



**Kualitas Pelayanan Kader Posyandu Anggrek Lila  
di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru**

Nurni'ini Rizky Witsetiwati  
Wilson  
Daeng Ayub  
Universitas Riau  
Pos-el: [nur.niini5200@student.unri.ac.id](mailto:nur.niini5200@student.unri.ac.id)

**DOI: 10.32884/ideas.v8i1.611**

**Abstrak**

Posyandu merupakan salah satu fasilitas yang diberikan pemerintah dalam bidang kesehatan sehingga masyarakat berharap adanya pelayanan yang mudah, cepat dan jelas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Kader Posyandu Anggrek Lila di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, metode pengumpulan data yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat Kualitas Pelayanan Kader Posyandu Anggrek Lila di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada beberapa pelayanan yang harus ditingkatkan.

**Kata Kunci**

Kualitas, taraf, pelayanan, kader, posyandu

**Abstract**

*The quality of service action in giving service that creates community satisfaction. The study was useful to find out the extent of the repair or service of the cadavers posyandu orchid Lila in the new east supplement of a new appendage section of the new Pekanbaru city. This study will be viewed by 5 indicators of (1) tangibility (physical evidence), (2) reliability (reliability), (3) responsiveness (responsiveness), (4) assurance (assurance), (5) trustworthiness. And it belongs to a quantitative class with a descriptive approach. The method of collecting data used is simple random sampling. Statistical and inferential data analysis techniques. Techniques make research decisions using mean and based on contribution. The research sample of 51 mothers under five. This study showed the quality of the staff posyandu anggrek Lilas service in the east end of Pekanbaru me five indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy had worked only a few services to impress.*

**Keywords**

*Service quality, cadres, posyandu*

**Pendahuluan**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan utama makhluk hidup. Pemerintah melakukan berbagai upaya agar dapat mewujudkan masyarakat yang sehat, seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat (1) "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan Kesehatan". Salah satu bentuk upaya tersebut adalah penyelenggaraan pelayanan Kesehatan. Pemerintah telah menyediakan berbagai fasilitas Kesehatan dan berharap bisa meningkatkan kesejahteraan dan menaikkan taraf hidup sehat masyarakat. Kesehatan bukanlah sepenuhnya tanggungan pemerintah melainkan kewajiban kita bersama. Pemerintah hanya menyediakan sarana dan prasarana yang dapat dijangkau masyarakat luas, salah satunya adalah mendirikan posyandu. Posyandu merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh pemerintah sebagai upaya hidup sehat. Posyandu merupakan bentuk pengaplikasian Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat yang sering disingkat UKBM. Segala bentuk UKBM iniadalah kegiatan keshatan yang bersifat dari, oleh, dan untuk masyarakatguna menguatkan serta memberikan kemudahan dalam mendapatkan layanan kesehatan secara umum untuk ibu, bayi serta balita yang dikemukakan oleh KemenKes RI (Depkes, 2011). Pelayanan kesehatan di posyandu mencakup pemeriksaan kondisi dan kualitas kesehatan ibu beserta anak, KB, pengimunan, memperbaiki gizi, serta usaha mencegah berbagai macam penyakit seperti diare sehingga mampu menekan angka kematian bayi.

Kegiatan posyandu memiliki peran yang sangat berpengaruh dalam masyarakat. Pelaksana posyandu adalah kader yang difasilitasi oleh petugas. Kader adalah pelaksana posyandu yang dipilih melalui daerah asalnya yang memiliki keterampilan dan dapat dibuktikan dengan sertifikat pelatihan kader. Pada umumnya kader adalah seorang relawan yang dipilih oleh masyarakat yang dipandang memiliki bekal pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2011). Ada beberapa tugas kader posyandu, diantaranya meninjau tumbuh kembang bayi dan balita, melakukan penyuluhan terkait pola asuh bayi dan balita, pelayanan ibu hamil dan menyusui. Oleh karena itu kualitas pelayanan kader sangat penting dalam kelancaran program posyandu.

