

**KUALITAS PELAYANAN POSYANDU ILP
(INTEGRASI LAYANAN PRIMER)
DI KECAMATAN BABIRIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
(STUDI KASUS DESA TELUK LIMBUNG DAN DESA BABIRIK HULU)**

Furna Sari¹, Muhamad Arsyad², Hasbi Salim³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: furnasari@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Posyandu ILP (Integrasi Layanan Primer) di Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari tenaga kesehatan, kader posyandu, dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Posyandu ILP tergolong cukup baik. Hal ini ditinjau dari indikator fasilitas yang dimiliki dan fasilitas pendukung yang sebagian besar sudah tersedia dan digunakan dalam pelayanan, meskipun beberapa fasilitas belum optimal karena kondisi yang sudah lama dan keterbatasan sarana. Kesesuaian jadwal pelayanan dan ketepatan pelayanan dinilai cukup baik karena posyandu tetap dilaksanakan secara rutin, namun belum sepenuhnya konsisten akibat keterlambatan kehadiran petugas dan keterbatasan jumlah kader. Pada indikator daya tanggap, respon cepat petugas dinilai baik karena petugas segera melayani masyarakat yang datang, sedangkan sistem antrian dinilai cukup baik karena telah diterapkan nomor antrian, meskipun pada saat jumlah pengunjung meningkat masih terjadi ketidakteraturan. Keahlian tenaga pelayanan dinilai baik karena petugas memahami prosedur pelayanan dan melaksanakan tugas sesuai ketentuan. Sementara itu, perhatian dalam melayani dan komunikasi petugas tergolong cukup baik karena petugas telah berupaya memberikan perhatian dan berkomunikasi secara sopan, namun belum merata ketika kondisi posyandu ramai. Faktor pendukung pelayanan meliputi antusias masyarakat, dukungan dan kehadiran tenaga kesehatan, serta kemudahan akses ke lokasi posyandu, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan sarana prasarana, ketidaktepatan waktu kehadiran petugas, dan keterbatasan jumlah kader.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Posyandu ILP, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of Posyandu ILP (Primary Service Integration) services in Babirik District, Hulu Sungai Utara Regency and the factors that influence them. The study used a qualitative approach with a descriptive type. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation with informants consisting of health workers, Posyandu cadres, and the community. The results of the study indicate that the quality of ILP Posyandu services is quite good. This is reviewed from the indicators of owned facilities and supporting facilities, most of which are already available and used in services, although some facilities are not optimal due to old conditions and limited facilities. The suitability of the service schedule and the accuracy of services are considered quite good because Posyandu is still carried out routinely, but not yet fully consistent due to late attendance of officers and limited number of cadres. In the responsiveness indicator, the officer's quick response was considered good because the officer immediately served the incoming community, while the queuing system was considered quite good because queue numbers had been implemented, although when the number of visitors increased there was still irregularity. The expertise of the service personnel was considered good because the officers understood the service procedures and carried out their duties according to the provisions. Meanwhile, attention in serving and communication of officers was considered quite good because the officers had tried to provide attention and communicate politely, but it was not evenly distributed when the posyandu conditions were busy. Supporting factors for service included community enthusiasm, support and presence of health workers, and easy access to the posyandu location, while inhibiting factors included limited infrastructure, inaccurate officer attendance, and limited number of cadres.

Keyword: Service Quality, ILP Posyandu, Health Services

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan, khususnya bagi ibu dan anak. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan berbasis masyarakat yang memiliki peran strategis adalah Posyandu. Posyandu tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar, tetapi juga sebagai wadah pemberdayaan masyarakat dalam upaya promotif dan preventif. Seiring dengan penerapan kebijakan Integrasi Layanan Primer (ILP), Posyandu diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih terpadu, menyeluruh, dan berkelanjutan.

