

SKRIPSI
PENGARUH PENERAPAN STANDAR PELAYANAN POSYANDU
PADA KADER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN IBU BALITA DI POSYANDU
KECAMATAN LUBUK PAKAM



NATALIA ROSARI PASARIBU
P01031220109

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN JURUSAN GIZI
PRODI SARJANA TERAPAN GIZI DAN DIETETIKA
2024

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR PELAYANAN POSYANDU
PADA KADER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN IBU BALITA DI POSYANDU
KECAMATAN LUBUK PAKAM**

**Skripsi diajukan sebagai salah satu syarat untuk penulisan Skripsi
Program Studi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika di Jurusan Gizi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**



**NATALIA ROSARI PASARIBU
P01031220109**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN JURUSAN GIZI
PRODI SARJANA TERAPAN GIZI DAN DIETETIKA
2024**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan
Posyandu Pada Kader Terhadap Kualitas
Pelayanan dan Kepuasan Ibu Balita di Posyandu
Kecamatan Lubuk Pakam

Nama Mahasiswa : Natalia Rosari Pasaribu

Nim : P01031220109

Program Studi : Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika

Menyetujui :



Dr. Haripin Togap Sinaga, MCN
Pembimbing Utama/Ketua Penguji



Tiar Lince Bakara, SP, M.Si
Anggota Penguji I



Abdul Khairuddin Angkat, SKM, M.Kes
Anggota Penguji II

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



Rikso Daulat, S. Pd, M. Kes
NIP. 196309231990032001

Tanggal Lulus: 13 Mei 2024

ABSTRAK

NATALIA ROSARI PASARIBU **“(PENGARUH PENERAPAN STANDAR PELAYANAN POSYANDU PADA KADER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN IBU BALITA DI POSYANDU KECAMATAN LUBUK PAKAM)”** (DIBAWAH BIMBINGAN HARIPIN TOGAP SINAGA)

Posyandu merupakan upaya kesehatan berbasis masyarakat yang berperan penting dalam meningkatkan kesehatan ibu dan anak. Dalam melaksanakan program posyandu, ada beberapa kegiatan-kegiatan pokok yang harus dilaksanakan, yaitu KB atau Keluarga Berencana, kesehatan antara Ibu dan Anak, perbaikan nutrisi dan penanganan diare. Salah satu cara agar terwujudnya pelayanan posyandu yang baik yaitu dengan cara menerapkan standar pelayanan minimal bidang kesehatan untuk menciptakan pelayanan posyandu yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan posyandu terhadap kepuasan ibu balita di Kecamatan Lubuk Pakam.

Metode penelitian ini menggunakan quasi eksperiment dengan desain *one grup pre-post test*. Responden penelitian ibu balita desa Bakaran Batu dengan sampel penelitian adalah 35 ibu balita penentuan sampel dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita. Analisis data penelitian menggunakan uji *wilcoxon*.

Hasil penelitian menunjukkan nilai uji statistik $p = 0,000 < 0,05$ yang artinya ada pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di posyandu kecamatan Lubuk Pakam.

Kesimpulan penelitian ini adalah penerapan standar pelayanan posyandu pada kader dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di posyandu.

Kata Kunci : Kader, Posyandu, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Ibu Balita

ABSTRACT

NATALIA ROSARI PASARIBU "(THE EFFECT OF INTEGRATED SERVICE POST SERVICE STANDARD IMPLEMENTATION ON VILLAGE HEALTH WORKERS ON SERVICE QUALITY AND MOTHERS' SATISFACTION OF TODDLERS IN INTEGRATED SERVICE POST IN LUBUK PAKAM SUB DISTRICT)" (CONSULTANT: HARIPIN TOGAP SINAGA)

Integrated service post is a community-based health effort that plays an important role in improving maternal and child health. In implementing the Integrated service post-program, several main activities must be carried out, namely Family Planning, the health of Mothers and Children, improving nutrition, and handling diarrhea. One way to realize good Integrated service post services is by implementing minimum service standards in the health sector to create good Integrated service post services.

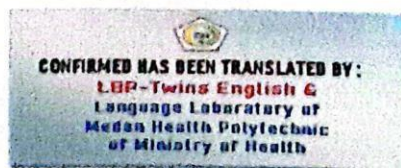
This study aims to assess the effect of Integrated service post service quality on the satisfaction of mothers of toddlers in Lubuk Pakam Sub District.

This research method used a quasi-experiment with a one-group pre-post test design. The respondents of the research were mothers of toddlers in Bakaran Batu village with a research sample of 35 mothers of toddlers, sample determination using the Slovin formula. Data collection was carried out using a questionnaire on the quality of service and satisfaction of mothers of toddlers. Data analysis of the study used the Wilcoxon test.

The results of the study showed a statistical test value of $p = 0.000 < 0.05$, which means that there is an effect of the application of Integrated service post service standards to village health workers on the quality of service and satisfaction of mothers of toddlers at the Integrated service post in Lubuk Pakam sub-district.

This study concludes that the application of Integrated service post service standards to cadres can improve the quality of service and satisfaction of mothers of toddlers at the Integrated service post.

