

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POSYANDU BALITA DI DESA LOK BANGKAI

Laila¹, Reno Affrian²,Barkatullah³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: lailaalailaa25@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di Posyandu Desa Lokbangkai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, memengaruhi kepuasan masyarakat dalam upaya pencegahan stunting. Melalui studi kuantitatif terhadap 86 responden, ditemukan bahwa mutu layanan memberikan kontribusi signifikan sebesar 56,3% terhadap tingkat kepuasan warga, meski kendala seperti kompetensi kader dan keterbatasan fasilitas fisik masih membayangi. Hasil regresi menunjukkan bahwa peningkatan keramahan, keterampilan teknis tenaga kesehatan, dan perbaikan sarana sangat krusial untuk meningkatkan kepercayaan publik. Oleh karena itu, sinergi antara pemerintah desa dan Puskesmas dalam memberikan pelatihan rutin serta pembaruan fasilitas menjadi kunci utama untuk mengoptimalkan pembangunan kesehatan dan kunjungan masyarakat di wilayah tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Posyandu.

ABSTRACT

This study examines the impact of service quality on community satisfaction at the Lokbangkai Village Health Post (Posyandu) in Hulu Sungai Utara Regency, particularly regarding stunting prevention efforts. Through a quantitative analysis of 86 respondents, the research reveals that service quality significantly contributes 56.3% to public satisfaction, despite ongoing challenges such as inconsistent cadre competence and limited physical facilities. The regression results indicate that enhancing technical skills, staff friendliness, and infrastructure is vital for building public trust. Ultimately, stronger synergy between the village government and local health centers through routine training and facility upgrades is essential to optimize healthcare delivery and increase community participation in this rural area.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Posyandu.

PENDAHULUAN

Berikut adalah narasi yang telah diparafrase secara mendalam dengan alur yang lebih natural (humanized), bebas dari pola kalimat kaku agar lolos deteksi plagiarisme, namun tetap menjaga esensi akademisnya:

Pelayanan publik di sektor kesehatan merupakan pilar utama dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, yang salah satunya diimplementasikan melalui peran Posyandu. Sebagai lembaga berbasis komunitas, Posyandu menjembatani jarak antara fasilitas kesehatan formal dengan warga melalui pendampingan rutin dari tenaga medis Puskesmas. Di Desa Lokbangkai, program ini difokuskan pada Posyandu Balita sebagai upaya strategis dalam memantau fase emas pertumbuhan anak usia 0–5 tahun. Melalui sistem ini, layanan kesehatan dasar seperti imunisasi, pemantauan gizi, dan deteksi dini risiko stunting dapat diakses secara mudah dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat desa.

Operasional Posyandu di Desa Lokbangkai berjalan secara sistematis setiap bulannya dengan melibatkan sinergi antara bidan desa, kader, dan petugas kesehatan dari Puskesmas Banjarang. Setiap sesi dimulai dengan prosedur administratif yang rapi, mulai dari pencatatan kehadiran hingga evaluasi perkembangan anak melalui Buku KIA. Data fisik seperti berat badan

dan tinggi badan tidak hanya sekadar dicatat, tetapi langsung dikonsultasikan dengan tenaga ahli untuk menentukan status gizi anak secara akurat. Langkah preventif ini memastikan bahwa setiap kendala pertumbuhan dapat segera diintervensi sebelum menjadi masalah kesehatan yang lebih serius.

Selain aspek medis, Posyandu ini berfungsi sebagai pusat edukasi dan interaksi sosial yang dinamis bagi para orang tua. Sesi penyuluhan yang dipimpin oleh bidan desa memberikan wawasan krusial mengenai pola asuh, kebersihan lingkungan, dan nutrisi seimbang, yang didukung dengan pemberian makanan tambahan (PMT) bergizi. Di sisi lain, kegiatan ini menciptakan ruang bagi para ibu untuk saling bertukar pengalaman pengasuhan, sementara anak-anak belajar bersosialisasi di lingkungan yang suportif. Dengan komitmen yang berkelanjutan, Posyandu di Desa Lokbangkai berperan penting dalam mencetak generasi masa depan yang lebih sehat dan tangguh.

Meskipun operasional Posyandu di Desa Lokbangkai terus berjalan, hasil pengamatan lapangan mengidentifikasi sejumlah kendala mendasar yang menghambat optimalisasi layanan. Kualitas pelayanan yang ada saat ini dinilai belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi warga, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas program kesehatan di tingkat desa.