Menurut (Ismail, 2019), kualitas pelayanan merupakan suatu standar yang harus di capai oleh seseorang, kelompok, lembaga, atau organisasi dalam hal sumber daya manusia, kualitas cara bekerja, proses dan hasil kerja yang berbentuk jasa. Menurut (Meithiana, 2019), kualitas atau taraf layanan merupakan salah satu kondisi yang aktif yang memiliki hubungan kuat terhadap produk, bantuan, *know how*, bersama tahap yang sekurang-kurangnya mampu mencukupi bahkan melampaui bobot atau taraf pelayanan yang diinginkan. Taraf pada bobot kepuasan layanan memiliki tujuan untuk mempererat hubungan antara kader posyandu dengan pengunjung, apabila harapan dan keinginan pengunjung terpenuhi maka mereka akan merasa dihargai. Keberhasilan posyandu dilihat dari kualitas pelayanan kader dalam melakukan interaksi langsung dengan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Butar-butur, 2018) yang berjudul Hubungan kualitas pelayanan kader dengan kepatuhan kunjungan ibu balita ke Posyandu, pada penelitiannya ditemukan bahwasannya terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan ibu balita. Hasil penelitiannya sendiri menunjukkan hasil bahwa 100% kader Posyandu memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik, sehingga berhasil membuat ibu balita patuh untuk mengunjungi posyandu. Begitu juga dengan penelitian (Mabrur, 2018) yang mana pelayanan yang baik akan menentukan kualitas posyandu.

Kualitas pelayanan kader posyandu juga dilihat dari pelaksanaan tugas pada saat persiapan dan setelah pelaksanaan posyandu. Pada saat pelaksanaan aktivitas posyandu, setiap perwakilan memiliki peran mencakup beberapa bagian yang dibagi ke dalam per masing-masing meja, yakni bagian 1 bertanggung jawab atas registrasi, bagian 2 bertanggung jawab atas penimbangan, bagian 3 bertanggung jawab atas tulis menulis atau mencatat, bagian 4 bertanggung jawab atas sosialisasi (Oktami, 2016).

Menurut (Mulyawan, 2016) dalam bukunya yang berjudul Birokrasi dan Pelayanan Publik Kualitas.jasa atau layanan dapat diukur dari lima parameter yang dijadikan indeks yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, serta yang terakhir *Empathy*. Indikator tersebut dapat dijabarkan sesuai dengan jenis penelitian yang diteliti termasuk kader posyandu yang tidak hanya diukur dari fasilitas sarana prasarana posyandu saja melainkan sangat berpengaruh terhadap sikap, perilaku, partisipasi, keaktifan, motivasi, komunikasi dan pengetahuan kader posyandu.

Beberapa masalah yang ditemukan pada kualitas pelayanan kader posyandu anggrek lila di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru yaitu kurangnya kerjasama antar kader, kurangnya pengetahuan, dan dan Sebagian masyarakat kurang memahami informasi yang disampaikan oleh kader saat penyuluhan. Melihat adanya beberapa permasalahan tersebut ternyata kualitas pelayanan kader sangat berpengaruh dalam pelaksanaan kegiatan posyandu. Keberhasilan suatu program yang ada di posyandu dilihat dari pengetahuan, kerja sama tim dan interaksi sesama kader maupun ibu balita sehingga semakin banyak ibu balita yang akan ikut dalam kegiatan posyandu.

## Metode

Studi yang dilakukan ini tergolong ke dalam studi kuantitatif yang menggunakan desain penelitian deskriptif. Studi deskriptif kuantitatif ialah pembelajaran yang dilakukan dalam bentuk angka serta studi. Penelitian ini dilakukan guna mencari kebenaran mengenai nilai permasalahan mandiri (variabel *independent*), bisa juga dilakukan untuk mencari tahu perbedaan ataupun keterkaitan dalam penelitian yang terdiri satu variabel atau lebih (Sugiyono, 2017). Metode pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* yaitu ibu-ibu yang memiliki balita atau bayi di Posyandu Anggrek Lila Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru yang berjumlah 51 orang.