Keywords: Village health workers, Integrated service post, Service Quality, Satisfaction of Mothers of Toddlers



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Posyandu Pada Kader Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam”**

Dalam penulisan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Riris Oppusunggu,S.Pd,M.Kes selaku Ketua Jurusan Gizi Poltekkes RI Medan.
2. Bernike Doloksaribu,SST,M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika Jurusan Gizi Poltekkes RI Medan.
3. Dr. Haripin Togap Sinaga, MCN selaku dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan selalu memberi bimbingan dalam penyusunan usulan skripsi ini.
4. Tiar Lince Bakara,SP.M.Si selaku penguji I yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.
5. Abdul Hairuddin Angkat,SKM,M.Kes selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan prodi sarjana terapan gizi dan dietetika Penulis menyadari bahwa usulan skripsi ini masih banyak kekurangan.Oleh karena itu, penulis mengharapkan para pembaca dapat memberi saran dan masukan untuk menyempurnakan. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terimakasih.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Bagi Mahasiswa.....	5
2. Bagi Kader Posyandu	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pengertian Posyandu	7
1. Tujuan penyelenggaraan posyandu	8
2. Manfaat Posyandu.....	8
B. Standar Pelayanan Posyandu	8
C. Kualitas Pelayanan.....	10
D. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
E. Kepuasan	12

F. Kerangka Teori	14
G. Kerangka Konsep	15
H. Variabel dan Defenisi Operasional	16
I. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
B. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	19
1. Jenis Penelitian.....	19
2. Rancangan Penelitian.....	19
C. Populasi dan Sampel.....	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel	20
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	21
1. Data Primer	21
2. Data sekunder	21
E. Tahapan Penelitian	21
1. Persiapan	21
2. Tahapan Intervensi	25
F. Pengolahan Data dan Analisis Data	26
1. Pengolahan Data	26
2. Analisis Data.....	27
1. Analisis Univariat	27
2. Analisis Bivariat.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Hasil	29
B. Pembahasan	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	36

A. Kesimpulan.....	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

No	Halaman
1. Definisi Operasional	16
2. Distribusi Karakteristik Responden Ibu	29
3. Skor kualitas pelayanan	30
4. Kategori kualitas pelayanan	31
5. Skor kepuasan ibu	31
6. Kategori kepuasan ibu balita	32

DAFTAR GAMBAR

No	Halaman
1. Kerangka Teori	14
2. Kerangka Konsep	15
3. Desain Penelitian	19

DAFTAR LAMPIRAN

No	Halaman
Lampiran 1. Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden Penelitian	41
Lampiran 2. Satuan Acara Penyuluhan	42
Lampiran 3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Ibu Balita	48
Lampiran 4. Kuesioner Kualitas Pelayanan Posyandu	51
Lampiran 5. Master Tabel.....	53
Lampiran 6. Uji Normalitas dan Wilcoxon	57
Lampiran 7. Surat Etichal Clearence	61
Lampiran 8. Surat Izin Survey Pendahuluan.....	62
Lampiran 9. Surat Balasan Survey Pendahuluan.....	63
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian.....	64
Lampiran 11. Surat Balasan Izin Penelitian	65
Lampiran 12. Materi	66
Lampiran 13. Bukti Bimbingan Usulan Skripsi.....	68
Lampiran 14. Pernyataan Keaslian Skripsi	72
Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup	73
Lampiran 16. Dokumentasi Penelitian.....	74
Lampiran 17. Dokumentasi Pengisian Formulir	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan adalah upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan ,kemampuan mencapai kehidupan yang sehat bagi penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimum. Pusat pelayanan kesehatan bermacam-macam bentuknya, seperti posyandu, rumah sakit, puskesmas, dan lain-lain. Salah satu kegiatan yang dipergunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak yaitu posyandu balita. (Sri Rahayu, 2022).

Pemberdayaan Masyarakat yang kurang efektif masih menjadi kendala utama hampir di setiap posyandu balita. Masalah pun mulai bermunculan, seperti angka kesakitan bayi dan balita, kesakitan ibu bahkan dapat menyebabkan kematian (Kementrian kesehatan RI, 2011) .

Jumlah posyandu di Indonesia sebanyak 294.428 pada tahun 2017, dengan 169.087, atau sekitar 57,43%, masih aktif. Posyandu yang mampu melakukan kegiatan utamanya secara rutin setiap bulan (KIA: ibu hamil, ibu nifas, bayi, balita, KB, imunisasi, gizi, pencegahan dan penanggulangan diare), dengan minimal 50% cakupan dan melakukan kegiatan tambahan dianggap sebagai posyandu aktif (Profil Kesehatan Indonesia RI, 2017).

Tingkat kematian balita di seluruh dunia menurun sebesar 56% dari 93 kematian per 1000 kelahiran hidup pada tahun 1990 menjadi 39 per seribu pada tahun 2017. Menurut WHO, 49% dari kematian balita terjadi di wilayah Afrika dan 24% di wilayah Asia selatan pada tahun 2017.(WHO,2017).

Angka kematian anak menunjukkan penurunan dari tahun ke tahun. Hasil Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2017 menunjukkan bahwa AKN sebesar 15 per 1000 kelahiran hidup, AKB sebesar 24 per 1000 kelahiran hidup, dan AKBA sebesar 32 per 1000 kelahiran hidup. Profil kesehatan DIY tahun 2012 menunjukkan AKBA DIY 9,8 per 1.000 kelahiran hidup. Kasus kematian balita di DIY juga meningkat dari 2012 hingga 2017, tetapi ada penurunan 454 orang selama empat tahun terakhir.