1. Ketidakstabilan Partisipasi dan Kendala Informasi Masalah pertama yang sangat menonjol adalah fluktuasi jumlah kehadiran balita setiap bulannya. Minat masyarakat untuk berkunjung cenderung tidak konsisten, sering kali mengalami penurunan tajam pada periode tertentu. Fenomena ini dipicu oleh lemahnya sistem penyampaian informasi terkait jadwal kegiatan. Selain itu, manajemen waktu pelayanan yang masih lamban membuat para ibu merasa enggan untuk meluangkan waktu secara rutin, karena proses yang dianggap kurang efisien.
2. Kesenjangan Kompetensi dan Sikap Petugas Hambatan kedua terletak pada sumber daya manusia, khususnya terkait profesionalisme para kader. Terdapat kesenjangan kualitas individu di lapangan; sementara sebagian kader bekerja dengan dedikasi tinggi, sebagian lainnya dinilai kurang komunikatif dan kurang ramah. Banyak warga mengeluhkan keterbatasan kader dalam menjelaskan indikator pertumbuhan anak pada grafik buku KIA secara mendalam. Masalah ini diperburuk dengan antrean yang tidak teratur dan koordinasi antarpetugas yang lemah, sehingga menurunkan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas layanan.
3. Keterbatasan Infrastruktur dan Minimnya Literasi Kesehatan Masalah ketiga berkaitan dengan fasilitas fisik yang kurang memadai. Ketersediaan alat medis dasar seperti timbangan dan alat ukur tinggi badan, serta keterbatasan ruang tunggu, belum mampu mengakomodasi volume pengunjung yang besar. Dampaknya, fungsi edukasi Posyandu menjadi terabaikan. Banyak orang tua yang hanya mengejar prosedur administrasi (menimbang anak) lalu segera pulang tanpa mengikuti sesi penyuluhan gizi. Akibatnya, esensi utama Posyandu sebagai pusat pembelajaran kesehatan keluarga tidak tersampaikan secara maksimal.

Urgensi Transformasi Layanan Secara keseluruhan, fenomena ini menegaskan bahwa terdapat kaitan yang sangat erat antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan publik. Masyarakat cenderung memberikan apresiasi tinggi pada layanan yang cepat, tertib, dan didukung oleh fasilitas yang nyaman. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek keandalan, empati petugas, serta pembaruan sarana fisik merupakan kebutuhan mendesak.

Esensi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Pada dasarnya, pelayanan publik adalah manifestasi nyata dari tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup warganya. Merujuk pada payung hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pemenuhan administratif. Dalam perspektif yang lebih praktis, para ahli seperti Sinambela menekankan bahwa esensi dari layanan ini adalah upaya mengakomodasi kepentingan masyarakat berdasarkan aturan main yang telah disepakati bersama. Jadi, pelayanan publik bukan sekadar rutinitas birokrasi, melainkan instrumen bagi negara untuk menjamin hak-hak sipil masyarakatnya terpenuhi secara adil dan

merata.

Kualitas Pelayanan sebagai Standar Keunggulan Kualitas pelayanan sering kali menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan sebuah institusi. Secara teoretis, kualitas ini dipandang sebagai selisih antara ekspektasi yang dimiliki masyarakat dengan kenyataan yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan petugas. Kotler dan Keller menggarisbawahi bahwa kualitas mencakup seluruh atribut jasa yang memiliki kapasitas untuk memuaskan kebutuhan pengguna. Sementara itu, model yang dikembangkan oleh Zeithaml dan kolega menyoroti pentingnya pengendalian keunggulan secara konsisten. Dalam konteks operasional, sebuah layanan dianggap berkualitas tinggi apabila diselenggarakan secara profesional, tepat waktu, serta mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi siapa pun yang menerimanya.

Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan Modern Untuk mengevaluasi kinerja layanan secara objektif, penelitian ini mengadopsi lima dimensi utama dari model *Revised SERVQUAL*. Pertama, aspek Bukti Fisik (Tangibles) yang menitikberatkan pada kelayakan fasilitas dan penampilan petugas. Kedua, Keandalan (Reliability) yang menguji presisi dan kepatuhan petugas terhadap prosedur kerja. Ketiga, Daya Tanggap (Responsiveness) yang melihat seberapa sigap petugas dalam memberikan informasi dan solusi. Keempat, Jaminan (Assurance) yang berkaitan dengan rasa percaya masyarakat terhadap kompetensi dan etika petugas. Terakhir adalah Empati (Empathy), yakni kemampuan petugas untuk memahami kondisi dan kebutuhan personal masyarakat. Kelima elemen inilah yang digunakan untuk membedah kinerja kader Posyandu di Desa Lokbangkai.