Kualitas pelayanan Posyandu menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan Posyandu secara rutin, sedangkan pelayanan yang kurang optimal berpotensi menurunkan minat kunjungan. Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, antara lain ketersediaan fasilitas, kesesuaian jadwal dan ketepatan waktu pelayanan, kemampuan petugas, serta sikap dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara, Posyandu ILP telah dilaksanakan di beberapa desa, termasuk Desa Teluk Limbung dan Desa Babirik Hulu. Namun, berdasarkan pengamatan awal, pelaksanaan pelayanan Posyandu ILP di wilayah tersebut masih menghadapi sejumlah kendala. Permasalahan yang ditemukan antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, ketidaktepatan waktu pelayanan akibat keterlambatan petugas, serta jumlah kader yang terbatas sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Posyandu ILP belum sepenuhnya berjalan optimal.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Posyandu dipengaruhi oleh faktor fasilitas, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, serta perhatian terhadap masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kesehatan ibu dan anak secara berkelanjutan. Oleh karena itu, kajian mengenai kualitas pelayanan Posyandu ILP penting dilakukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan di tingkat lokal.

Posyandu Integrasi Layanan Primer (ILP) merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan dasar yang berkesinambungan bagi seluruh siklus hidup, mulai dari ibu dan anak, remaja, hingga lansia. Melalui Posyandu ILP, pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada kelompok tertentu, tetapi diarahkan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara terpadu. Keberhasilan pelaksanaan Posyandu ILP sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek fasilitas, ketepatan waktu, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, maupun perhatian yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun, dalam pelaksanaannya di tingkat desa, kualitas pelayanan Posyandu ILP masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan kondisi empiris di Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara, pelayanan Posyandu ILP telah berjalan secara rutin, tetapi masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti keterbatasan fasilitas, ketidakkonsistenan jadwal pelayanan, serta keterbatasan jumlah kader. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Posyandu ILP telah dilaksanakan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai kualitas pelayanan Posyandu ILP (Integrasi Layanan Primer) serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara, dengan lokasi penelitian di Desa Teluk Limbung dan Desa Babirik Hulu.

Subjek penelitian ditentukan secara purposive Sampling, yang terdiri dari tenaga kesehatan, kader posyandu, dan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Posyandu ILP. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan dalam pelaksanaan dan penerimaan pelayanan posyandu sehingga data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan Posyandu ILP. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan dan kendala yang dihadapi. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan, foto kegiatan, dan dokumen terkait pelaksanaan posyandu.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik guna memastikan kebenaran dan konsistensi data yang diperoleh selama penelitian.

Metode penelitian ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan Posyandu ILP sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara langsung dari informan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga data yang diperoleh bersifat komprehensif dan kontekstual. Proses analisis data dilakukan secara sistematis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kualitas pelayanan Posyandu ILP secara objektif dan sesuai dengan fakta di lapangan.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Posyandu ILP di Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Teluk Limbung dan Desa Babirik Hulu)

Kualitas pelayanan Posyandu ILP di Kecamatan Babirik dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan tetap dilaksanakan secara rutin dan mampu menjangkau seluruh sasaran pelayanan Posyandu ILP, meliputi ibu dan balita, remaja, serta lansia, meskipun dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat kendala pada beberapa aspek pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons (dalam Mukarom & Muhibudin, 2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles berkaitan dengan kondisi fisik pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat. Aspek ini mencakup ketersediaan serta kelayakan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan Posyandu ILP. Kondisi fisik pelayanan memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran proses pelayanan, karena fasilitas yang memadai akan membantu petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan kesehatan secara efektif. Ketersediaan

fasilitas yang layak juga berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat selama menerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu ILP.

a. Fasilitas yang dimiliki

Fasilitas yang dimiliki merupakan sarana utama yang menunjang pelaksanaan pelayanan Posyandu ILP. Ketersediaan fasilitas yang memadai sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan kenyamanan pelayanan kesehatan, karena fasilitas digunakan sebagai alat pendukung dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada seluruh sasaran Posyandu ILP, meliputi ibu dan anak, remaja, serta lansia. Fasilitas yang baik juga membantu petugas dalam menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan tertib.

Bidan Posyandu ILP menyampaikan bahwa fasilitas utama yang digunakan dalam kegiatan Posyandu ILP pada dasarnya sudah tersedia, namun masih terdapat keterbatasan dari segi jumlah dan kondisi fasilitas tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, fasilitas utama Posyandu ILP di Kecamatan Babirik pada umumnya telah tersedia, seperti alat timbang, alat ukur tinggi badan, serta perlengkapan pencatatan. Namun, jumlah dan kondisi beberapa fasilitas masih terbatas sehingga pelayanan belum sepenuhnya optimal, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan pelayanan berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan.

b. Fasilitas pendukung

fasilitas pendukung merupakan sarana tambahan yang berfungsi menunjang kenyamanan dan kelancaran pelayanan Posyandu ILP. Keberadaan fasilitas pendukung yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat selama mengikuti pelayanan, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat. Fasilitas pendukung juga berperan dalam membantu petugas mengatur pelaksanaan pelayanan agar berjalan lebih tertib dan terorganisir.