Salah satu bentuk upaya kesehatan bersumber daya masyarakat (UKBM) yaitu Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) yang dimana artinya adalah perpanjangan tangan Puskesmas yang memberikan pelayanan dan pemantauan kesehatan yang dilaksanakan secara terpadu. Posyandu ditujukan kepada seluruh masyarakat atau keluarga, terutama bayi baru lahir, bayi, balita, ibu hamil, ibu menyusui, ibu nifas, dan pasangan usia subur (PUS).

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Novitasari pada tahun 2016 menemukan bahwa karena keterbatasan petugas dan sarana dan prasarana di posyandu, pelaksanaan posyandu tidak sesuai dan kualitas pelayanan yang buruk membuat ibu balita tidak ingin berkunjung.

Sebuah studi pendahuluan yang dilakukan di Dinas Kesehatan Yogyakarta menunjukkan bahwa dari Januari hingga Desember 2018 di wilayah kerja Puskesmas Umbulharjo I ada 55 posyandu balita yang belum mantap (pratama), dan 35 posyandu balita yang menerima program pokok seperti perbaikan gizi masyarakat, perbaikan gizi balita, kesehatan ibu dan anak, program KB, imunisasi, dan program penanggulangan diare (Novitasari,2016).

Menurut pernyataan salah seorang petugas puskesmas, kelengkapan standarisasi posyandu balita masih terkendala oleh sarana penimbangan yang tidak nyaman dan partisipasi masyarakat yang rendah. Salah satu jenis upaya kesehatan berbasis masyarakat (UKBM) adalah posyandu, yang digunakan sejak awal untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Masa & Covid, 2020).

Kementrian Kesehatan RI menyatakan bahwa kader yang berasal dari warga setempat dan dapat bekerja secara sukarela menjalankan kegiatan posyandu. Kader sangat penting untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Salah satu tanggung jawab kader adalah mengetahui perkembangan anak balita. Mereka harus mengajarkan ibu balita tentang pertumbuhan anak, kesehatan anak, dan melaporkan ke fasilitas kesehatan jika menemukan anak yang perkembangannya terlambat. (Entoh dan rekan, 2021)

Menurut Isnai & Dinni 2020, pembinaan kader sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kader dalam kegiatan posyandu. Ini terutama berkaitan dengan keterampilan untuk mendeteksi anak balita sejak dini dan memantau perkembangan mereka (Akbar & Suryanti, 2022).

Jika karyawan Posyandu tidak melaksanakan tugas mereka dengan baik, akan ada konsekuensi baik secara langsung maupun tidak langsung. Efek secara langsung terhadap anak termasuk pemantauan kesehatan anak yang buruk, yang mengakibatkan kurangnya pemantauan kesehatan anak. Efek tidak langsung terhadap karyawan Posyandu termasuk kurangnya pemahaman tentang informasi pengisian (KMS) Kartu Menuju Sehat, yang mengakibatkan penerapan yang tidak tepat di Posyandu. Efek tidak langsung bagi keluarga termasuk Karena peran kader Posyandu yang sangat penting, ada beberapa faktor yang memengaruhi cara mereka bekerja dalam pelayanannya. Predisposing factor, yaitu pendapatan, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, dan lama menjadi kader, adalah karakteristik yang sangat mempengaruhi perilakunya (Notoatmodjo, 2007) .

Partisipasi masyarakat ke Posyandu dari tahun ke tahun menunjukkan penurunan yang cukup signifikan. Secara nasional tingkat partisipasi masyarakat ke Posyandu hanya mencapai 50,5%. Data hasil kegiatan Posyandu kota Surakarta Tahun 2011 menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dari 17 Puskesmas di kota Surakarta yang tertinggi adalah Puskesmas Gajahan 91,03% dan terendah adalah di Puskesmas Sangkrah 63,95%. (Dinkes Surakarta, 2012).

Ada beberapa kegiatan penting yang harus dilakukan saat menjalankan program posyandu. Ini termasuk KB atau keluarga berencana, kesehatan ibu dan anak, perbaikan nutrisi, dan penanganan diare. Menerapkan standar pelayanan minimal bidang kesehatan adalah salah satu cara untuk mendapatkan pelayanan posyandu yang baik. Standar ini berfungsi sebagai tolak ukur untuk penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan (Entoh et al., 2021).

Tujuan penerapan standar ini pada posyandu ini adalah untuk memastikan bahwa warga menikmati dan merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Pedoman ini akan digunakan oleh pelaksana dan pengguna layanan untuk membantu mereka memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Nain, 2021)

Standar pelayanan juga diperlukan untuk menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat dari kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara. Dengan kewenangan masing-masing, Menteri Kesehatan, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota melakukan pengawasan, evaluasi, dan pembinaan. Kinerja pemerintah daerah harus 100% mencapai kualitas pelayanan SPM Kesehatan untuk semua layanan dasar (Isni & Dinni 2020).

Pelayanan dasar, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 2 ayat (5), dicatat dan dilaporkan secara berjenjang kepada pemerintah daerah kabupaten/kota, pemerintah daerah provinsi, dan Menteri Kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Nirwani & Indartuti, 2019).

Kementerian Kesehatan RI (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan posyandu balita yang terdiri dari mantap dan belum mantap dapat diukur dengan melihat kualitas pelayanan posyandu balita yang terdiri dari mantap dan belum mantap. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan posyandu balita di Indonesia, seperangkat indikator ditetapkan, termasuk: 1) rerata kader tugas dengan jumlah standar kader 5 orang atau lebih; 2) frekuensi penimbangan batasanya lebih dari 8 kali; dan 3) rerata cakupan D/S jumlah balita diwilayah kerja posyandu

(D) terhadap partisipasi balita dalam pelaksanaan posyandu balita (S); 4) cakupan kumulatif yakni jumlah partisipasi ibu dan anak dalam pelaksanaan program KIA; 5) cakupan kumulatif KB dianggap baik bila tercapai 50% (Yogyakarta et al., n.d.)