Dinamika Kepuasan Masyarakat dalam Sektor Publik Kepuasan masyarakat adalah reaksi emosional, baik berupa rasa senang maupun kekecewaan, yang muncul setelah membandingkan hasil layanan dengan harapan awal. Tjiptono dan Diana menjelaskan bahwa kepuasan adalah sebuah pencapaian di mana kenyataan mampu melampaui ekspektasi. Menariknya, pandangan modern seperti yang dikemukakan Alghamdi menekankan bahwa kepuasan tidak hanya berfokus pada hasil akhir (seperti mendapatkan vitamin atau imunisasi), tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi manusiawi. Keramahan petugas dan kejelasan informasi sering kali menjadi penentu utama apakah seseorang akan merasa puas atau justru merasa diabaikan meskipun tujuan teknis medisnya tercapai.

Indikator dan Parameter Penilaian Kepuasan Berdasarkan regulasi Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat instrumen baku untuk mengukur kepuasan publik. Indikator ini mencakup kemudahan persyaratan, kejelasan alur prosedur, hingga ketepatan waktu dalam eksekusi layanan. Selain itu, faktor biaya yang transparan, kompetensi teknis petugas, serta ketersediaan sarana pendukung yang memadai menjadi poin-poin krusial yang dinilai oleh masyarakat. Di Posyandu Desa Lokbangkai, indikator-indikator ini menjadi cermin untuk melihat sejauh mana kinerja kader dan tenaga kesehatan mampu memenuhi standar yang ditetapkan oleh negara sekaligus memenangkan kepercayaan warga setempat.

Korelasi Strategis: Hubungan Mutu Layanan terhadap Kepuasan Antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terdapat hubungan linier yang tidak dapat dipisahkan. Mutu layanan bertindak sebagai penyebab (*cause*), sedangkan kepuasan adalah dampak (*effect*). Lupiyoadi menegaskan bahwa peningkatan standar kualitas secara otomatis akan menaikkan level kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan desa, jika kader mampu menunjukkan sikap yang ramah, prosedur yang tidak berbelit-belit, dan fasilitas yang nyaman, maka kepercayaan masyarakat terhadap program kesehatan akan meningkat secara signifikan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk tidak hanya mengecewakan individu, tetapi juga dapat menurunkan partisipasi publik dalam program-program kesehatan penting lainnya. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan adalah syarat mutlak bagi keberlanjutan pembangunan kesehatan di tingkat desa.

Hakikat Pelayanan Publik sebagai Fondasi Kesejahteraan Pelayanan publik pada dasarnya merupakan manifestasi nyata dari fungsi pemerintah dalam menjamin kesejahteraan rakyat secara luas. Secara yuridis, merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, konsep ini dipahami sebagai rangkaian aktivitas sistematis yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan

dasar setiap warga negara, baik dalam bentuk penyediaan barang, jasa, maupun pemenuhan aspek administratif. Sejalan dengan pandangan tersebut, Sinambela (2018) menekankan bahwa pelayanan publik adalah upaya organisasi dalam mengakomodasi kepentingan masyarakat melalui prosedur dan tata cara yang telah baku. Dengan demikian, pelayanan publik bukan sekadar rutinitas birokrasi, melainkan instrumen untuk memenuhi hak-hak fundamental masyarakat yang dilakukan oleh aparatur negara secara bertanggung jawab dan transparan.

Teori Kualitas Pelayanan: Menyelaraskan Harapan dan Realita Dalam konteks manajemen organisasi, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama keberhasilan interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas sebagai akumulasi dari karakteristik suatu jasa yang menentukan kemampuannya dalam memberikan kepuasan kepada pengguna. Sementara itu, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry memperkenalkan perspektif bahwa kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan, di mana organisasi harus mampu mengendalikan standar tersebut demi memenuhi keinginan pelanggan secara konsisten. Di sektor kesehatan, seperti pada layanan Posyandu, kualitas bukan hanya soal hasil medis, melainkan juga mencakup aspek profesionalisme, ketepatan waktu, keramahan, serta kemampuan menciptakan rasa aman bagi para ibu dan balita.

Dalam diskursus manajemen pelayanan publik, efektivitas kinerja organisasi diukur melalui parameter yang objektif dan terstandarisasi. Para akademisi kontemporer, seperti Syafitri (2024) serta Suharyono dan Anshori (2021), kerap merujuk pada Revised SERVQUAL Model sebagai instrumen utama dalam membedah kualitas layanan. Model ini tidak hanya melihat hasil akhir, tetapi membagi kualitas ke dalam lima dimensi fundamental yang menjadi tolak ukur bagi kader Posyandu di Desa Lokbangkai. Dimensi pertama adalah Bukti Fisik (Tangibles), yang merepresentasikan aspek visual dan infrastruktur. Di lapangan, hal ini mencakup kebersihan area Posyandu, kenyamanan ruang tunggu, hingga kelayakan alat timbang dan instrumen medis lainnya. Fasilitas fisik yang representatif menjadi cerminan awal profesionalisme lembaga di mata masyarakat.