Kader Posyandu ILP menyampaikan bahwa fasilitas pendukung dalam pelaksanaan kegiatan Posyandu ILP, seperti ruang pelayanan dan tempat duduk, masih terbatas sehingga belum sepenuhnya menunjang kenyamanan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, fasilitas pendukung seperti ruang pelayanan, tempat duduk, dan sarana penunjang lainnya masih terbatas. Keterbatasan ini memengaruhi kenyamanan masyarakat, khususnya saat terjadi peningkatan jumlah pengunjung. Fasilitas pendukung menjadi salah satu aspek yang masih perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Posyandu ILP.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability atau keandalan pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan Posyandu ILP. Pelayanan yang andal tercermin dari kesesuaian jadwal pelayanan dan ketepatan waktu petugas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada seluruh sasaran Posyandu ILP. Apabila pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, maka masyarakat akan merasa lebih percaya dan nyaman dalam menerima pelayanan.

a. Kesesuaian jadwal pelayanan

Kesesuaian jadwal pelayanan merupakan bagian dari keandalan pelayanan yang menunjukkan komitmen penyelenggara layanan dalam melaksanakan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berjalan sesuai jadwal akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Posyandu ILP. Jadwal pelayanan yang jelas dan teratur membantu masyarakat dalam menyesuaikan waktu kehadiran untuk mengikuti kegiatan posyandu. Ketepatan pelaksanaan jadwal juga berpengaruh terhadap kelancaran alur pelayanan, karena masyarakat dapat hadir secara bergantian sesuai waktu yang telah ditentukan.

Kader Posyandu ILP menyampaikan bahwa kegiatan Posyandu ILP pada umumnya telah dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, namun pada beberapa pelaksanaan masih terjadi keterlambatan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, Posyandu ILP di Kecamatan Babirik tetap dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Namun, pada beberapa pelaksanaan masih ditemukan keterlambatan sehingga jadwal pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesesuaian jadwal pelayanan tergolong cukup baik, tetapi masih perlu perbaikan.

b. Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan sesuai dengan prosedur pelayanan. Ketepatan pelayanan akan memengaruhi kelancaran proses pelayanan serta kepuasan masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan tepat waktu membantu mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelaksanaan kegiatan posyandu.

Masyarakat yang mengikuti kegiatan Posyandu ILP menyampaikan bahwa proses pelayanan yang diterima masih memerlukan waktu tunggu yang cukup lama, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, ketepatan pelayanan Posyandu ILP belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari waktu tunggu masyarakat yang cukup lama, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterlambatan kedatangan petugas serta keterbatasan jumlah petugas dan kader yang bertugas. Akibatnya, proses pelayanan tidak selalu dapat dimulai tepat waktu dan antrean menjadi lebih panjang. Situasi ini menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan masih menjadi salah satu aspek yang memengaruhi kelancaran pelayanan Posyandu ILP.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap petugas menunjukkan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Daya tanggap yang baik akan membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Petugas yang sigap dalam memberikan pelayanan dapat mengurangi waktu tunggu serta memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang datang ke Posyandu ILP. Respons yang cepat dan tepat juga mencerminkan keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

a. Respon Cepat

Respon cepat petugas merupakan indikator daya tanggap yang menunjukkan kesiapan petugas dalam melayani masyarakat dan menangani kebutuhan pelayanan secara segera. Respon yang cepat akan mengurangi waktu tunggu dan membantu

kelancaran proses pelayanan. Kesigapan petugas dalam merespons kedatangan masyarakat juga mencerminkan kesiapan petugas dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan.

