



Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu Dengan Status Gizi Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023

Amnan¹

¹ Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat, Mataram, Indonesia

Email: amnan1963@gmail.com

Article Info

Received: 15 Februari 2023

Accepted: 31 Maret 2023

Abstrak: Tujuan Umum Untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu Dengan Status Gizi Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023. Rancangan penelitian adalah penelitian survey analitik dengan pendekatan Cross Sectional dan dianalisis secara kuantitatif. Penelitian ini dilakukan secara Cross Sectional dimana data yang dikumpulkan sekaligus pada periode waktu yang bersamaan dengan menggunakan metode kuantitatif, untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan petugas di posyandu dengan Status Gizi balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023. Populasi pada penelitian ini adalah balita yang terdaftar di Posyandu di Wilayah kerja Puskesmas Banyumulek pada bulan Februari tahun 2023 sebesar 2104 balita dan jumlah Sampel dalam penelitian ini sebagian dari balita yang terdaftar di Posyandu wilayah kerja Puskesmas Banyumulek pada bulan Februari tahun 2023 sebanyak 95 sample (notoatmodjo) dan sebagai responden adalah ibu-ibu balita. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa (1) Kualitas pelayanan petugas di Posyandu Wilayah kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat tahun 2023 didapatkan hasil tertinggi persepsi cukup tentang kualitas pelayanan sebanyak 55 orang (57,9%) kemudian persepsi kurang sebanyak 22 orang (23,2) dan terendah persepsi baik sebanyak 18 orang (18,9%). Dari kelima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, tertinggi pada dimensi bukti fisik(tangible) responden sebanyak 43 orang (45,3%) yang diteliti masih merasakan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan seperti peralatan penimbangan dan pengukuran belum tersedia dan terlihat rapi. (2) Status gizi balita pada penelitian ini didapatkan hasil tertinggi yaitu gizi kurang sebanyak 58 balita (61,1%), gizi baik sebanyak 28 balita (29,5%) dan terendah BGM(Bawah Garis Merah) sebanyak 9(9,5%). (3) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan petugas di posyandu dengan status gizi balita di wilayah kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat tahun 2020 ($p= 0,002 < 0,05$). Nilai Koefisien 0,291, berarti keeratan hubungan antara kualitas pelayanan petugas di Posyandu dengan status gizi balita termasuk lemah dengan arah positif.Rekomendasi bagi institusi yankes agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan petugas di Posyandu wilayah kerja Puskesmas Banyumulek kabupaten Lombok Barat terutama pada dimensi bukti fisik(tangible) seperti peralatan penimbangan dan pengukuran belum tersedia dan terlihat rapi.

Kata Kunci: Kualias Pelayanan, Posyandu, Status Gizi Balita.

Citation: Amnan. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu Dengan Status Gizi Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 3(1), 10-18.

Pendahuluan

Sustainable Development Goals (SDGs) target pada tahun 2030 yaitu menurunkan Angka Kematian Balita menjadi 25 kematian per 1000 kelahiran hidup (Kemenkes RI, 2015). Angka Kematian Balita (AKABA) masih harus diturunkan lagi, salah satu cara untuk menurunkan



Angka Kematian Balita tersebut yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan posyandu, sehingga posyandu menjadi berkualitas untuk melakukan kegiatan pelayanan kesehatan ibu dan anak.

Kualitas adalah kesempurnaan dari produk jasa dengan mematuhi standar yang telah ditetapkan, mutu pelayanan yang biasa digunakan dalam penilaian suatu kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada lima dimensi mutu yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), terjamin (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) (Muninjaya, 2011). Persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan image yang positif kepada rumah sakit tersebut (Kotler, 2007).

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 dalam masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan dasar keluarga dalam aspek pemantauan tumbuh kembang balita (Depkes RI, 2007). Kegiatan Posyandu dikelola oleh kader menjembatani antara tenaga kesehatan dan masyarakat dalam penyelesaian masalah kesehatan (Cahyo 2010:3).