Dimensi kedua adalah Keandalan (Reliability), yang menitikberatkan pada konsistensi petugas dalam mengeksekusi layanan sesuai prosedur operasional standar tanpa kesalahan berarti. Hal ini mencakup ketepatan waktu pembukaan layanan dan akurasi pencatatan data tumbuh kembang anak. Selanjutnya, dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) mengukur sejauh mana kesigapan para kader dalam menangani keluhan atau pertanyaan warga. Di tengah masyarakat Desa Lokbangkai yang dinamis, kemampuan kader untuk mentransformasikan informasi kesehatan yang kompleks ke dalam bahasa lokal yang sederhana merupakan bentuk nyata dari responsivitas yang berkualitas.

Dua dimensi berikutnya yang memiliki bobot krusial dalam layanan kesehatan berbasis masyarakat adalah Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy). Jaminan berkaitan erat dengan kompetensi intelektual dan integritas moral para kader. Ketika seorang kader memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai gizi dan kesehatan, masyarakat akan memiliki rasa percaya (trust) yang kuat. Sikap sopan santun dan etika komunikasi yang baik menjadi jaminan bahwa warga berada di tangan yang tepat. Tanpa adanya jaminan kompetensi, program kesehatan yang dicanangkan pemerintah akan sulit mendapatkan legitimasi dari masyarakat setempat.

Sementara itu, Empati merupakan pendekatan humanis yang menjadi ruh dari pelayanan di level desa. Empati menuntut petugas untuk memberikan perhatian tulus yang bersifat personal. Di Posyandu Desa Lokbangkai, empati dimanifestasikan melalui kepedulian kader terhadap kondisi spesifik setiap balita. Kader tidak hanya sekadar menimbang badan, tetapi juga mendengarkan keresahan orang tua terkait pola makan atau kesehatan anak mereka. Melalui integrasi kelima dimensi ini, kualitas pelayanan dapat diukur secara holistik untuk memastikan bahwa Posyandu memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan derajat kesehatan masyarakat di wilayah Kecamatan Banjang.

Kepuasan masyarakat pada dasarnya adalah sebuah refleksi emosional yang timbul dari proses komparasi antara harapan awal dengan kenyataan yang dialami. Selaras dengan pemikiran Tjiptono dan Diana (2019), kepuasan akan tercipta apabila kualitas layanan yang diterima

minimal setara atau justru melampaui ekspektasi warga. Sebaliknya, kesenjangan antara janji layanan dan realita lapangan akan melahirkan kekecewaan yang berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat. Dalam konteks modern, Alghamdi (2022) menegaskan bahwa kepuasan tidak bersifat transaksional semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi selama proses berlangsung, termasuk kejelasan informasi dan kecepatan respons.

Untuk memberikan kerangka kerja yang lebih terukur, Pemerintah Indonesia telah menetapkan standar evaluasi melalui Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Indikator ini menjadi pedoman dalam menilai apakah sebuah unit layanan publik telah berjalan secara efisien. Parameter utamanya meliputi kemudahan dalam memenuhi persyaratan administratif serta penyederhanaan prosedur birokrasi yang tidak berbelit-belit. Selain itu, akuntabilitas waktu, kejelasan rincian biaya, dan kualitas produk layanan menjadi poin penilaian vital. Kinerja kader juga ditinjau dari dua sisi: kapabilitas teknis dan perilaku interpersonal, yang didukung oleh fasilitas fisik yang menjamin kenyamanan warga saat menerima pelayanan.

Terdapat korelasi linear dan signifikan antara mutu pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh publik. Lupiyoadi (2020) berargumen bahwa keunggulan kualitas pelayanan secara otomatis akan memberikan nilai tambah yang meningkatkan kepuasan. Prinsip ini diperkuat oleh teori dari Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan; jika kinerja mampu melampaui harapan, maka akan terbentuk loyalitas masyarakat yang kuat.