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di posyandu Kecamatan Lubuk Pakam.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Posyandu Pada Kader Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Posyandu Pada Kader Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Ibu di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam.

2. Tujuan Khusus

- a) Menilai pengaruh standar pelayanan posyandu terhadap kualitas pelayanan posyandu.
- b) Menilai pengaruh standar pelayanan posyandu terhadap kepuasan ibu balita.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan memperdalam pengetahuan dan wawasan peneliti tentang apa saja pengaruh-pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di posyandu di Kecamatan Lubuk Pakam.

2. Bagi Kader Posyandu

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan menambah pengetahuan kader posyandu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kader di posyandu

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Posyandu

Posyandu adalah satuan pendidikan non-formal di mana mereka juga merupakan kelompok belajar dalam masyarakat. Kegiatan posyandu dapat terjadi kapan saja, dan kader posyandu disebut sebagai fasilitator, dan anggota posyandu disebut sebagai peserta didik. Fasilitator memberikan motivasi, memberikan instruksi, dan menyediakan layanan kesehatan.

Program Posyandu berfungsi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan memulai pengembangan SDM sejak dini. Banyak program yang disediakan oleh posyandu, termasuk pelayanan gizi dan kesehatan, memiliki kemampuan untuk memberikan pendidikan kepada masyarakat sebagai bagian dari pengembangan masyarakat.

Meningkatkan Posyandu, merupakan suatu program yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam upaya pengembangan sumber daya manusia sejak dini, adalah salah satu upaya cukup penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Banyak program yang disediakan oleh posyandu, termasuk pelayanan gizi dan kesehatan, memiliki kemampuan untuk memberikan pendidikan kepada masyarakat sebagai bagian dari pengembangan masyarakat.

Posyandu juga dapat disebut sebagai satuan pendidikan non-formal di mana mereka juga merupakan kelompok belajar dalam masyarakat. Kegiatan posyandu terjadi saat kegiatan berlangsung, dan kader posyandu disebut sebagai fasilitator, dan anggota posyandu disebut sebagai peserta didik. Fasilitator juga berfungsi sebagai motivator, petugas penyuluhan, dan penyedia layanan kesehatan (Masa & Covid, 2020).

1. Tujuan penyelenggaraan posyandu

- a. Menurunkan angka kematian bayi (AKI), angka kematian ibu (AKI, ibu hamil, melahirkan, dan nifas) dan angka kematian ibu (AKI), yang semuanya masih cukup tinggi.
- b. Mempromosikan kebiasaan keluarga kecil bahagia sejahtera (NKKBS)
- c. Meningkatkan partisipasi dan kapasitas masyarakat untuk mengembangkan kegiatan kesehatan dan keluarga berencana (KB), serta kegiatan lain yang mendukung masyarakat sehat sejahtera.
- d. Menjadi penggerak kampanye reproduksi, ketahanan, dan ekonomi keluarga sejahtera.
- e. Mengumpulkan potensi masyarakat untuk berpartisipasi dan secara aktif meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan ibu, bayi, balita, dan keluarga, serta mempercepat penurunan angka kematian ibu, bayi, dan balita (Masa & Covid, 2020).

2. Manfaat Posyandu

- a. Bagi masyarakat
Untuk memastikan bahwa ibu dan anak balita dapat mengakses informasi dan pelayanan kesehatan yang lebih mudah, pertumbuhan anak balita dipantau sehingga mereka tidak mengalami kekurangan gizi atau kekurangan nutrisi.
- b. Bagi kader
Mendapatkan berbagai informasi kesehatan lebih dahulu dan lebih lengkap. Ikut berperan secara nyata dalam tumbuh kembang anak balita dan kesehatan ibu

B. Standar Pelayanan Posyandu

Pelaksanaan kegiatan di posyandu dikenal dengan nama “sistem 5 meja” dimana kegiatan di masing-masing meja mempunyai kegiatan

khusus. Sistem 5 meja tersebut tidak berarti bahwa posyandu harus memiliki 5 buah meja untuk pelaksanaannya, tetapi kegiatan posyandu tersebut harus mencakup 5 pokok kegiatan :

a. Meja 1

Kegiatannya meliputi :

1) Pendaftaran balita

a) Balita didaftar dalam formulir pencatatan balita

b) Bila anak sudah memiliki kartu menuju sehat (KMS),

berarti bulan yang lalu anak sudah ditimbang. Minta KMSnya, namanya dicatat pada secarik kertas. Kertas ini diselipkan di KMS, kemudian ibu balita diminta membawa anaknya menuju tempat penimbangan.

c) Bila anak belum punya KMS, berarti baru bulan ini ikut penimbangan atau KMS lamanya hilang. Ambil KMS baru, kolomnya diisi secara lengkap, nama anak dicatat pada secarik kertas. Secarik kertas ini di selipkan di KMS, kemudian ibu balita di minta membawa anaknya ke tempat penimbangan.

b. Meja 2

Kegiatannya meliputi:

1) Penimbangan anak dan balita, hasil penimbangan berat anak dicatat pada secarik kertas yang terselip di KMS. Selipkan kertas ini kembali ke dalam KMS.