UNICEF (1998), mengemukakan bahwa faktor-faktor penyebab kurang gizi dapat dilihat dari penyebab langsung, tidak langsung, pokok permasalahan, dan akar masalah. Faktor penyebab langsung meliputi makanan tidak seimbang dan infeksi, sedangkan faktor penyebab tidak langsung meliputi ketahanan pangan di keluarga, pola pengasuhan anak serta pelayanan kesehatan dan kesehatan lingkungan.

Perkembangan dan peningkatan mutu pelayanan posyandu sangat dipengaruhi oleh peran serta masyarakat diantaranya adalah kader. Fungsi kader terhadap posyandu sangat besar yaitu mulai dari tahap perintis posyandu, penghubung dengan lembaga yang menunjang penyelenggaraan posyandu, sebagai perencana pelaksana dan sebagai pembina serta sebagai penyuluh untuk memotivasi masyarakat yang berperan serta dalam kegiatan posyandu diwilayahnya (Isaura, 2011). Bila kader aktif maka pelaksanaan posyandu juga akan menjadi lancar dan akibatnya status gizi bayi atau balita (Bawah Lima Tahun) dapat dideteksi secara dini dengan jelas. Hal ini secara langsung akan mempengaruhi tingkat keberhasilan program posyandu khususnya dalam pemantauan tumbuh kembang balita.

Peran serta petugas posyandu dalam pelaksanaan kegiatan posyandu pada umumnya petugas posyandu aktif dengan tingkat kinerjanya tinggi, Berarti semakin tinggi tingkat kinerja seorang kader dan petugas kesehatan semakin aktif pula dalam pelaksanaan kegiatan posyandu. Hal ini berefek juga dalam peningkatan status gizi balita terhadap pelayanan posyandu yang diberikan petugas posyandu.

Selain kegiatan pemantauan pertumbuhan, kegiatan Posyandu terintegrasi dengan pelayanan lainnya seperti gizi, imunisasi, pelayanan kesehatan ibu dan anak, keluarga berencana, penanggulangan diare serta penyuluhan dan konseling (Kemenkes RI, 2012). Salah satu indikator cakupan program di Posyandu yang disebut D/S, yang menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat terhadap kegiatan Posyandu

Penilaian status gizi pada tahun 2018 dilakukan melalui pekan penimbangan, karena pada tahun 2018 sudah tidak lagi dilaksanakan *survey* pemantauan status gizi di Provinsi NTB. Rincian hasil pengukuran status gizi menggunakan indeks berat badan menurut umur (BB/U), berat badan menurut tinggi badan (BB/TB) dan tinggi badan menurut umur (TB/U). Dari hasil pekan penimbangan yang sudah dilakukan di Provinsi NTB pada tahun 2018 diketahui balita gizi kurang (BB/U) sebesar 16,32%, balita pendek (TB/U) 18,53% dan balita kurus (BB/TB) sebesar 3,53% (Profil Kesehatan NTB 2018).

Dinas Kesehatan Lombok Barat memiliki 19 UPT Puskesmas, sepanjang tahun 2018 untuk 19 Puskesmas tersebut diperoleh data Cakupan Balita ditimbang (D/S) di Posyandu sudah mencapai target semua yaitu >90,5%. Berdasarkan Profil Kesehatan Lombok Barat tahun 2018 status gizi kurang (BB/U) di Puskesmas Sekotong 17,9%, Puskesmas Pelangan 10,1%, Puskesmas Jakem 14,8%, Puskesmas Eyat Mayang 16,9%, Puskesmas Gerung 16,4%, Puskesmas Dasan Tapan 17,6%, Puskesmas Labuapi 13,9%, Puskesmas perempuan 14,3%, Puskesmas Kediri 17,4%, Puskesmas Banyumulek 20,3%, Puskesmas Kuripan 15,8%, Puskesmas Narmada 14,0%, Puskesmas Sedau 8,8%, Puskesmas Suranadi 9,5%, Puskesmas Lingsar 14,2%, Puskesmas Sigerongan 16,1%, Puskesmas Gunung Sari 15,5%, Puskesmas Penimbung 1,6% dan Puskesmas Meninting 18,0%.