Adapun cara mengumpulkan data adalah pengamatan serta menyebarkan daftar pernyataan (kuesioner). Observasi ialah salah satu cara yang dipakai untuk mengumpulkan data guna mengamati perilaku manusia

(Sugiyono, 2017). Observasi penelitian ini melakukan pengamatan berlangsung selama 20 hari, gunanya untuk mengumpulkan jumlah informan yang mengetahui kondisi yang ada di lokasi penelitian.

Daftar pernyataan ini berupa angket ialah suatu cara yang dipakai sebagai alat mengumpulkan data yang diterapkan dalam bentuk mengajukan soal-soal ataupun fakta tertulis terhadap informan (Sugiyono, 2014). Daftar soal-soal akan ditujukan untuk ibu-ibu yang memiliki anak balita yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian yang berisi pernyataan sesuai dengan parameter yang dijadikan indeks yakni *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, serta *Empathy*.

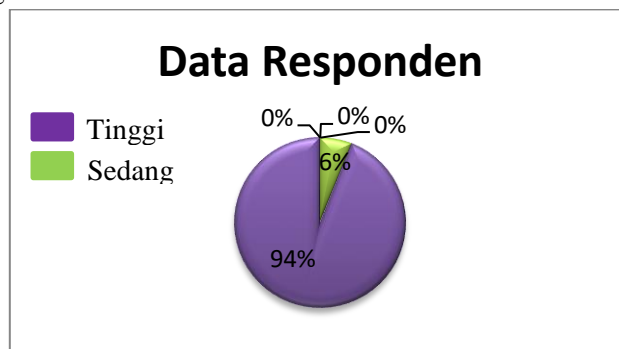
Informasi yang didapatkan berdasarkan daftar soal-soal yang disebarakan kemudian ditelaah memakai cara statistik deskriptif dipakai guna menerangkan informasi profil informan berdasarkan variabel, indikator, serta item kuesioner. *Deskriptive statistic* ialah pengukuran yang dipergunakan sebagai langkah menelaah data menggunakan cara penguraian dan penjabaran informasi yang sudah dikumpulkan apa adanya dan tidak memiliki maksud *menjudge* dengan pemikiran sendiri ataupun generalisasi (Sugiyono, 2017). *Statistic inferential analyze* merupakan cara yang dimanfaatkan sebagai alat untuk menelaah informasi yang didapat dari sebagian informan serta hasilnya dipergunakan pada populasi (Sugiyono, 2015). Analisis *inferential statistic* dipakai sebagai alat dalam menentukan sumbangsih dari tiap-tiap parameter yang dijadikan indeks dalam variabel studi. Teknik membuat keputusan penelitian terdapatdua keputusan penelitian berdasarkan mean dan keputusan berdasarkan kontribusi.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

#### 1. Hasil analisis presentase responden

Berdasarkan pada diagram 1 dapat diketahui bahwa 48 responden dengan persentase sebesar 94% memiliki tingkat persepsi dan 3 responden dengan persentase sebesar 6% yang sama-sama berada pada kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kader Posyandu Anggrek Lila di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru tergolong dalam bagian tinggi. Sebagaimana dapat ditampilkan pada gambar di bawah ini:



Source: Kesimpulan pengolahan peneliti (2021)

Berdasarkan pada table 4.2 dapat diketahui bahwa 48 responden dengan persentase sebesar 94% memiliki tingkat persepsi dengan kategori tinggi dan 3 responden dengan persentase sebesar 6% dengan kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kader Posyandu Anggrek Lila Di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru tergolong dalam kategori tinggi.