Masyarakat yang mengikuti kegiatan Posyandu ILP menyampaikan bahwa petugas pada umumnya memberikan respon yang cukup cepat dalam pelayanan, namun pada saat jumlah pengunjung meningkat, respon petugas menjadi lebih lambat sehingga waktu tunggu dirasakan lebih lama. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas Posyandu ILP di Kecamatan Babirik telah berupaya memberikan respon yang cepat kepada masyarakat. Namun, pada saat jumlah pengunjung meningkat, respon petugas menjadi kurang optimal sehingga waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator respon cepat petugas tergolong cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan.

b. Adanya sistem antrian yang teratur

Sistem antrian yang teratur merupakan bagian dari daya tanggap pelayanan yang bertujuan untuk menciptakan ketertiban dan kelancaran dalam proses pelayanan. Dengan adanya sistem antrian yang baik, pelayanan dapat berjalan secara adil dan teratur bagi seluruh masyarakat yang datang. Pengaturan antrian yang jelas membantu petugas dalam mengelola alur pelayanan serta mengurangi potensi terjadinya penumpukan pengunjung. Sistem antrian yang tertib juga berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat selama menunggu giliran pelayanan di Posyandu ILP.

Kader Posyandu ILP menyampaikan bahwa sistem antrian telah diterapkan dalam pelayanan Posyandu ILP, namun pada saat jumlah pengunjung meningkat, pengaturan antrian belum dapat berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sistem antrian telah diterapkan dalam pelayanan Posyandu ILP. Namun, penerapannya belum sepenuhnya berjalan secara optimal, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat. Kondisi ini menyebabkan antrian menjadi kurang tertib dan memengaruhi kelancaran pelayanan, sehingga sistem antrian masih perlu diperbaiki.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan pelayanan berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan sikap petugas dalam memberikan rasa aman serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan pelayanan yang baik akan meningkatkan keyakinan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan Posyandu ILP. Kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan serta memberikan pelayanan sesuai ketentuan menunjukkan adanya jaminan kualitas pelayanan. Sikap petugas yang ramah dan profesional juga berperan penting dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan masyarakat selama menerima pelayanan kesehatan di Posyandu ILP.

a. Keahlian tenaga pelayanan

Keahlian tenaga pelayanan menunjukkan kemampuan petugas dan kader dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Keahlian yang baik akan mendukung ketepatan dan kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan petugas dalam memahami alur pelayanan serta menjalankan tugas sesuai ketentuan menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan Posyandu ILP. Dengan adanya keahlian yang memadai, pelayanan kesehatan dapat diberikan secara lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Bidan Posyandu ILP menyampaikan bahwa tenaga kesehatan dan kader yang bertugas telah memiliki kemampuan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan Posyandu ILP, seperti penimbangan, pencatatan, serta penyampaian informasi kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, tenaga kesehatan dan kader Posyandu ILP di Kecamatan Babirik memiliki keahlian yang cukup baik dalam melaksanakan pelayanan. Petugas mampu menjalankan tugas pelayanan, seperti penimbangan, pencatatan, serta pemberian informasi kesehatan. Namun, keterbatasan jumlah tenaga pelayanan menyebabkan pelayanan belum berjalan secara optimal pada saat jumlah sasaran pelayanan meningkat.

b. Perhatian dalam melayani

Perhatian dalam melayani merupakan bagian dari jaminan pelayanan yang mencerminkan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang disertai perhatian akan meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Perhatian petugas terlihat dari kesediaan dalam membantu masyarakat selama proses pelayanan serta upaya petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Dengan adanya perhatian yang baik, masyarakat akan merasa lebih yakin dan aman dalam memanfaatkan pelayanan Posyandu ILP.

Masyarakat yang mengikuti kegiatan Posyandu ILP menyampaikan bahwa petugas pada umumnya telah memberikan perhatian selama proses pelayanan, namun perhatian tersebut belum dapat dirasakan secara merata, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas Posyandu ILP pada umumnya telah memberikan perhatian kepada masyarakat selama proses pelayanan. Namun, perhatian tersebut belum dapat diberikan secara merata kepada seluruh sasaran pelayanan, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator perhatian dalam melayani tergolong cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan.