Sepanjang Tahun 2018 untuk 19 Puskesmas di Kabupaten Lombok Barat tersebut diperoleh data balita dengan status gizi kurang (BB/U) paling tinggi yaitu di Puskesmas Banyumulek sebanyak 112 dari 551 balita yang ditimbang (20,3%), diikuti dengan balita pendek (TB/U) sebanyak 111 dari 401 balita yang diukur (27,8) dan balita kurus (BB/TB) sebanyak

22 kasus dari 401 balita yang ditimbang(5,5%)(Profil Dinas Kesehatan Lombok Barat tahun 2018).

Berdasarkan data hasil bulan penguatan status gizi balita di Wilayah UPT BLUD Puskesmas Banyumulek bulan Agustus 2019 Desa Rumak BB/U Gizi kurang 68(12,30%) TB/U Pendek 113(20,43%) BB/TB 40(7,23%), Desa Banyumulek BB/U 154(21,39%) TB/U 190(26,76%) dan BB/TB 54(7,61%), Desa Lelede BB/U Gizi Kurang 66(19,08%) TB/U Pendek 104(30,16%) dan BB/TB Kurus 24(6,94%), Desa Dasan Baru BB/U Gizi Kurang 59(15,45%) TB/U Pendek 94(24,67%) dan BB/TB Kurus 17(4,46%).

Berdasarkan survey awal di Puskesmas Banyumulek pada Desember tahun 2019 Puskesmas Banyumulek merupakan Puskesmas yang kedua di wilayah Kecamatan Kediri dan terletak di pinggir kabupaten. Jumlah desa yang ada sebanyak 4 Desa yaitu Desa Rumak dengan 5 Posyandu, Desa Banyumulek dengan 10 Posyandu, Desa Lelede 6 Posyandu dan Desa Dasan Baru dengan 7 Posyandu, total jumlah posyandu yang ada di wilayah kerja Puskesmas Banyumulek adalah sebanyak 28 Posyandu dengan seluruhnya Strata Purnama.

Hasil survey awal telah dilakukan pada tanggal 12 Desember 2019 dengan melakukan wawancara langsung dengan 10 orang ibu balita di Posyandu Bebau Dalem wilayah kerja Puskesmas Banyumulek. Diketahui bahwa dari sepuluh responden tersebut bahwa 7 responden (70%)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu yang meliputi lima aspek dasar yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti nyata (*tangible*) dengan Status Gizi Balita di wilayah kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat tahun 2023.

Tujuan Umum Untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu Dengan Status Gizi Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023 dan Tujuan Khusus (1) Mengidentifikasi kualitas pelayanan petugas Posyandu di wilayah kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023 (2) Mengidentifikasi Status Gizi Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023 (3) Menganalisis hubungan Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu Dengan Status Gizi Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023.

Metode

Rancangan penelitian adalah penelitian survey analitik dengan pendekatan Cross Sectional dan dianalisis secara kuantitatif. Penelitian ini dilakukan secara Cross Sectional dimana data yang dikumpulkan sekaligus pada periode waktu yang bersamaan dengan menggunakan metode kuantitatif, untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan petugas di posyandu dengan Status Gizi balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023

Populasi pada penelitian ini adalah balita yang terdaftar di Posyandu di Wilayah kerja Puskesmas Banyumulek pada bulan Februari tahun 2023 sebesar 2104 balita. Sampel dalam penelitian ini sebagian dari balita yang terdaftar di Posyandu wilayah kerja Puskesmas Banyumulek pada bulan Februari tahun 2023. Sebagai responden adalah ibu-ibu balita. Besar Sampel (Notoatmodjo, 2007) jumlah sampel sebesar 95 sampel, dalam menentukan jumlah sampel tiapposandu dengan pola proporsional sampel, dengan Teknik Pengambilan Sampel Pada penelitian ini menggunakan cara non random sampling dengan teknik Accidental Sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data sampai mencapai sampel yang memenuhi kriteria inklusi yang ditetapkan (Setiadi, 2013).