2) Selesai ditimbang, ibu dan anaknya dipersilahkan menuju meja 3 (meja pencatatan).

c. Meja 3

Kegiatannya meliputi:

1) Membuka KMS balita yang bersangkutan.

2) Pindahkan hasil penimbangan anak dari secarik kertas ke KMSnya.

3) Pada penimbangan pertama, isilah semua kolom yang tersedia pada KMS

- 4) Bila ada kartu kelahiran, catatlah bulan lahir anak dari kartu tersebut.
- 5) Bila tidak ada kartu kelahiran tetapi ibu ingat, catatlah bulan lahir anak sesuai ingatan ibunya.
- 6) Bila ibu tidak ingat dan hanya tahu umur anaknya yang sekarang, perkirakan bulan lahir anak dan catat.

d. Meja 4

Kegiatannya meliputi :

- 1) Penyuluhan untuk semua orang tua balita. Mintalah KMS anak, perhatikan umur dan hasil penimbangan pada bulan ini. Kemudian ibu balita diberi penyuluhan.
- 2) Penyuluhan untuk semua ibu hamil. Anjurkan juga agar ibu memeriksakan kehamilannya sebanyak minimal 5 (lima) kali selama kehamilan pada petugas kesehatan atau bidan di desa.
- 3) Penyuluhan untuk semua ibu menyusui mengenai pentingnya ASI, kapsul iodium dan vitamin A.

e. Meja 5

Kegiatan di meja 5 adalah kegiatan pelayanan kesehatan dan pelayanan KB, imunisasi serta pojok oralit. Kegiatan ini dipimpin dan dilaksanakan oleh petugas dari puskesmas (Didah, 2020)

C. Kualitas Pelayanan

Pengusaha, baik yang baru memulai atau yang sudah lama terlibat dalam dunia bisnis, harus mengutamakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, layanan dapat dianggap berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan pelanggan.

Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan

dianggap baik dan memuaskan, dan kepuasan yang dihasilkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali membeli produk dan mungkin menjadi pelanggan setia.

Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Abdullah dan Tantri (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik barang atau jasa yang berdampak pada kemampuan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan dan tersirat. Kualitas layanan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan. (Ahmad Zikri, 2022)

Untuk mengukur kualitas pelayanan posyandu balita yang terdiri dari mantap dan belum mantap, dibuat seperangkat indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan posyandu balita di Indonesia. Indikator-indikator tersebut meliputi: rerata staf dengan jumlah standar lima orang atau lebih; cakupan kumulatif, yaitu jumlah ibu dan anak yang terlibat dalam program KIA; dan 5) cakupan kumulatif KB dianggap baik bila tercapai 50% (Wulandari & Fitriahadi, 2021).

D. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada banyak dimensi penilaian yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan; ini termasuk tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, dan pemahaman pelanggan. Dari kesepuluh dimensi tersebut, lima dimensi utama adalah kepercayaan, responsif, keyakinan, dan empati.

Pada dasarnya, lima dimensi digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dan kawan-kawan dalam Fitzsimmons, Zeithaml, dan Bitner dalam Tjiptono. Dimensi pertama adalah bukti langsung (Tangibles), yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, staf, dan sarana komunikasi. Dimensi kedua adalah kehandalan (Reliability), yang berarti bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Dimensi ketiga adalah daya tanggap (Responsiveness).

E. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja setelah pemakaian dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien adalah penilaian tentang seberapa baik atau buruk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatannya sama atau melebihi harapan mereka. Karena kepuasan pasien sangat penting dan berkorelasi positif dengan tingkat kunjungan kembali pasien, kepuasan pasien dapat digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan. Sholihin (2019)

Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

a. Kinerja (performance)

Kepuasan yang dirasakan pasien sangat dipengaruhi oleh pendapat mereka tentang karakteristik operasi dari pelayanan inti yang mereka terima. Kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan adalah contoh kinerja yang ditunjukkan oleh kader dalam memberikan layanan di posyandu dengan cepat dan mudah, memungkinkan pasien memenuhi kebutuhan mereka, dan memberikan kenyamanan, dengan mempertimbangkan kebersihan, keramahan, dan kelengkapan peralatan yang ada di posyandu.

b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features)

Merupakan atribut sekunder atau atribut tambahan yang dimiliki oleh jasa pelayanan, seperti kelengkapan alat pemeriksaan dan kelengkapan interior dan eksterior seperti AC dan TV.

c. Keandalan (reliability)

Keandalan, kemampuan, dan pengalaman kader dalam memberikan layanan di posyandu memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

d. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification).

Sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi standar sebelumnya. Misalnya, standar keselamatan dan emisi seperti peralatan bermain dan peralatan pengobatan dipenuhi..

e. Daya tahan (durability)

Terkait lamanya produk tersebut digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis dan ekonomis dalam penggunaan peralatan, seperti peralatan bermain dan timbangan yang tepat.

f. Service Ability

Merangkum kecepatan, kemampuan, dan penanganan keluhan yang memuaskan. Kader memberikan layanan dengan menangani keluhan pasien dengan cepat dan dengan kemampuan yang tinggi.