5. Emphaty (Empati)

Empathy atau perhatian dan kepedulian berkaitan dengan sikap petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan secara manusiawi dan ramah. Empati yang baik akan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan. Perhatian yang diberikan oleh petugas tercermin dari kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan serta memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, komunikasi yang ramah dan sikap sopan dari petugas turut menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman, sehingga masyarakat merasa dihargai dan lebih terbuka dalam memanfaatkan pelayanan Posyandu ILP.

a. Perhatian terhadap konsumen

Perhatian terhadap konsumen menunjukkan sejauh mana petugas memberikan kepedulian dan perhatian kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Pelayanan yang disertai perhatian akan membuat masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan. Perhatian tersebut dapat terlihat dari kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat serta kesungguhan petugas dalam membantu setiap sasaran pelayanan. Dengan adanya perhatian yang baik, masyarakat akan merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan Posyandu ILP yang diberikan.

Masyarakat yang datang ke Posyandu ILP menyampaikan bahwa petugas telah berupaya memberikan perhatian selama proses pelayanan, namun perhatian tersebut belum selalu dirasakan secara merata, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas Posyandu ILP di Kecamatan Babirik telah berupaya memberikan perhatian kepada masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan. Namun, perhatian tersebut belum dapat diberikan secara merata kepada seluruh sasaran pelayanan, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator perhatian terhadap konsumen tergolong cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan.

b. Komunikasi ramah

Komunikasi ramah merupakan bagian dari empati yang mencerminkan sikap petugas dalam menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat secara sopan dan bersahabat. Komunikasi yang ramah akan membantu masyarakat memahami pelayanan yang diberikan serta meningkatkan rasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Sikap petugas dalam berkomunikasi juga berpengaruh terhadap keterbukaan masyarakat dalam menyampaikan kebutuhan dan keluhan yang dirasakan.

Masyarakat yang mengikuti kegiatan Posyandu ILP menyampaikan bahwa petugas telah berupaya berkomunikasi secara ramah dan sopan selama proses pelayanan, namun pada saat kondisi pelayanan ramai, penjelasan yang diberikan belum selalu dapat diterima secara maksimal. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas Posyandu ILP telah berupaya berkomunikasi dengan masyarakat secara ramah dan sopan. Namun, pada saat pelayanan berlangsung ramai, komunikasi belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan waktu dan jumlah petugas. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat belum memperoleh penjelasan secara maksimal.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Posyandu ILP (Integrasi Layanan Primer) di Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Teluk Limbung dan Desa Babirik Hulu)

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Posyandu ILP merupakan unsur-unsur yang berperan dalam mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan. Keberadaan faktor-faktor tersebut menentukan sejauh mana pelayanan dapat berjalan secara optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai sasaran pelayanan Posyandu ILP.

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan kondisi atau unsur yang mendukung pelaksanaan pelayanan Posyandu ILP sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor-faktor pendukung ini berperan penting dalam meningkatkan kelancaran pelayanan serta mendorong partisipasi masyarakat untuk memanfaatkan layanan Posyandu ILP. Adanya dukungan dari masyarakat dan petugas kesehatan membantu pelaksanaan kegiatan posyandu secara lebih tertib dan terorganisir. Dengan adanya faktor pendukung yang memadai, petugas dapat melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

a. Antusias Masyarakat yang datang

Antusias masyarakat menunjukkan tingkat partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan kesehatan melalui Posyandu ILP. Tingginya antusias masyarakat menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam keberlangsungan pelayanan Posyandu ILP, karena kehadiran masyarakat yang aktif membantu tercapainya tujuan pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan.

Kader Posyandu ILP menyampaikan bahwa masyarakat di Kecamatan Babirik menunjukkan antusias yang cukup tinggi dalam mengikuti kegiatan Posyandu ILP, yang terlihat dari kehadiran masyarakat pada setiap pelaksanaan kegiatan serta kesediaan mereka mengikuti alur pelayanan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, masyarakat di Kecamatan Babirik menunjukkan antusias yang cukup tinggi untuk datang dan mengikuti kegiatan Posyandu ILP. Hal ini terlihat dari jumlah masyarakat yang hadir pada setiap pelaksanaan posyandu serta kesediaan masyarakat untuk mengikuti alur pelayanan yang ada. Dalam beberapa kesempatan masih terdapat masyarakat yang datang tidak tepat waktu, namun secara umum antusias masyarakat sudah mendukung pelaksanaan pelayanan Posyandu ILP.