Kriteria Inklusi Ibu yang mempunyai balita yang berkunjung k Posyandu Wilayah kerja puskesmas Banyumulek, Ibu balita yang bersedia menjadi responden kriteria Eksklusi ibu yang tidak mempunyai balita yang berkunjung di Posyandu Wilayah kerja puskesmas Banyumulek dan Ibu yang tidak bersedia menjadi responden. Variabel Bebas = Variabel Independen adalah Kualitas pelayanan Petugas di Posyandu dan Variabel Terikat = Variabel Dependen adalah Status Gizi balita di Wilayah kerja Puskesmas Banyumulek. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data berupa Check List yang diberikan oleh peneliti kepada Ibu Balita di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek. Check List terdiri dari 5 kelompok pernyataan meliputi bentuk fisik (dimensi tangible), kehandalan (dimensi *reability*), ketanggapan (dimensi *responsiveness*), jaminan (dimensi *assurance*), dan kepedulian perhatian (dimensi *emphaty*). Pada masing-masing sub pelayanan diberikan beberapa pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor. Jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya. Prosedur Penelitian Observasi dan wawancara sedangkan pengolahan data Editing, Koding, Tabulating, Entri data

Analisis Univariat dan Analisis Bivariat Untuk mempermudah dalam analisa data, diolah dengan menggunakan bantuan komputer.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden di Posyandu Wilayah Kerja UPT BLUD Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat tahun 2023

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik Responden | F | R |
|-------------------------|----|--------|
| Umur | | |
| < 20 tahun | 6 | 6,3 % |
| 21 – 30 tahun | 71 | 74,7 % |
| >30 tahun | 18 | 18,9 % |
| Jumlah | 95 | 100% |
| Pendidikan | | |
| SD | 34 | 35,8 % |
| SMP | 19 | 20,0 % |
| SMA | 40 | 42,1 % |
| Sarjana | 2 | 2,1 % |
| Jumlah | 95 | 100% |
| Pekerjaan | | |
| IRT(Ibu Rumah Tangga) | 88 | 92,6 % |
| Dagang | 5 | 5,3 % |
| PNS | 2 | 2,1 % |
| Jumlah | 95 | 100% |

Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek dilihat dari 5 Dimensi

Tabel 2. Persepsi Responden

| Persepsi responden | F | % |
|---------------------------------------|----|--------|
| Kehandalan (<i>Reliability</i>) | | |
| Kurang | 28 | 29,5 % |
| Cukup | 45 | 47,4 % |
| Baik | 22 | 23,2 % |
| Jumlah | 95 | 100 % |
| Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | | |
| Kurang | 15 | 15,8 % |
| Cukup | 75 | 78,9 % |
| Baik | 5 | 5,3 % |
| Jumlah | 95 | 100% |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | | |
| Kurang | 45 | 47,4 % |
| Cukup | 45 | 47,4 % |
| Baik | 5 | 5,3% |
| Jumlah | 95 | 100% |
| Kepedulian (<i>Emphaty</i>) | | |
| Kurang | 34 | 35,8 % |
| Cukup | 38 | 40,0 % |
| Baik | 23 | 24,2 % |
| Jumlah | 95 | 100% |
| Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | | |
| Kurang | 43 | 45,3 % |
| Cukup | 39 | 41,1 % |
| Baik | 13 | 13,7 % |
| Jumlah | 95 | 100% |

Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden

| Persepsi Responden | F | % |
|--------------------|----|--------|
| Kurang | 22 | 23,2 % |
| Cukup | 55 | 57,9 % |
| Baik | 18 | 18,9 % |
| Jumlah | 95 | 100 % |

Distribusi Frekuensi Status Gizi Balita di Posyandu Wilayah Kerja UPT BLUD Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat tahun 2023

