



Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kader Posyandu pada Implementasi Program Integrasi Layanan Primer (ILP) Di Dukuh Dluwangan

Marsella Rizqiana¹, Yanuar Rachman Sadewa¹

¹Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima
Diterima dalam bentuk revisi
Diterima
Tersedia Online

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kader Posyandu dalam implementasi Program Integrasi Layanan Primer (ILP) di Dukuh Dluwangan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional* pada 50 responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan uji korelasi Spearman's Rho. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan kader, dengan dimensi empati memperoleh nilai tertinggi dan bukti fisik terendah. Terdapat hubungan yang signifikan dan kuat antara kualitas pelayanan kader dengan kepuasan masyarakat ($p < 0,01$; $\rho = 0,70-0,86$). Disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kader, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi ILP.

ABSTRACT

This study aimed to analyze community satisfaction with the services provided by Posyandu cadres in the implementation of the Integrated Primary Care (ILP) Program in Dukuh Dluwangan. A quantitative cross-sectional design was employed involving 50 respondents selected through purposive sampling. Data were analyzed using descriptive statistics and Spearman's rank correlation test. The results showed that the community was generally satisfied with the services provided by the cadres, with the empathy dimension receiving the highest score and tangibles the lowest. A significant and strong correlation was found between service quality and community satisfaction ($p < 0.01$; $\rho = 0.70-0.86$). It can be concluded that higher service quality provided by Posyandu cadres is associated with greater community satisfaction in the implementation of the ILP Program.

Kata Kunci:

kepuasan masyarakat, kader Posyandu, Integrasi Layanan Primer, kualitas pelayanan..

1. Pendahuluan

Pembangunan kesehatan masyarakat di tingkat pedesaan merupakan pilar utama dalam meningkatkan derajat kesehatan nasional secara merata. Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) telah lama berdiri sebagai garda terdepan melalui skema Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dikelola oleh dan untuk masyarakat itu sendiri. Keberadaan Posyandu tidak hanya berfungsi sebagai pusat pemantauan kesehatan dasar, tetapi juga sebagai media pemberdayaan masyarakat dalam memfasilitasi akses layanan kesehatan bagi kelompok rentan (Wahyuningsih,

2021). Oleh karena itu, efektivitas operasional Posyandu sangat bergantung pada kapabilitas dan dedikasi para kader yang menjadi penggerak utama di lapangan.

Sejak tahun 2023, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menginisiasi transformasi besar melalui revitalisasi Program Integrasi Layanan Primer (ILP). Transformasi ini bertujuan memperkuat sistem layanan primer dengan mengedepankan upaya promotif dan preventif secara terintegrasi. Berbeda dengan sistem konvensional, ILP memperluas cakupan layanan Posyandu yang semula berfokus pada kesehatan ibu dan anak menjadi pelayanan berbasis seluruh siklus hidup, mulai dari bayi, remaja, hingga lansia (Yuliandri I, 2023). Perubahan pandangan ini menuntut penyesuaian sistem kerja yang lebih kompleks bagi seluruh perangkat kesehatan di tingkat desa.

Implementasi ILP menempatkan kader Posyandu pada posisi yang semakin strategis sekaligus menantang. Kader kini diharapkan tidak hanya mahir dalam melakukan pengukuran fisik, tetapi juga mampu melakukan skrining kesehatan dasar, memberikan edukasi lintas kelompok usia, serta mengelola data pemantauan wilayah setempat (PWS). Perubahan peran ini memerlukan peningkatan kompetensi kader yang signifikan agar layanan yang diberikan tetap berkualitas. Kualitas pelayanan tersebut menjadi faktor penentu apakah transformasi sistem kesehatan ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dukuh Dluwangan di Kelurahan Kauman, Kabupaten Blora, menjadi salah satu wilayah yang sedang mengadaptasi program ILP ini dengan dukungan 11 kader aktif. Dalam masa transisi ini, muncul kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan kader mampu memenuhi ekspektasi warga. Evaluasi ini menjadi penting mengingat keberhasilan program pemerintah di tingkat dasar sangat dipengaruhi oleh persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas lapangan yang berinteraksi langsung dengan mereka setiap bulan.

Secara teoretis, kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara harapan yang dimiliki dengan kenyataan layanan yang diterima (Kotler, P. & Keller, K. 2016). Untuk membedah kualitas layanan kader, penelitian ini merujuk pada teori *SERVQUAL* yang mencakup lima aspek utama: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menilai profesionalisme kader, mulai dari kesiapan fasilitas hingga kehangatan komunikasi yang dijalin dengan warga selama proses pelayanan berlangsung.