b. Dukungan dan kehadiran petugas Kesehatan

Dukungan dan kehadiran petugas kesehatan merupakan faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan Posyandu ILP. Kehadiran petugas kesehatan membantu kader dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih terarah dan aman. Peran petugas kesehatan juga penting dalam memberikan arahan serta memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kader Posyandu ILP menyampaikan bahwa petugas kesehatan secara rutin hadir dan memberikan pendampingan dalam setiap pelaksanaan kegiatan Posyandu ILP, baik melalui bantuan teknis maupun pengawasan selama kegiatan berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas kesehatan secara rutin hadir dan memberikan pendampingan dalam pelaksanaan Posyandu ILP. Dukungan yang diberikan tidak hanya dalam bentuk kehadiran, tetapi juga melalui bantuan teknis dan pengawasan selama kegiatan berlangsung. Hal ini membantu kelancaran pelayanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu ILP.

c. Kemudahan akses posyandu

Kemudahan akses Posyandu ILP berkaitan dengan lokasi dan keterjangkauan tempat pelayanan oleh masyarakat. Akses yang mudah akan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara rutin, karena masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam menjangkau lokasi pelayanan. Letak posyandu yang strategis juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat.

Masyarakat yang mengikuti kegiatan Posyandu ILP menyampaikan bahwa lokasi Posyandu ILP relatif mudah dijangkau sehingga memudahkan mereka untuk datang dan mengikuti pelayanan secara rutin. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, lokasi Posyandu ILP di Kecamatan Babirik relatif mudah dijangkau oleh masyarakat. Kondisi ini memudahkan masyarakat untuk datang dan mengikuti pelayanan Posyandu ILP secara berkelanjutan, baik oleh ibu dan anak, remaja, maupun lansia. Dengan akses yang memadai, pelaksanaan pelayanan Posyandu ILP dapat berjalan lebih lancar dan menjangkau lebih banyak sasaran pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan unsur-unsur yang menghambat pelaksanaan pelayanan Posyandu ILP sehingga pelayanan belum dapat berjalan secara optimal. Keberadaan faktor penghambat ini dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan dan mengurangi kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan. Faktor penghambat perlu mendapat

perhatian serius karena apabila tidak segera ditangani dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan Posyandu ILP.

a. Kondisi bangunan dan fasilitas posyandu

Kondisi bangunan dan fasilitas posyandu berperan penting dalam menunjang kelancaran dan kenyamanan pelayanan. Bangunan dan fasilitas yang kurang memadai dapat menghambat proses pelayanan serta mengurangi kenyamanan masyarakat selama menerima pelayanan kesehatan. Kondisi fisik posyandu juga memengaruhi kelancaran alur pelayanan dan efektivitas kegiatan yang dilaksanakan.

Kader Posyandu ILP menyampaikan bahwa kondisi bangunan Posyandu ILP masih terbatas, terutama dari segi ruang pelayanan, sehingga menyulitkan petugas dalam mengatur alur pelayanan ketika jumlah pengunjung meningkat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kondisi bangunan Posyandu ILP di Kecamatan Babirik masih memiliki keterbatasan, baik dari segi ruang pelayanan maupun fasilitas pendukung. Keterbatasan tersebut menyebabkan pelayanan kurang nyaman, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat, sehingga petugas mengalami kesulitan dalam mengatur pelayanan. Hal ini menjadi salah satu faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan Posyandu ILP secara optimal.

b. Kehadiran dan ketepatan waktu petugas

Kehadiran dan ketepatan waktu petugas merupakan faktor penting dalam kelancaran pelayanan Posyandu ILP. Petugas yang hadir tepat waktu akan membantu pelayanan berjalan sesuai jadwal dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Ketepatan waktu juga mencerminkan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kader Posyandu ILP menyampaikan bahwa pada beberapa pelaksanaan kegiatan, petugas tidak selalu hadir tepat waktu sehingga pelayanan tidak dapat dimulai sesuai jadwal yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kehadiran dan ketepatan waktu petugas Posyandu ILP di Kecamatan Babirik masih menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Pada beberapa pelaksanaan kegiatan, petugas tidak selalu hadir tepat waktu sehingga pelayanan tidak dapat dimulai sesuai jadwal yang telah ditentukan.