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Status Gizi Balita

| Status Gizi Balita | F | % |
|-------------------------|----|-------|
| BGM (Bawah Garis Merah) | 9 | 9,5% |
| Kurang | 58 | 61,1% |
| Baik | 28 | 29,5% |
| Jumlah | 95 | 100 % |

Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu dengan Status Gizi Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat tahun 2023

Tabel 5. Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas

| | | Status Gizi Balita | | | | | | Total | P | r |
|--|--------|--------------------|------|--------|-------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | BGM | | Kurang | | Baik | | | | |
| | | F | % | F | % | F | % | | | |
| Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu | Kurang | 6 | 6,3% | 13 | 13,7% | 3 | 3,2% | 22 | 0,002 | 0,291 |
| | Cukup | 3 | 3,2% | 35 | 36,8% | 17 | 17,9% | 55 | | |
| | Baik | 0 | 0% | 10 | 10,5% | 8 | 8,4% | 18 | | |
| | Total | 9 | 9,5% | 58 | 61,1% | 28 | 29,5% | 95 | | |
| | | | | | | | | 100% | | |

Hasil uji statistik dengan Korelasi Kendall's Tau diperoleh nilai $p = 0,002 < \alpha 0,05$ (signifikan) ini berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan petugas di Posyandu dengan status gizi balita di wilayah kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat tahun 2020. Nilai Koefisien 0,291, berarti keeratan hubungan antara kualitas pelayanan petugas di Posyandu dengan status gizi balita termasuk lemah dengan arah positif.

Kehandalan (Reliability) Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan tepercaya. Pelayanan yang tepercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten (Asmuji, 2013). Penilaian persepsi kehandalan ini merupakan bagian dari dimensi Kehandalan (Reliability) dengan metode SERVEQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan janji. Berdasarkan hasil penelitian pada analisis univariat sebagian besar responden mempunyai persepsi cukup terhadap dimensi kehandalan yaitu sebesar 47,4% dibandingkan dengan responden yang menyatakan persepsi baik sebesar 23,2% hal ini dapat dipengaruhi oleh karakteristik dari responden jika dilihat dari pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA sebesar 42,1%. Hal ini akan membantu dalam memberikan persepsi yang sebenarnya terhadap pelayanan yang mereka terima, pendidikan yang semakin tinggi memiliki pengetahuan yang semakin baik dan menuntut layanan yang lebih profesional dan kompeten (Alrubaiee, dkk, 2011). Penilaian yang dilakukan pada penelitian persepsi kehandalan meliputi pendaftaran

balita dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, kader membantu petugas kesehatan dengan baik, petugas kesehatan memberikan imunisasi sesuai dengan umur balita.

Ketanggapan (*Responsiveness*) Daya tanggap merupakan bagian dari dimensi dengan metode SERVEQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) kesediaan untuk membantu pelanggan, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan serta kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian pada analisis univariat persepsi daya tanggap tentang kualitas pelayanan sebagian besar responden mempunyai persepsi cukup terhadap dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu sebesar 78,3% dibandingkan dengan responden yang menyatakan persepsi baik sebesar 53%, hal ini dapat dipengaruhi oleh karakteristik umur responden yang sebagian besar adalah 21 - 30 tahun (74,7%) dan umur >30 tahun (18,9), karena umur semakin tua mempunyai tingkat sensitifitas semakin tinggi juga (Wijono, 2011)

Jaminan (*Assurance*) Persepsi Jaminan merupakan bagian dari dimensi jaminan dengan metode SERVEQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) kegiatan untuk menjamin kepastian terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan, hal ini meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, keterampilan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa aman pada pelanggan sehingga dapat menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Berdasarkan hasil analisis univariat persepsi jaminan tentang kualitas pelayanan sebagian besar responden mempunyai persepsi cukup 47,4% dan kurang 47,4% terhadap dimensi jaminan (*Assurance*) dibandingkan dengan responden yang menyatakan persepsi baik sebesar 5,3%, hal ini dipengaruhi oleh pendidikan responden sebagian besar adalah SMA (42,1%) dan SD (35,8%) yang artinya tingkat pengetahuan seseorang menentukan seseorang untuk berpersepsi dalam menilai suatu produk atau jasa pelayanan kesehatan karena tinggi rendahnya pendidikan turut menentukan seseorang untuk berpersepsi (dalam Asmuji, 2013). Jaminan pelayanan yang ada di Posyandu wilayah kerja Puskesmas Banyumulek belum dikatakan baik.