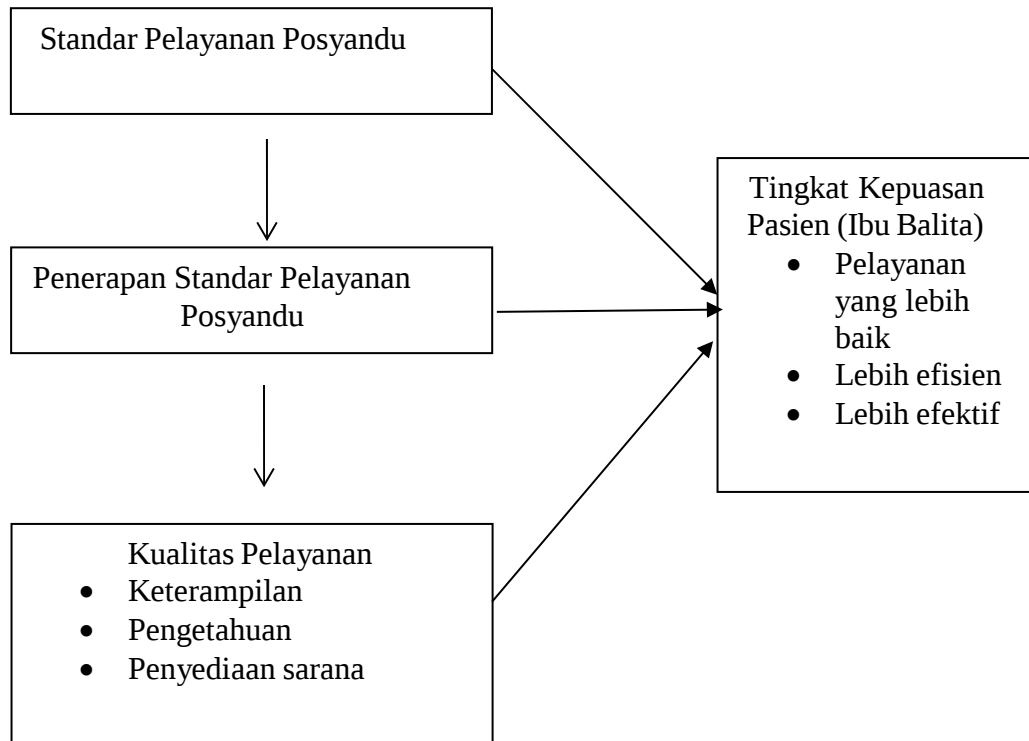
g. Estetika

Estetika adalah daya tarik yang ditangkap oleh panca indera. Contohnya adalah keramahan kader, desain arsitektur rumah sakit, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, dan peralatan posyandu modern yang lengkap.

h. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality) .

Daya tarik yang ditangkap oleh panca indera disebut estetika. Peralatan posyandu modern yang lengkap, desain arsitektur rumah sakit, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, dan keramahan kader adalah beberapa contohnya.

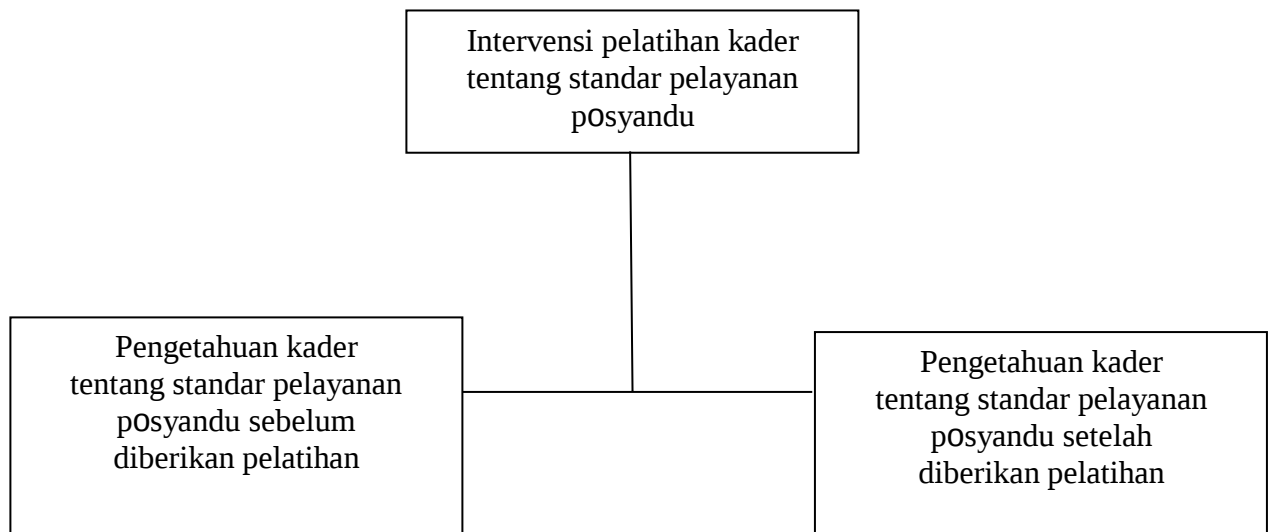
F. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori proses kegiatan posyandu menurut (Winarti,2007 dan Hasibuan,2008)

G. Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka teori tersebut, maka disusun kerangka konsep sebagai berikut



Gambar 2. Kerangka Konsep

H. Variabel dan Defenisi Operasional

No	Variabel	Defenisi Operasional	Skala
1.	Kualitas Pelayanan	kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Hasil dari kualitas pelayanan posyandu melalui kuesioner kualitas pelayanan pada ibu balita. Kualitas pelayanan posyandu dinilai berdasarkan 20 pertanyaan setiap pertanyaan diberi skor, bila benar diberi skor 1 dan jika salah diberi skor 0. Baik : hasil persentase >80% Cukup : hasil persentase 60-80% Kurang : hasil persentase <60%.	Ordinal

2	Kepuasan	Kepuasan adalah perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Untuk mengukur tingkat kepuasan ibu balita yaitu dengan cara menggunakan kuesioner dengan 20 pertanyaan kemudian dilakukan penilaian. puas. Skor di kelompokkan menjadi : - Sangat Tidak Puas : 1 - Tidak puas : 2 - Cukup puas : 3 - Puas : 4 - Sangat puas : 5	Ordinal
---	----------	--	---------

I. Hipotesis

Ha : Ada pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam.