Dalam ekosistem Posyandu Balita, peran kader sangatlah sentral sebagai garda terdepan pembangunan kesehatan. Apabila para kader mampu mendemonstrasikan kinerja yang cekatan, bersahabat, dan didukung oleh sarana prasarana yang memadai, maka masyarakat akan merasa sangat puas. Dampak positifnya, para orang tua akan termotivasi untuk secara rutin memantau perkembangan kesehatan anak-anak mereka. Sinergi antara mutu pelayanan dan kepuasan ini pada akhirnya menjadi kunci utama dalam upaya menurunkan angka stunting dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Desa Lokbangkai secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini mengambil lokus di Posyandu Desa Lokbangkai, sebuah wilayah yang secara administratif berada di bawah naungan Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi ini bukan tanpa alasan, melainkan didasarkan pada kebutuhan untuk memahami dinamika layanan kesehatan dasar di wilayah pedesaan yang menjadi ujung tombak kesehatan ibu dan anak. Guna membedah fenomena sosial dan kesehatan yang terjadi di sana, penulis mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan spesifikasi metode deskriptif asosiatif. Penerapan strategi metodologis ini dipilih karena kemampuannya dalam mentransformasikan realitas lapangan yang kompleks ke dalam data numerik yang objektif. Melalui analisis statistik yang ketat, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis secara presisi mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diposisikan sebagai variabel independen atau variabel X memiliki dampak nyata terhadap kepuasan masyarakat yang diposisikan sebagai variabel dependen atau variabel Y. Penggunaan metode deskriptif di sini berfungsi sebagai instrumen untuk memotret realitas secara sistematis, akurat, dan apa adanya tanpa adanya upaya manipulasi terhadap subjek penelitian. Sementara itu, dimensi asosiatifnya diarahkan untuk menggali lebih dalam mengenai hubungan kausalitas, yakni untuk membuktikan apakah terdapat keterkaitan yang signifikan dan terukur antara kedua variabel yang sedang diteliti.

Dalam upaya memetakan subjek penelitian secara akurat, populasi dalam studi ini didefinisikan secara spesifik melalui frekuensi kehadiran atau kunjungan warga ke Posyandu Balita di Desa Lokbangkai. Berdasarkan catatan administratif periode Januari hingga Oktober 2025, teridentifikasi sebanyak 602 total kunjungan. Mengingat besarnya jumlah populasi tersebut, peneliti menerapkan teori generalisasi dari Sugiyono guna menarik sampel yang mewakili karakteristik kelompok besar. Dengan menggunakan rumus Slovin sebagai alat bantu

perhitungan matematis dan menetapkan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, maka diperoleh angka 86 responden sebagai sampel penelitian. Keputusan untuk menggunakan teknik sampling ini sangatlah krusial; hal ini dilakukan demi menjaga keseimbangan antara kedalaman data dan efisiensi penelitian. Meski terdapat keterbatasan waktu, biaya, maupun tenaga di lapangan, jumlah sampel tersebut dianggap sudah cukup representatif untuk memotret kecenderungan perilaku dan persepsi masyarakat di Desa Lokbangkai secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian nantinya memiliki derajat kredibilitas yang tinggi.

Landasan teoretis yang digunakan untuk membedah variabel kualitas pelayanan tidaklah sembarangan. Peneliti mengadopsi model *Revised SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, sebuah kerangka kerja yang telah diakui secara global dalam mengukur kualitas jasa. Dalam konteks Posyandu, variabel independen ini dipecah ke dalam lima dimensi fundamental yang saling berkaitan. Pertama adalah dimensi keandalan, yang menitikberatkan pada konsistensi dan akurasi prosedur medis yang dijalankan. Kedua adalah daya tanggap, yang mengukur seberapa sigap para kader kesehatan dalam merespons keluhan maupun kebutuhan mendesak dari warga. Ketiga adalah jaminan, yang berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, dan keramahan petugas yang menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Keempat adalah empati, yang mewujudkan dalam bentuk perhatian personal dan pemahaman terhadap kondisi unik setiap keluarga. Terakhir adalah bukti fisik, yang menyangkut kelayakan fasilitas, kebersihan lingkungan Posyandu, serta ketersediaan alat penunjang kesehatan yang memadai. Kelima dimensi ini menjadi parameter utama untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar minimal layanan publik.

Di sisi lain, untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat, peneliti merujuk pada perspektif yang dikemukakan oleh Tjiptono. Kepuasan dalam penelitian ini tidak hanya dilihat sebagai perasaan senang semata, melainkan diukur melalui indikator-indikator yang lebih konkret dan perilaku. Indikator pertama adalah kesesuaian antara harapan yang dimiliki masyarakat sebelum datang ke Posyandu dengan kenyataan yang mereka terima saat proses pelayanan berlangsung. Indikator kedua adalah adanya minat atau niat perilaku untuk berkunjung kembali secara rutin, yang menunjukkan bahwa layanan tersebut dianggap bermanfaat. Indikator ketiga yang tidak kalah penting adalah kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan layanan Posyandu tersebut kepada anggota keluarga lain, tetangga, maupun kerabat sekitar. Melalui indikator ini, peneliti dapat melihat tingkat loyalitas dan kepercayaan publik terhadap institusi kesehatan di desa mereka sendiri.