Kepedulian (*empathy*) Dimensi kepedulian artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien (Asmuji, 2013). Persepsi empati merupakan bagian dari dimensi Empati dengan metode SERVEQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) yang meliputi kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian pada analisis univariat untuk dimensi kepedulian (*Emphaty*) sebagian besar responden menyatakan cukup sebanyak 38 orang (40,0%) persepsi kurang 34 orang (35,8%) dan yang terendah menyatakan persepsi baik sebanyak 23 orang (24,2%). Dimensi kepedulian pada penelitian ini belum dapat dikatakan baik karena masih adanya petugas yang belum menjelaskan efek samping yang terjadi setelah imunisasi.

Bukti Fisik (*Tangibles*) Persepsi bukti fisik merupakan segala hal yang langsung dapat dirasakan dan dinikmati klien melalui indra penglihatannya pada saat menjadi konsumen pelayanan keperawatan (Asmuji, 2013) Berdasarkan hasil penelitian pada analisis univariat sebagian besar persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan Posyandu wilayah kerja Puskesmas Banyumulek dilihat dari bukti fisik (*Tangibles*) kategori kurang sebesar 45,3% dibandingkan dengan responden dengan persepsi baik sebesar 13,7%. Dalam memberikan pelayanan posyandu perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada seluruh aspek bukti fisik. Peningkatan bukti fisik terhadap pelayanan posyandu dilakukan dengan terus meningkatkan tersedianya peralatan penimbangan di lokasi Posyandu, memilih lokasi yang cukup menampung terlaksananya posyandu, dan menyediakan makanan yang tidak sama setiap bulan. Hasil ini sesuai dengan pendapat Zeithaml yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu, Persepsi pelanggan merupakan proses dimana individu memilih, mengorganisasikan serta mengartikan stimulasi yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Meskipun demikian, makna dari suatu proses persepsi tersebut juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu individu yang bersangkutan. Persepsi pelanggan terhadap produk/jasa berpengaruh terhadap: tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan dan nilai (Ariadi, 2005). Berdasarkan hasil penelitian pada analisis univariat untuk persepsi pasien tentang kualitas pelayanan petugas di Posyandu wilayah kerja Puskesmas Banyumulek sebagian besar responden menyatakan persepsi cukup tentang kualitas pelayanan sebesar 57,9% dibandingkan dengan persepsi baik sebesar 18,9% dinilai dari lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan,

dan kepedulian. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Posyandu wilayah kerja Puskesmas Banyumulek sudah cukup baik. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan reputasi baik bagi karyawan sehingga mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja. Pelayanan yang berkualitas juga akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan, bila hal ini tidak diatasi dengan baik maka perusahaan akan kehilangan pelanggannya (Tjiptono, 2005).

Status Gizi Balita, Status gizi adalah kondisi tubuh seseorang yang diukur dengan cara-cara tertentu yang hasil pengukuran tersebut dibandingkan dengan standar (Suhardjo, 2007). Almatsier (2009), menjelaskan bahwa status gizi adalah keadaan tubuh sebagai akibat konsumsi makanan dan penggunaan zat-zat gizi. Status gizi dibedakan antara status gizi buruk, kurang, baik dan lebih. Berdasarkan hasil penelitian pada analisis univariat untuk status gizi balita di wilayah kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat, sebagian besar status gizi balita yaitu termasuk dalam kategori gizi kurang sebesar 61,1% dibandingkan gizi baik sebesar 29,5%. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden pekerjaannya adalah ibu rumah tangga (IRT), pekerjaan dan pendapatan berpengaruh terhadap daya beli, ketersediaan pangan dan perilaku dalam mengkonsumsi pangan. Pada keluarga dengan konsumsi pangan rendah berpengaruh terhadap kejadian gizi buruk (Ratu, 2010).

Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu dengan Status Gizi Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Berdasarkan hasil bivariat menunjukkan bahwa untuk responden yang mempunyai persepsi kurang tentang kualitas pelayanan petugas di Posyandu sebanyak 22 orang (23,2%), dimana responden yang mempunyai status gizi balita BGM sebanyak 6 orang (6,3%), responden yang mempunyai status gizi balita kurang sebanyak 13 orang (13,7%) dan responden yang mempunyai status gizi balita baik sebanyak 3 orang (3,2%). Untuk responden yang mempunyai persepsi cukup tentang kualitas pelayanan petugas di posyandu sebanyak 55 orang (57,9%) dimana responden yang mempunyai status gizi balita BGM sebanyak 3 orang (3,2%), responden yang mempunyai status gizi balita kurang sebanyak 35 orang (36,8%) dan responden yang mempunyai status gizi balita baik sebanyak 17 orang (17,9%). Untuk responden yang mempunyai persepsi baik tentang kualitas pelayanan petugas di Posyandu sebanyak 18 orang (18,9%), dimana responden yang mempunyai status gizi balita kurang sebanyak 10 orang (10,5%) dan responden yang mempunyai status gizi balita baik sebanyak 8 orang (8,4%). Hal ini menunjukkan bahwa antara persepsi tentang kualitas pelayanan petugas posyandu dengan status gizi balita didapatkan hasil kualitas pelayanan dengan kategori cukup dan status gizi balita kurang tertinggi sebesar 36,8%. Artinya kualitas pelayanan yang cukup dapat menyebabkan status gizi balita dengan kategori kurang.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan Korelasi Kendall's Tau diperoleh nilai $p = 0,002 < \alpha 0,05$ sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan petugas Posyandu dengan status gizi balita di wilayah kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat tahun 2020. Nilai koefisien 0.291, berarti keeratan hubungan antara kualitas pelayanan dengan status gizi balita termasuk lemah dengan arah positif. Hasil penelitian sejalan dengan pendapat Haryati (2010) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, memberikan penjelasan yang tepat dan akurat sesuai kebutuhan pasien. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ratu, 2010) menyatakan bahwa faktor yang berhubungan paling dominan dengan status gizi balita (BB/U) dan (TB/U) salah satunya yaitu pemanfaatan pelayanan kesehatan. Masalah gizi disebabkan karena berbagai faktor yang saling terkait, baik langsung maupun tidak langsung. Salah satu faktor tidak langsung adalah kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Azwar, 2004).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan petugas di Posyandu Wilayah kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat tahun 2023, didapatkan hasil tertinggi persepsi cukup tentang kualitas pelayanan sebanyak 55 orang (57,9%) kemudian persepsi kurang sebanyak 22 orang (23,2) dan terendah persepsi baik sebanyak 18 orang (18,9%). Dari kelima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, tertinggi pada dimensi bukti fisik (tangible) responden sebanyak 43 orang (45,3%) yang diteliti masih merasakan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan seperti peralatan penimbangan dan pengukuran belum tersedia dan terlihat rapi. Status gizi balita pada penelitian ini didapatkan hasil tertinggi yaitu gizi kurang

sebanyak 58 balita (61,1%), gizi baik sebanyak 28 balita (29,5%) dan terendah BGM(Bawah Garis Merah) sebanyak 9(9,5%). Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan petugas di posyandu dengan status gizi balita di wilayah kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat tahun 2020 ($p=0,002 < 0,05$). Nilai Koefisien 0,291, berarti keeratan hubungan antara kualitas pelayanan petugas di Posyandu dengan status gizi balita termasuk lemah dengan arah positif.