Ho : Tidak ada pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Posyandu Desa Bakaran Batu dan Posyandu Kelurahan Cemara. Waktu Penelitian dilaksanakan bulan April 2024.

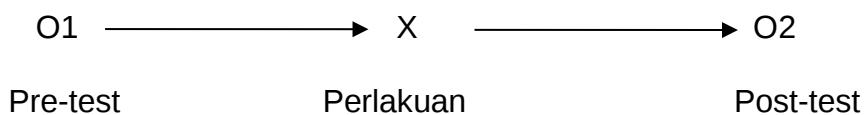
B. Jenis dan Rancangan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian eksperimen semu (*quasi experiment*) dengan pendekatan kuantitatif.

B. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan desain penelitian *One Grup Pre- Post Test*. Pre-test dilakukan sebelum intervensi standar pelayanan posyandu. Post-test dilakukan setelah pemberian standar pelayanan posyandu. Model rancangan penelitian digambarkan seperti berikut :



Gambar 3. Desain Penelitian

Keterangan:

O1 : Pre test sebelum diberikan intervensi.

X : Intervensi tentang standar pelayanan posyandu

O2 : Post test setelah diberikan intervensi.

2. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini ialah ibu yang memiliki balita usia 0-5

tahun yang ada di posyandu kecamatan Lubuk Pakam sebanyak 150 ibu balita.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah ibu yang memiliki balita usia 0-5 tahun yang ada di posyandu kecamatan Lubuk Pakam. Rumus jumlah sampel untuk penelitian ini menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{150}{150(0,15)^2 + 1}$$

$$n = \frac{150}{4,3}$$

$$n = 34,8$$

$$n = 35 \text{ Sampel}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Jumlah Populasi

e = Presentasi Kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, dengan rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah antara 10-20% dari hasil penelitian

D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

a. Data Identitas responden dan Balita

- a) Tanggal pengambilan data
- b) Responden meliputi : Nama Responden, Alamat Responden, Umur Responden, Pendidikan terakhir responden, Pekerjaan responden

b. Data kepuasan ibu balita

Data ini dikumpulkan dengan metode wawancara menggunakan kuesioner, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 20 soal.

2. Data sekunder

Data yang dikumpulkan meliputi, gambaran umum lokasi penelitian di wilayah kerja Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam.

E. Tahapan Penelitian

1. Persiapan

- a. Mencari referensi modul pelatihan kader Posyandu
- b. Menyiapkan materi standar pelayanan psoyandu mengenai kegiatan kader yang dilakukan di meja 1 – meja 5

Pelayanan di meja 1 Posyandu adalah langkah awal dalam rangkaian pelayanan kesehatan ibu dan anak yang dilakukan oleh Posyandu.

Berikut adalah rincian layanan yang biasanya diberikan di meja 1:

1. Pendaftaran dan Pencatatan:

- o Menerima ibu dan anak yang datang ke Posyandu.
- o Mencatat data identitas anak dan ibu, termasuk nama, tanggal lahir, alamat, dan nomor identitas (jika ada).

- Memastikan kelengkapan dokumen administrasi seperti Kartu Menuju Sehat (KMS) atau buku kesehatan ibu dan anak.

2. Pengukuran Antropometri:

- Menimbang bayi atau anak dengan menggunakan timbangan bayi atau timbangan balita.
- Mengukur tinggi badan atau panjang badan anak dengan alat ukur yang sesuai.
- Mencatat hasil penimbangan dan pengukuran pada KMS atau buku kesehatan anak.

3. Pencatatan Status Gizi:

- Menghitung status gizi anak berdasarkan berat badan dan tinggi badan yang sudah diukur.
- Mencatat status gizi pada KMS atau buku kesehatan anak.
- Memberikan informasi kepada ibu tentang status gizi anak dan saran perbaikan jika diperlukan.

4. Edukasi dan Penyuluhan:

- Memberikan informasi dan edukasi kepada ibu mengenai pentingnya pemantauan tumbuh kembang anak.
- Menyampaikan informasi tentang gizi seimbang, ASI eksklusif, dan pemberian makanan pendamping ASI (MP-ASI).
- Memberikan saran tentang pola makan sehat untuk anak dan ibu.

5. Rujukan dan Konsultasi:

- Mengidentifikasi anak atau ibu yang memerlukan perhatian medis lebih lanjut.
- Membuat rujukan ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi, seperti puskesmas atau rumah sakit, jika ditemukan masalah kesehatan yang serius.
- Memberikan kesempatan kepada ibu untuk berkonsultasi mengenai masalah kesehatan anak atau dirinya.