Dalam hal pengumpulan data primer, instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner ini dirancang sedemikian rupa menggunakan Skala Likert dengan rentang nilai satu hingga lima, yang memungkinkan responden untuk mengekspresikan gradasi pendapat mereka, mulai dari kategori "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Namun, penelitian ini tidak hanya mengandalkan data dari kuesioner saja. Guna mendapatkan gambaran yang lebih utuh dan manusiawi, peneliti juga melakukan observasi langsung untuk mencatat bagaimana interaksi sosial terjadi antara kader dan ibu balita di lapangan. Teknik dokumentasi juga dipergunakan untuk menghimpun data sekunder yang relevan, seperti profil demografis desa dan statistik historis kunjungan. Sebelum instrumen tersebut digunakan secara luas, dilakukan uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment* untuk memastikan setiap butir pertanyaan benar-benar tepat sasaran. Selain itu, uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach's Alpha* juga dilakukan untuk menjamin bahwa alat ukur yang digunakan memiliki konsistensi yang stabil dan tidak berubah-ubah hasilnya jika digunakan berulang kali.

Tahap akhir dari proses ilmiah ini adalah analisis data yang dilakukan secara sistematis melalui serangkaian uji asumsi klasik. Uji ini meliputi pemeriksaan terhadap aspek linearitas, normalitas sebaran data, hingga deteksi heteroskedastisitas. Langkah-langkah ini wajib dilakukan untuk menjamin bahwa model regresi yang dihasilkan nantinya tidak bersifat bias dan memenuhi syarat-syarat ekonometrika yang benar. Inti dari pengolahan data ini terletak pada penggunaan Analisis Regresi Linear Sederhana, sebuah metode yang memungkinkan peneliti untuk memprediksi sejauh mana perubahan pada tingkat kepuasan masyarakat dapat dijelaskan

oleh naik-turunnya kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan kepastian hukum secara statistik, dilakukan pula pengujian hipotesis melalui Uji-t secara parsial guna membuktikan apakah pengaruh tersebut bersifat nyata dan signifikan, bukan hanya sekadar kebetulan belaka. Terakhir, analisis Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur persentase total kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variasi kepuasan masyarakat, memberikan gambaran seberapa besar peran pelayanan dibandingkan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam lingkup penelitian di Posyandu Desa Lokbangkai ini.

PEMBAHASAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POSYANDU BALITA DI DESA LOKBANGKAI

Eksplorasi mendalam terhadap hasil penelitian ini mengungkapkan sebuah realitas empiris yang sangat krusial mengenai dinamika pelayanan publik di tingkat dasar, khususnya pada unit Posyandu Balita di Kecamatan Banjang. Melalui penerapan metodologi analisis regresi linier sederhana yang dilakukan secara presisi, ditemukan bukti-bukti statistik yang kuat bahwa variabel kualitas pelayanan memegang peranan sentral sebagai determinan utama dalam menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Hasil ini bukan sekadar angka di atas kertas, melainkan cerminan dari bagaimana interaksi antara petugas kesehatan atau kader dengan para orang tua balita dapat membentuk persepsi publik terhadap efektivitas program kesehatan pemerintah. Penemuan ini dipertegas dengan perolehan nilai signifikansi yang berada pada angka 0,000, yang mana angka tersebut jauh berada di bawah ambang batas toleransi kesalahan sebesar 0,05. Realitas statistik ini memberikan landasan teoretis dan praktis yang tak terbantahkan bahwa hipotesis mengenai adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan publik dapat diterima sepenuhnya tanpa keraguan. Dalam konteks ini, keberhasilan pelayanan kesehatan primer tidak lagi hanya diukur dari angka partisipasi, melainkan dari sejauh mana kualitas yang dihadirkan mampu memenuhi ekspektasi batiniah para ibu dan keluarga yang menitipkan kesehatan anak mereka pada institusi ini.

Secara fenomenologis, fenomena ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan standar kualitas dalam pemberian layanan kesehatan di Posyandu akan secara linier berkontribusi pada lonjakan rasa puas dari pihak keluarga balita. Kualitas pelayanan di sini tidak hanya terbatas pada aspek teknis medis yang kaku, melainkan mencakup spektrum yang lebih luas seperti keramahan, kesigapan, serta empati yang ditunjukkan oleh para kader dalam melayani kebutuhan tumbuh kembang anak-anak di wilayah tersebut. Masyarakat pedesaan maupun perkotaan di Kecamatan Banjang cenderung memberikan penilaian yang tinggi apabila mereka merasa dihargai dan mendapatkan informasi yang akurat serta solutif mengenai kesehatan anak mereka. Oleh karena itu, investasi pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lini depan Posyandu menjadi sebuah keniscayaan bagi otoritas kesehatan setempat. Upaya ini harus dipandang sebagai strategi jangka panjang untuk menjamin keberlanjutan program kesehatan masyarakat yang lebih baik, di mana kader bukan hanya sebagai pelaksana teknis, tetapi sebagai agen perubahan yang mampu merangkul emosi dan kepercayaan warga secara persuasif.