Daftar Rujukan

- Agus R. (2008). Hubungan Pengetahuan, Sikap, dan Tindakan Ibu Tentang Gizi dengan Status Gizi Anak Balita (1-5 tahun) di Jorong Surau Laut Wilayah Kerja Puskesmas Biaro Kecamatan IV Angkek Kabupaten Agam. *Jurnal Gizi dan Pangan*, 1(2), 23-28
- Ariadi, H. (2005). Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter ditinjau dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan. *Tesis*. UNDIP
- Departemen Kesehatan RI. (2005). *Profil Kesehatan Indonesia*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta
- Departemen Kesehatan RI. (2007). *Profil Kesehatan Indonesia*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta
- Departemen Kesehatan RI. (2011). *Profil Kesehatan Indonesia*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta
- Dinkes Kabupaten Lombok Barat. (2018). *Profil Kesehatan Kabupaten Lombok Barat*. Lombok Barat: Dinkes Kabupaten Lombok Barat.
- Dinkes Provinsi NTB. (2018). *Profil Kesehatan NTB*. Mataram: Dinkes Provinsi NTB.
- Geiby, dkk. (2013). Hubungan Pola Makan Dengan Status Gizi Pada Anak Usia 3-5 Tahun Di Wilayah Kerja Puskesmas Tompasso Kecamatan Tompasso. *ejournal keperawatan (e-Kp)*, 1(1).
- Gibney, dkk. (2009). *Gizi Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Hidajati, W. (2009). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III RS. Polpus Sukanto dengan Minat Memanfaatkan Ulang pada Pasien Dinas Tahun 2009. *Tesis*. FKMUI
- Ismawati, C. (2010). *Posyandu dan Desa Siaga Panduan Untuk Bidan dan Kader*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Kementerian Kesehatan. (2010). *Rencana Strategis Kementerian Tahun 2010-2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Kemntrian Kesehatan RI. (2011). *Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemntrian Kesehatan RI. (2012). *Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kulsum, U., & Jauhar, M. (2014). *Pengantar Psikologi Sosial*. Jakarta: Pustaka Karya.
- Lastanto, dkk. (2015). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Balita Gizi Kurang di Wilayah Kerja Puskesmas Cebongan*. Diakses pada <http://digilib.stikeskusumahusada.ac.id/files/disk1/21/01-gdl-dhanangpra-1045-1-artikel> tanggal 20 November 2017.
- Mahardika, S. (2012). Hubungan Pengetahuan Ibu Tentang Gizi Dan Tingkat Kehadiran Anak Balita Di Posyandu Dengan Status Gizi Anak Balita Di Desa Gedongan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Universitas Hasanudin Makassar. *Jurnal Kesmas*, 2(3), 21-24.
- Maulana, L. A. M. (2012). *Gambaran Pengetahuan, Sikap dan Tindakan Terhadap Status Gizi Siswa SD Inpres 2 Pannamu*. Makasar: Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Kesehatan Masyarakat
- Munaryo. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes tahun 2008. *Tesis*. UNDIP.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rinerka Cipta.
- Prasetijo, R. (2005). *Perilaku Konsumen*. Jogjakarta: Andy Offset.
- Puskesmas Banyumulek. (2019). *Data Hasil Bulan Penguatan di Wilayah UPT BLUD Puskesmas Banyumulek bulan Agustus*. Lombok Barat: Puskesmas Banyumulek.
- Ranuh. (2011). *Buku Imunisasi di Indonesia*. Jakarta: Satgas Imunisasi IDAI.
- Robbins & Muchlas. (2005). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Prees.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Jakarta: Graha Ilmu
- Tella, A. Cessy, (2012). *Hubungan Pola Makan Dengan Status Gizi Pada Balita di wilayah kerja Puskesmas Paniki Kecamatan Mapanget*.
- UNICEF. (1998). *The State of the World's Children 1998*. London: Oxford University Press.
- UNICEF. (2000). *The State of the World's Children 2000*. New York: UNICEF.

UNICEF. (2015). *Penurunan Besar dalam Angka Kematian Anak Indonesia: Laporan Global UNICEF*. Tersedia pada http://www.unicef.org/indonesia/id/media_24995.html