

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) adalah sistem sosial yang memberdayakan masyarakat dengan pelayanan sosial dasar yang pelaksanaannya dapat bersinergi dengan pelayanan lain sesuai dengan potensi daerah. Secara kelembagaan, Posyandu merupakan lembaga masyarakat desa. Tujuan Posyandu adalah untuk seluruh masyarakat terutama bayi baru lahir dan ibu hamil, menyusui dan nifas. (Profil Kesehatan Indonesia 2020)

Menurut Permendagri 18 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Masyarakat Desa dan Lembaga Adat Desa, Posyandu merupakan salah satu bentuk UKBM dan secara kelembagaan merupakan lembaga masyarakat pedesaan. Secara teknis, Posyandu dibina oleh Puskesmas dan lintas dinas terkait berdasarkan kegiatan pembangunan yang telah dilakukan, sedangkan pembinaan kelembagaan Posyandu dilakukan oleh pemerintah desa. (Profil Kesehatan Indonesia 2020)

Pada tahun 2020, terdapat 108 kabupaten/kota (21,0%) dengan minimal 80% posyandu aktif di seluruh Indonesia dari 15 Provinsi yang melaporkan. Posyandu aktif adalah posyandu yang mampu melaksanakan kegiatan utamanya secara rutin setiap bulan (KIA: ibu hamil, ibu nifas, bayi, balita, KB, imunisasi, gizi, pencegahan, dan penanggulangan diare) dengan cakupan masing-masing minimal 50% dan melakukan kegiatan tambahan. (Profil Kesehatan Indonesia 2020)

Beberapa faktor yang menyebabkan peningkatan jumlah kunjungan pasien salah satunya adalah persepsi ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dan bidan di posyandu. Persepsi ibu disini sangat besar pengaruhnya terhadap penilaian terhadap pelayanan tenaga kesehatan. Persepsi yang baik berasal dari pelayanan yang baik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan bidan harus berkualitas tinggi. (Prastiwi, 2010)

Untuk dapat menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, pertama-tama kita harus mengetahui beberapa hal yang dapat mendorong kita untuk melakukan upaya untuk mengevaluasi kualitas layanan tertentu. Salah satu indikator yang dapat digunakan dalam proses pemahaman kualitas pelayanan yang diberikan adalah pengetahuan tentang dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *responsiveness*, *reability*, *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangible* (berwujud). Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Contohnya ruang penerima dan perawatan pasien yang bersih, nyaman, lengkap (Muninjaya, 2015).

Posyandu Mekarsari I yang bertempat di Dusun Bengkle, Desa Gebugan, Kecamatan Bergas ini merupakan pos posyandu yang masih memerlukan perhatian lebih. Dari hasil wawancara terhadap kader, terdapat 4

balita yang stunting. Target cakupan posyandu yang ditetapkan oleh puskesmas yaitu sebesar 89%, sedangkan posyandu Mekarsari I baru mencapai 70 - 80 % di setiap programnya. Kader menyampaikan bahwa hal tersebut dipengaruhi oleh faktor orang tua yang malas untuk datang posyandu. Posyandu Mekarsari I juga masih kekurangan tata letak meja posyandu, tempat untuk posyandu masih kurang luas, menurut wawancara peneliti dengan beberapa responden. Selain itu, letak posyandu tidak terlalu strategis, tidak di tengah desa, sehingga sebagian masyarakat merasa masuk posyandu terlalu jauh, sehingga mengurangi jangkauan pengunjung posyandu.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa responden mengenai fasilitas fisik yang kurang memadai yaitu lokasi posyandu kurang luas, tata letak yang masih kurang tepat sehingga terkesan berdesak desakan ketika posyandu, lokasi pelayanan yang tidak strategis, dan alat yang digunakan masih ada yang belum memadai dapat disimpulkan bahwa Posyandu Mekarsari I masih memiliki kekurangan dalam segi tangibles. Oleh karena itu, dari data tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi ibu balita terhadap pelayanan Posyandu Mekarsari I Kabupaten Semarang Tahun 2022 dengan melihat beberapa aspek dari dimensi kualitas tersebut di atas.

## **B. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan uraian tersebut, maka rumusan masalah penelitian adalah: “Bagaimanakah persepsi mutu ibu balita pada dimensi mutu *tangibles*

terhadap pelayanan Posyandu Mekarsari I Dusun Bengkle Desa Gebungan Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan umum

Menggambarkan persepsi mutu ibu balita pada dimensi mutu tangibles terhadap pelayanan Posyandu Mekarsari I

#### 2. Tujuan khusus

- a. Menggambarkan persepsi mutu ibu balita pada keberadaan fisik pemberi layanan di Posyandu Mekarsari I
- b. Menggambarkan persepsi mutu pada tempat pelayanan Posyandu Mekarsari I
- c. Menggambarkan persepsi mutu ibu balita pada tata letak dan tampilan barang Posyandu Mekarsari I
- d. Menggambarkan persepsi mutu ibu balita pada kenyamanan fasilitas fisik Posyandu Mekarsari I
- e. Menggambarkan persepsi mutu ibu balita pada peralatan dan perlengkapan modern Posyandu Mekarsari I

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi mengenai bagaimana persepsi mutu ibu balita terhadap pelayanan Posyandu Mekarsari I

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu membuat peneliti mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan untuk membantu dalam penyelesaian tugas akhir

### b. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan referensi atau sumber data media belajar bagi mahasiswa lainnya yang memiliki tema penelitian yang sama.

### c. Bagi Posyandu

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan bagi pelayanan posyandu supaya bisa menjaga dan meningkatkan dimensi mutu pelayanan agar menjadi yang terbaik