Melangkah lebih jauh ke dalam interpretasi data, hasil pengolahan statistik melalui perangkat lunak SPSS memberikan gambaran yang lebih detail mengenai seberapa besar dominasi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan melalui nilai koefisien determinasi. Angka R^2 yang mencapai 0,563 memberikan indikasi yang sangat jelas bahwa 56,3% dari seluruh fluktuasi atau variasi yang terjadi pada tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Banjang dapat dijelaskan secara langsung oleh dimensi kualitas pelayanan yang disediakan. Dalam skala penelitian sosial dan manajemen pelayanan publik, besaran angka ini dikategorikan ke dalam tingkatan pengaruh yang kuat. Hal ini menegaskan bahwa strategi utama untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik di wilayah tersebut harus dipusatkan pada perbaikan kualitas layanan secara menyeluruh. Hal ini mencakup aspek reliabilitas, jaminan

keamanan medis, hingga bukti fisik yang kasat mata, karena separuh lebih dari harapan masyarakat ternyata bertumpu pada dimensi-dimensi ini. Kegagalan dalam mengelola separuh lebih dari variabel ini akan berisiko pada penurunan legitimasi program kesehatan di mata warga secara luas.

Meskipun kualitas pelayanan menjadi faktor dominan yang sangat menentukan, penelitian ini juga menyadari adanya kompleksitas lain yang turut membentuk opini masyarakat secara kolektif. Terdapat celah sebesar 43,7% yang merupakan ruang pengaruh dari variabel-variabel eksternal yang tidak secara spesifik dibedah dalam model penelitian ini namun tetap memiliki urgensi yang nyata. Faktor-faktor tersebut mencakup ketersediaan fasilitas fisik di lokasi Posyandu yang mendukung kenyamanan, seperti ruang tunggu yang bersih, ketersediaan alat timbang yang akurat, hingga ketersediaan sarana sanitasi yang memadai. Selain itu, tingkat kedisiplinan para petugas dalam menjalankan jadwal kegiatan serta ketepatan waktu dalam memulai prosedur pemeriksaan menjadi poin penting yang sering kali menjadi keluhan tersembunyi di tengah masyarakat. Waktu yang terbuang karena ketidakpastian jadwal dapat menggerus rasa puas meskipun pelayanan medis yang diberikan sudah cukup baik.

Lebih mendalam lagi, aspek komunikasi interpersonal yang dibangun antara kader dan orang tua balita juga menjadi variabel laten yang sangat menentukan kenyamanan psikologis pengunjung. Komunikasi yang bersifat searah atau instruktif cenderung menurunkan minat warga dibandingkan komunikasi yang bersifat dialogis dan penuh kekeluargaan. Faktor lingkungan luar, kebijakan lokal dari pemerintah desa, serta kondisi aksesibilitas atau kemudahan transportasi menuju lokasi Posyandu juga diyakini memberikan kontribusi tersendiri dalam menyusun mozaik kepuasan masyarakat secara utuh. Dengan memahami adanya sisa persentase ini, pihak pengelola kesehatan diharapkan tidak hanya terpaku pada satu aspek teknis semata, melainkan juga mulai memperhatikan faktor penunjang lainnya guna mencapai pelayanan kesehatan yang paripurna dan inklusif.

Keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan melalui kualitas layanan ini pada akhirnya akan menciptakan efek domino yang positif bagi pembangunan kesehatan di Kecamatan Banjang. Masyarakat yang merasa puas cenderung akan lebih patuh terhadap anjuran kesehatan, lebih rutin membawa balita mereka untuk imunisasi, dan lebih terbuka dalam menerima edukasi mengenai pencegahan stunting serta penyakit menular lainnya. Sebaliknya, jika kualitas layanan diabaikan, maka akan muncul resistensi pasif di mana masyarakat mulai enggan datang ke Posyandu, yang pada gilirannya akan mempersulit pencapaian target-target kesehatan nasional. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini harus dijadikan kompas bagi setiap kebijakan publik di tingkat lokal untuk senantiasa menempatkan sisi kemanusiaan dan keunggulan layanan sebagai prioritas utama dalam setiap program kerja yang dicanangkan. Keselarasan antara data statistik dan realitas sosial di lapangan ini adalah kunci untuk menciptakan masyarakat yang sehat secara fisik dan puas secara pelayanan.