Kajian mengenai kepuasan masyarakat di Dukuh Dluwangan juga berkaitan erat dengan klasifikasi kompetensi kader yang telah ditetapkan oleh pemerintah, yakni strata Purwa, Madya, dan Utama. Tingkat kompetensi ini mencerminkan sejauh mana kader menguasai paket layanan dalam standar ILP. Penelitian ini berusaha mengisi celah informasi mengenai bagaimana tingkat kompetensi tersebut berkorelasi dengan kualitas layanan nyata di lapangan. Dengan memahami korelasi ini, pihak Puskesmas dan Pemerintah Desa dapat menentukan langkah strategis dalam pembinaan kader untuk mendukung keberlanjutan program ILP.

Berdasarkan dinamika tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kader Posyandu dalam implementasi ILP di Dukuh Dluwangan. Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan klasifikasi kompetensi kader yang ada, menilai persepsi masyarakat berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, serta menguji secara statistik hubungan antara kualitas pelayanan tersebut dengan tingkat kepuasan responden. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kebijakan kesehatan primer dan peningkatan kapasitas kader kesehatan di tingkat desa.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Desain penelitian yang diterapkan adalah *cross-sectional*, di mana data variabel independen adalah pelayanan kader Posyandu dan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat yang dikumpulkan dalam satu titik waktu yang sama (Sugiyono 2020). Populasi penelitian adalah 120 masyarakat

penerima layanan Posyandu di RW 04 dan RW 05 Dukuh Dluwangan. Sampel diambil menggunakan purposive sampling dengan kriteria tertentu, sehingga diperoleh 50 responden yang dianggap mewakili populasi.

Instrumen penelitian ini telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk menjamin kualitas data. Validitas diuji melalui validitas isi (*content validity*) dengan *expert judgment* untuk memastikan kesesuaian butir pernyataan dengan dimensi kualitas pelayanan, serta validitas konstruk untuk menilai ketepatan setiap item dalam mengukur indikator yang ditetapkan. Hasil pengujian menunjukkan seluruh butir pernyataan memenuhi kriteria sehingga dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menghasilkan nilai sebesar 0,633 yang telah melampaui batas minimal 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi yang baik dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kader Posyandu. Data yang terkumpul diolah secara statistik menggunakan perangkat lunak analisis data melalui beberapa tahapan, yaitu analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan klasifikasi kompetensi kader, analisis deskriptif untuk menghitung nilai rata-rata persepsi masyarakat pada setiap dimensi pelayanan guna menentukan kategori kepuasan, serta analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman's Rho karena data berskala ordinal, kemudian diinterpretasikan berdasarkan kekuatan koefisien korelasi untuk menarik kesimpulan penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

a) Karakteristik Responden

Subjek penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan posyandu ILP, berjenis kelamin perempuan dengan usia:

Tabel 1. Hasil *literatur review*

Kategori Usia	Jumlah Subjek	Persentase
10-19 Tahun	6	12%
20-29 Tahun	21	42%
30-39 Tahun	9	18%
40-49 Tahun	6	12%
50-59 Tahun	4	8%
>60 Tahun	4	8%

b) Klasifikasi Kader

Berdasarkan data dari *Microsite* Kementerian Kesehatan, kader Posyandu diklasifikasikan menjadi tiga tingkatan, yaitu Purwa, Madya, dan Utama. Di Dukuh Dluwangan terdapat 11 orang dengan tingkatan:

Tabel 2. Data Kader

Klasifikasi Kader	Jumlah	Persentase
Kader Purwa	0	0%
Kader Madya	7	64%
Kader Utama	4	36%

Berdasarkan data tabel 2, dapat disimpulkan bahwa bahwa seluruh kader telah melampaui strata Purwa. Sebanyak 64% kader berada pada tingkat Madya, yang berarti telah menguasai minimal empat paket kompetensi dasar ILP. Sebanyak 36% lainnya telah mencapai tingkat Utama, menunjukkan

kesiapan sumber daya manusia yang sangat baik dalam mengimplementasikan integrasi layanan primer.

c) Analisis Univariat

Tingkat kepuasan masyarakat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL). Rekapitulasi persepsi masyarakat terhadap kinerja kader disajikan dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 1. Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Mean Kepuasan Masyarakat						
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Mean Total
Valid	50	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	3.07	3.17	3.09	3.12	3.19	3.13

Berdasarkan Tabel 3, dimensi Empati mendapatkan skor tertinggi (3,19). Hal ini menginterpretasikan bahwa masyarakat merasakan perhatian personal, keramahan, dan kemudahan komunikasi yang sangat baik dari para kader. Sebaliknya, dimensi Bukti Fisik memiliki skor terendah (3,07), yang mengindikasikan adanya keterbatasan pada fasilitas fisik dan sarana penunjang di lokasi Posyandu.

d) Analisis Bivariat

Tabel 2. Hasil Uji Spearman's rho

Variabel	Correlation Coefficient	Sig. (2-tailed)	Sig.
Tangibles	0,73	0.00	Sig.
Reliability	0,70	0.00	Sig.
Responsiveness	0,76	0.00	Sig.
Assurance	0,86	0.00	Sig.
Empathy	0,86	0.00	Sig.