c. Jadwal pemeriksaan Kesehatan

Jadwal pemeriksaan kesehatan berkaitan dengan pengaturan waktu pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Jadwal pelayanan yang jelas dan konsisten sangat penting untuk mendukung kelancaran pelayanan Posyandu ILP. Ketidakteraturan jadwal dapat memengaruhi tingkat kehadiran masyarakat serta menurunkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kader Posyandu ILP menyampaikan bahwa jadwal pemeriksaan kesehatan pada Posyandu ILP belum selalu dapat dilaksanakan secara konsisten karena adanya perubahan jadwal atau keterlambatan pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, jadwal pemeriksaan kesehatan pada Posyandu ILP di Kecamatan Babirik belum selalu berjalan secara konsisten. Perubahan jadwal atau keterlambatan pelaksanaan pemeriksaan menyebabkan sebagian masyarakat tidak dapat mengikuti pelayanan secara optimal. Kondisi ini menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Posyandu ILP karena masyarakat kesulitan menyesuaikan waktu kehadiran.

d. Keterbatasan jumlah kader

Keterbatasan jumlah kader menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan Posyandu ILP. Jumlah kader yang tidak sebanding dengan jumlah sasaran pelayanan dapat memengaruhi efektivitas dan kelancaran proses pelayanan. Kader memiliki peran penting dalam membantu pelaksanaan pelayanan, sehingga jumlah yang memadai sangat dibutuhkan.

Kader Posyandu ILP menyampaikan bahwa jumlah kader yang tersedia masih terbatas sehingga beban kerja menjadi lebih berat, terutama ketika jumlah sasaran pelayanan meningkat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, jumlah kader Posyandu ILP di Kecamatan Babirik masih terbatas. Kondisi ini menyebabkan beban kerja kader meningkat dan pelayanan menjadi kurang optimal, terutama ketika jumlah sasaran pelayanan bertambah. Keterbatasan tersebut berdampak pada waktu pelayanan yang lebih lama serta menurunnya kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.

SIMPULAN

Dari hasil kegiatan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Posyandu ILP (Integrasi Layanan Primer) di Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Teluk Limbung dan Desa Babirik Hulu), yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan cukup baik. Hal ini dilihat dari Indikator yang berada pada kategori baik, pertama respon cepat karena petugas segera memberikan pelayanan ketika masyarakat datang ke posyandu, dan kedua keahlian tenaga pelayanan karena petugas mampu memahami prosedur pelayanan serta melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun indikator yang berada pada kategori cukup baik, pertama fasilitas yang dimiliki karena fasilitas utama sudah tersedia namun sebagian tidak lagi digunakan akibat kondisi yang sudah lama, kedua fasilitas pendukung karena sebagian fasilitas telah tersedia dan dapat digunakan tetapi belum sepenuhnya lengkap, ketiga kesesuaian jadwal pelayanan karena pelayanan posyandu tetap dilaksanakan meskipun tanggal pelaksanaannya belum dapat dipastikan, keempat ketepatan pelayanan karena masih terkendala oleh keterlambatan kedatangan petugas, kelima sistem antrean yang teratur karena sudah diterapkan nomor antrean namun masih terjadi ketidakteraturan saat kondisi posyandu ramai, keenam perhatian dalam melayani karena petugas telah berusaha memberikan perhatian kepada masyarakat tetapi belum sepenuhnya merata ketika jumlah pengunjung meningkat, ketujuh perhatian terhadap konsumen karena petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat namun belum optimal saat jumlah masyarakat meningkat, serta kedelapan komunikasi ramah karena petugas telah berkomunikasi secara sopan dan jelas meskipun masih terdapat beberapa informasi yang belum tersampaikan secara menyeluruh. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terbagi dua yaitu faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya ialah antusias masyarakat yang datang, dukungan dan kehadiran petugas kesehatan dan kemudahan akses posyandu. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kondisi bangunan dan fasilitas posyandu, kehadiran dan ketepatan waktu petugas, jadwal pemeriksaan Kesehatan dan keterbatasan jumlah kader.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Herdiansyah, H. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2011). *Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer (ILP)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Mufassaroh. (2023). Analisis kualitas pelayanan Posyandu Bugenville Desa Sukorejo. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(2), 45–56.
- Mukarom, Z., & Muhibudin, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, J. (2016). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.