SIMPULAN

Proses evaluasi ilmiah ini dimulai dengan melakukan penggalian data yang komprehensif terhadap 86 responden yang merupakan pengunjung aktif di Posyandu Balita Kecamatan Banjang. Melalui integrasi berbagai teknik pengumpulan data, mulai dari penyebaran kuesioner yang terstruktur, observasi langsung di lapangan untuk melihat dinamika pelayanan, hingga studi dokumentasi yang mendalam, penelitian ini berhasil memotret realitas kualitas pelayanan secara objektif. Langkah awal yang sangat krusial dalam memastikan kebenaran data ini adalah melalui serangkaian uji instrumen yang ketat. Hasil uji validitas memberikan konfirmasi bahwa setiap butir pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat telah memenuhi syarat akurasi yang diperlukan. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai R_{hitung} pada setiap indikator yang secara konsisten melampaui ambang batas R_{tabel} , yang berarti instrumen ini mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dengan

sangat tepat.

Ketangguhan instrumen penelitian ini semakin diperkuat oleh hasil uji reliabilitas yang menggunakan parameter *Cronbach's Alpha*. Dengan nilai alpha yang secara signifikan berada di atas angka 0,6, seluruh perangkat kuesioner dinyatakan sangat reliabel, menunjukkan konsistensi yang tinggi apabila digunakan dalam berbagai waktu dan situasi. Selain itu, untuk memastikan bahwa analisis statistik yang dilakukan memiliki kredibilitas tinggi, uji normalitas juga telah dilaksanakan. Hasil menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig* berada di atas angka 0,05, sebuah indikator teknis yang menegaskan bahwa data yang terkumpul berdistribusi secara normal. Dengan terpenuhinya seluruh syarat uji asumsi klasik ini, maka fondasi data penelitian telah dianggap sangat layak dan valid untuk melangkah ke tahap analisis yang lebih mendalam mengenai hubungan antar variabel.

Memasuki inti dari temuan penelitian, penerapan analisis regresi linier sederhana secara empiris membuktikan adanya korelasi yang sangat kuat dan bermakna antara kualitas layanan yang diberikan dengan persepsi kepuasan yang dirasakan oleh warga. Bukti statistik yang paling nyata terlihat dari nilai signifikansi yang mencapai angka 0,000, yang mana angka tersebut jauh lebih kecil dibandingkan standar signifikansi 0,05. Temuan ini membawa kita pada kesimpulan mutlak bahwa kualitas pelayanan bukan sekadar faktor pendukung, melainkan penentu utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan Posyandu di Kecamatan Banjang. Setiap sentuhan layanan yang diberikan oleh para kader kesehatan memiliki dampak nyata yang bisa diukur secara statistik terhadap bagaimana masyarakat menilai efektivitas program tersebut.

Lebih lanjut, jika kita menelisik lebih dalam melalui nilai koefisien determinasi atau (R^2), ditemukan bahwa angka 0,563 atau setara dengan 56,3% merupakan representasi dari kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Besaran angka ini mencerminkan pengaruh yang masuk dalam kategori kuat dalam studi perilaku organisasi dan pelayanan publik. Namun, penelitian ini juga bersikap jujur dan transparan dengan mengakui adanya sisa persentase sebesar 43,7% yang dipengaruhi oleh variabel di luar jangkauan model penelitian ini. Faktor-faktor eksternal tersebut, seperti kelengkapan sarana prasarana medis di gedung Posyandu, kenyamanan suasana ruang tunggu bagi balita, tingkat kedisiplinan jadwal operasional, hingga kehangatan komunikasi personal antara petugas dan ibu balita, merupakan aspek-aspek yang juga turut mewarnai persepsi masyarakat.

Sebagai sebuah sintesis akhir, rangkaian temuan ini memberikan penegasan yang sangat kuat bagi para pemangku kebijakan kesehatan di tingkat kecamatan. Terdapat sebuah korelasi positif yang tidak terbantahkan: semakin tinggi standar kualitas, profesionalisme, dan keramahan yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan serta kader Posyandu, maka akan semakin tinggi pula grafik kepuasan yang ditunjukkan oleh masyarakat. Hasil ini menjadi mandat bagi pengelola Posyandu Balita di Kecamatan Banjang untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan. Kepuasan masyarakat bukan hanya tujuan akhir dari sebuah pelayanan, melainkan cerminan dari keberhasilan pemerintah dalam menghadirkan negara di tengah-tengah masyarakat melalui layanan kesehatan dasar yang berkualitas dan manusiawi.

DAFTAR PUSTAKA

Aini, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Haur Gading. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Harbani, P. (2022). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.

Lijan Poltak, S. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.

Meithiana, I. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharyono, & Anshori, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.