Berdasarkan Tabel 4, Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,00 ($< 0,01$) untuk seluruh dimensi, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kader dengan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien korelasi (ρ) berada pada rentang 0,70 hingga 0,86 menunjukkan kekuatan hubungan yang berada pada kategori Kuat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, masyarakat Dukuh Dluwangan merasa puas terhadap kinerja kader dalam implementasi Program Integrasi Layanan Primer (ILP). Hal ini tidak lepas dari status kompetensi kader yang seluruhnya telah melampaui strata Purwa, dengan rincian 7 kader Madya (64%) dan 4 kader Utama (36%). Kompetensi ini berbanding lurus dengan dimensi Empati yang mendapat skor tertinggi (Mean = 3,19), di mana masyarakat merasakan perhatian personal dan keramahan yang tulus dari para kader.

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa dimensi Jaminan (*Assurance*) dan Empati memiliki hubungan paling kuat ($\rho = 0,86$) terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menginterpretasikan bahwa dalam sistem ILP yang mencakup seluruh siklus hidup, kepastian akan kemampuan teknis kader serta pendekatan yang humanis menjadi faktor utama penentu persepsi positif warga. Meskipun dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) juga memiliki korelasi yang sangat kuat ($\rho = 0,76$), namun kepercayaan masyarakat terhadap jaminan keamanan layanan dan rasa dipedulikan secara personal (empati) menjadi aspek yang paling berkontribusi pada kepuasan mereka.

Meskipun dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) masuk dalam kategori puas, skornya merupakan yang paling rendah (Mean = 3,07). Hal ini mengonfirmasi fakta di lapangan bahwa sarana fisik Posyandu di Dukuh Dluwangan masih bersifat temporer dan memiliki keterbatasan ruangan penunjang. Namun, temuan ini mengungkap fenomena menarik, bahwa kualitas interaksi manusia mampu menutupi kekurangan fasilitas fisik. Hubungan emosional yang baik antara kader dan warga menjadi "jembatan" sehingga keterbatasan sarana tidak menjadi penghalang utama bagi kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan primer.

Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan bahwa kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan. Dalam konteks ILP, kader di Dukuh Dluwangan telah berhasil mentransformasi peran mereka dari sekadar pengukur berat badan menjadi penggerak kesehatan komunitas yang memiliki kompetensi teknis sekaligus empati tinggi. Dukungan pembinaan rutin dari Puskesmas sangat diperlukan untuk mendorong kader strata Madya agar segera naik menjadi strata Utama guna menjamin keberlanjutan dan standarisasi kualitas layanan ini di masa depan.

4. Kesimpulan

Implementasi Program Integrasi Layanan Primer (ILP) di Dukuh Dluwangan menunjukkan tingkat kepuasan, di mana aspek empati menjadi keunggulan utama berkat pendekatan kader yang ramah dan interaktif. Meskipun aspek bukti fisik (*tangibles*) memiliki skor terendah akibat keterbatasan sarana prasarana, hal tersebut tidak menghalangi kepuasan warga secara keseluruhan. Keberhasilan ini didukung oleh kualitas sumber daya manusia di mana mayoritas kader berada pada strata Madya dan Utama yang mampu menguasai keterampilan dasar layanan seluruh siklus hidup dengan baik. Hasil analisis mengonfirmasi adanya hubungan yang signifikan, positif, dan kuat antara kualitas pelayanan kader yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan kepuasan masyarakat, yang berarti semakin berkualitas layanan yang diberikan kader secara integratif, semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat..

Daftar Pustaka

- Kotler, P. and Keller, K. 2016. Marketing Management. 15th ed. Pearson Education.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuningsih, Juliana Widyastuti. 2021. "Analisis Keaktifan Kader Posyandu dalam Pelaksanaan Kegiatan Posyandu." Jurnal Kebidanan : Jurnal Medical Science Ilmu Kesehatan Akademi Kebidanan Budi Mulia Palembang 11(1):1–14. doi:10.35325/kebidanan.v11i1.245.
- Yuliandri, I. 2023. "Integrasi Layanan Primer Melalui Posyandu."