#### 2. Rekapitulasi kajian *deskriptive statistic*

No	Indikator	Mean	Kategori
1	Bukti Fisik	3.62	Cukup Tinggi
2	Keandalan	3.55	Cukup Tinggi
3	Ketanggapan	3.55	Cukup Tinggi
4	Jaminan	3.57	Cukup Tinggi

5	Empati	3.59	Cukup Tinggi
	<b>Jumlah</b>	<b>3,57</b>	<b>Cukup Tinggi</b>

Sumber: Hasil olah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel yang ditampilkan, terdapat penjelasan bahwasannya perhitungan mean untuk permasalahan taraf layanan pada indikator jaminan adalah 3,57 bersama kategori cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kader posyandu anggrek Lila berdasarkan indikator yang paling tinggi yaitu indikator bukti fisik nilai mean 3,62. Kemudian masih ada indikator perlu peningkatan pada setiap indikator terutama dengan nilai rendah yaitu indikator keandalan nilai mean 3,55 dan ketanggapan nilai mean 3,55.

### 3. Hasil analisis statistik inferensial

Indikator	Kontribusi (%)	Kategori
<b>Bukti Fisik</b>	37	Rendah
<b>Keandalan</b>	31	Rendah
<b>Ketanggapan</b>	18	Rendah
<b>Jaminan</b>	9	Rendah
<b>Empati</b>	10	Rendah
<b>Jumlah</b>	<b>21%</b>	<b>Rendah</b>

Sumber: Rekapitulasi pengolahan data, (2021)

Tabel kajian perangkaan inferensial yang menentukan masing-masing indikator sebagai faktor terhadap variabel kualitas pelayanan kader posyandu anggrek lila.

Berdasarkan tabel di atas besarnya kontribusi indikator bukti fisik pada kualitas pelayanan kader posyandu anggrek lila di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru yaitu 37% sementara itu sisanya dipengaruhi oleh indikator. Kemudian indikator keandalan 31%, selanjutnya diketahui indikator ketanggapan 18%, selanjutnya diketahui indikator empati 10%, dan yang terakhir paling rendah indikator jaminan 9%.

Dapat disimpulkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan kader Posyandu Anggrek lila di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru sebanyak 21% juga berada pada kategori rendah dan sisanya 79% dipengaruhi oleh indikator lain selain dalam indikator penelitian.

### Pembahasan

Bukti Fisik (*Tangibles*) berkaitan dengan manifestasi serta kesanggupan sumber daya juga kondisi ruang sekitarnya, sarana berbentuk seperti ruangan, teknologi seperti peralatan serta perlengkapan yang digunakan, serta penampilan pegawai atau petugasnya (Mulyawan, 2016). Diperoleh tingkat Kualitas Pelayanan Kader Posyandu Anggrek Lila Di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru tergolong cukup tinggi pada indikator bukti fisik dengan sub indikator kebersihan tempat, kenyamanan, kerapian, dan sarana kategori cukup tinggi. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan kader posyandu terhadap kebersihan tempat, kenyamanan, kerapian, dan sarana yang ada di posyandu anggrek lila sudah memuaskan

Keandalan (*Reliability*) bermakna suatu kesanggupan yang berguna dalam memenuhi bantuan yang diharuskan ada secara tepat, tidak banyak menghabiskan banyak waktu serta tidak meragukan (Mulyawan, 2016). Kualitas pelayanan di Posyandu Anggrek Lila Di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru memperoleh tingkat kualitas cukup tinggi pada indikator keandalan dengan sub indikator ketepatan jadwal dan kecermatan tergolong cukup tinggi, artinya bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan kader posyandu terhadap ketepatan jadwal buka posyandu dan kecermatan kader dalam melayani ibu balita sudah cukup baik.

Ketanggapan (*Responsiveness*) bisa diuraikan dalam arti keinginan dalam menolong *customer* serta mengadakan layanan yang efektif serta efisien (Mulyawan, 2016). Kualitas pelayanan di Posyandu Anggrek Lila Di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru memperoleh hasil cukup tinggi pada indikator ketanggapan dengan sub indikator cepat tanggap dan kepekaan tergolong cukup tinggi. Artinya bahwa



tingkat kualitas pelayanan kader posyandu terhadap cepat tanggap kader dalam melayani ibu balita dan kepekaan kader dalam membantu permasalahan terhadap ibu balita sudah cukup baik.

