebut sebelum menggunakan pelayanan dibandingkan dengan hasil persepsi terhadap pelayanan tersebut setelah ibu balita merasakan kinerja tersebut. Ada beberapa hal tersebut yang menurut ibu balita masih kurang sesuai dengan keinginan mereka mengenai pelayanan posyandu yang baik yaitu keterampilan kader,komunikasi,penanganan keluhan,dan pemberian rasa nyaman (Chasanah, 2012)

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 30 responden dari posyandu balita di kab Kediri bahwasanya dalam menilai tingkat kepuasan di dapatkan 6 kategori penilaian dengan hasil sebagai berikut; *tangible*(50%), *reability* (56, 7%), *responsiveness* (63, 3%), *assurance* (50%), *emphaty* (50%), mutu pelayanan (70%) dari semua hasil tersebut di katakan memuaskan (Sukatmi, 2014).

Selain itu kepuasan dipengaruhi beberapa faktor seperti kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*feature*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), *service abilily*, estetika, kualitas. Nyatanya saat posyandu berlangsung banyak balita yang rewel atau menangis dikarenakan 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 (Sukatmi, 2014).

Mengingat perlunya tingkat kepuasan ibu dalam menilai 6 kategori yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan mutu pelayanan maka perlu peran perawat untuk membantu peningkatkan tersebut, 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. Selain itu perlu peningkatan kepuasan pada pelayanan penyuluhan agar ibu-ibu mengetahui dan memahami tentang Keluarga Berencana dan gizi pada balita perlu adanya tambahan informasi. 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, 2014).

Atas dasar uraian pada permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan merumuskan dalam judul penelitian “ Tingkat kepuasan Ibu Balita dalam pelayanan posyandu di desa Banjar Talelah Sampang “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang dan identifikasi masalah diatas maka diuraikan Rumusan Masalah “Bagaimana Tingkat kepuasan Ibu Balita dalam pelayanan posyandu di Desa Banjar Talelah Sampang “

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui Tingkat kepuasan Ibu Balita dalam pelayanan posyandu di Desa Banjar Talelah Sampang.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Identifikasi karakteristik dasar responden (Umur, tempat tinggal, pendidikan).
2. Mengidentifikasi Tingkat kepuasan Ibu Balita dalam pelayanan posyandu di Desa Banjar Talelah Sampang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti memberikan pengalaman yang nyata penelitian dimana hasil yang di peroleh dari penelitian dapat menambah pengetahuan pemahaman.

2. Praktek Keperawatan

Manfaat penelitian ini untuk keperawatan adalah sebagai informasi bagi praktek keperawatan di posyandu untuk meningkatkan pelayanan posyandu.

3. Pendidikan Keperawatan

Dalam bidang pendidikan keperawatan hasil penelitian ini diharapkan akan dapat:

- a. Menambah pengetahuan baru bagi keperawatan tentang pelayanan posyandu dengan ibu balita
- b. Menjadi bahan kajian dalam perkuliahan dan dapat diintegrasikan pada keperawatan di posyandu.

4. Posyandu Banjar Talelah

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada posyandu banjar talelah untuk dapat meningkatkan pelayanan posyandu.

5. Bagi petugas posyandu

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada kader yang bertugas di Posyandu untuk dapat meningkatkan peran mereka dalam memperlancar pelayanan posyandu.

6. Bagi Ibu Balita

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan serta informasi bagi Ibu Balita dan dapat diaplikasikan secara menyeluruh mengenai pelayanan posyandu.

7. Bagi balita

Balita mendapatkan pelayanan kesehatan di posyandu lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran program nasional.