Jaminan (*Assurance*) dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai atau petugas untuk dapat dipercaya dan diyakini (Mulyawan, 2016). Diperoleh tingkat Kualitas Pelayanan Kader Posyandu Anggrek Lila di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru cukup tinggi pada indikator jaminan dengan sub indikator komunikasi/pengetahuan, keamanan, dan sikap tergolong cukup tinggi. Artinya kualitas pelayanan kader posyandu dari komunikasi/pengetahuan tentang kesehatan, keamanan yang diberikan kader terhadap ibu balita, dan sikap kader dalam melayani ibu tergolong cukup baik.

Empati (*Empathy*), yakni membagikan atensi yang ikhlas dan berwatak personal ataupun dengan niat sendiri yang dibagikan pada *customer* yang juga berusaha mengerti kemauan pengunjung Kualitas pelayanan di Posyandu Anggrek Lila Di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru memperoleh hasil cukup tinggi, artinya kualitas pelayanan kader posyandu dari perhatian kader terhadap pengunjung posyandu sudah tergolong cukup baik.

Diperoleh Kualitas Pelayanan Kader Posyandu Anggrek Lila Di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru dilihat oleh indikator-indikator yang dijadikan faktor yakni gejala fisik, kredibilitas, kepekaan, tanggungan, serta tenggang hati tergolong rendah hanya saja faktor yang paling rendah pada kualitas pelayanan kader posyandu Anggrek Lila di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru yaitu jaminan dan empati dari kader posyandu. Kontribusi indikator yang disebutkan mampu berkontribusi sebanyak 21% dan sisanya sebanyak 79% dipengaruhi oleh indikator lain selain indikator di atas, artinya indikator tersebut dapat menentukan tingkat kualitas pelayanan kader posyandu.

### Simpulan

Pada penelitian ini memberikan hasil bahwa tingkat Kualitas Pelayanan Kader Posyandu Anggrek Lila di Kelurahan Labuh Baru Timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru berada pada golongan cukup tinggi serta perhitungan kontribusi sebanyak 21% dengan kategori rendah dan 79% sisanya di pengaruhi oleh indikator lain L ila di Kelurahan Labuh Baru timur Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru masih kurang karena masih ada beberapa factor yang perlu di tingkatkan lagi yaitu jaminan dan empati.

Kepada Kepala Puskesmas Kecamatan Payung Sekaki diharapkan agar lebih perhatian lagi terhadap posyandu dengan memberi sarana, prasarana, pelatihan untuk meningkatkan komunikasi, motivasi, dan kualitas pelayanan posyandu. Bagi anggota kader posyandu dan petugas kesehatan diharapkan lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan membangun kepercayaan dengan pengunjung serta tetap mempertahankan perilaku ramah dan peduli terhadap pengunjung posyandu. Bagi Ibu balita atau pengunjung posyandu diharapkan dapat mengikuti kegiatan posyandu karena dapat memberikantambahan informasi baru terkait kesehatan bayi atau balita, begitu juga bagi ibu hamil agar lebih aktif datang untuk mengetahui informasi selama kehamilan karena posyandu hanya dilaksanakan setiap sebulan sekali.

### Daftar Rujukan

- Butar-butar, D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kader dengan Kepatuhan Kunjungan Ibu Balita ke Posyandu di Desa Gasaribu Kecamatan Laguboti Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Keperawatan Priority*, 80-94.
- Depkes, D. K. (2011). *Buku Panduan Kader Posyandu Menuju Keluarga Sadar Gizi*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Ismail, N. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kemenkes, K. K. (2011). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehaan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes.
- Mabrur, M. S. (2018). Hubungan Kualitas Posyandu Dengan Kunjungan Balita di Posyandu Desa Lelean Nono Kecamatan Baloan Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1).
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Oktami, E. Y. (2016). *Panduan Lengkap Posyandu*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- RI, D. K. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.

- Riduwan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.