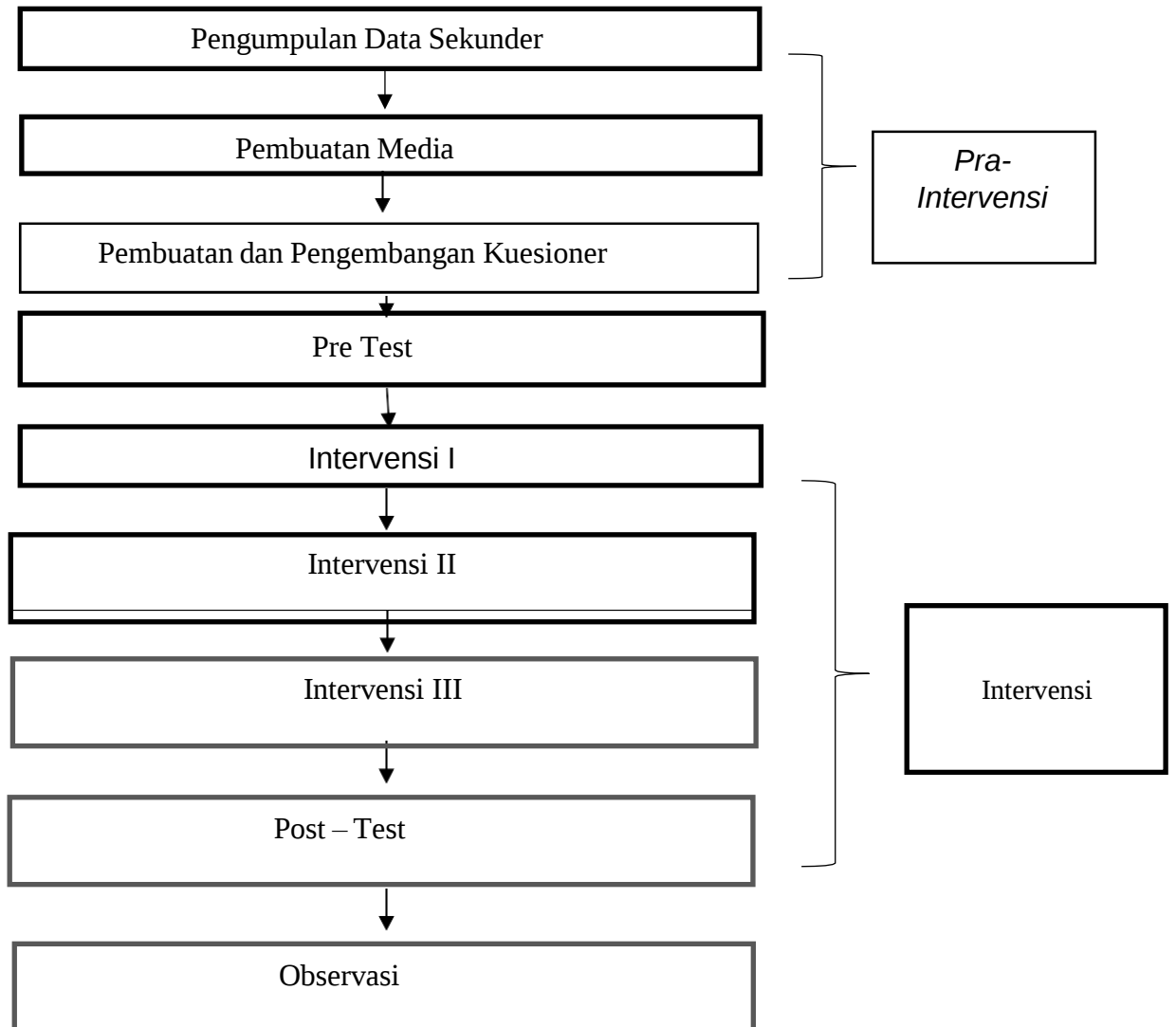
6. Pemberian Kartu Kesehatan:

- Memberikan atau memperbarui KMS atau buku kesehatan ibu dan anak.

- Memastikan bahwa semua catatan dan hasil pemeriksaan telah diisi dengan benar dan lengkap.
 - Durasi pelayanan posyandu dari meja 1 sampai meja 5 yaitu 10-15 menit
- c. Selanjutnya menyiapkan materi mengenai standar pelayanan posyandu dalam bentuk power point
 - d. Pengembangan kuesioner dari materi yang sudah dirancang. Kuesioner terdiri atas kuesioner pelatihan pengetahuan kader dan kuesioner kepuasan ibu balita.
 - e. Peneliti menjumpai Kepala Desa untuk meminta izin melakukan penelitian secara langsung di Kantor Desa Lubuk Pakam.
 - f. Setiap responden akan mengisi formulir persetujuan (Informed Consent) yang berisi data identitas ibu balita dan kader sebagai tanda persetujuan untuk ikut serta menjadi responden dalam penelitian ini.
 - g. Pemberian pre-test untuk mengukur pengetahuan kader tentang kegiatan pelaksanaan posyandu pada responden sebelum diberikan materi tentang standar pelayanan posyandu
 - h. Menginformasikan kepada kader bahwa siapa yang bersungguh sungguh mengerjakan yang diberikan oleh peneliti hingga akhir akan diberikan reward berupa hadiah oleh peneliti kepada sampel yang mendapatkan skor tertinggi dalam mengikuti intruksi peneliti dibuktikan dengan nilai pretest ke posttest meningkat dengan batas kesalahan menjawab maksimal 2 soal.
 - i. Selanjutnya dilakukan pelatihan pertama, kedua, dan ketiga dengan jarak seminggu atau dua minggu untuk setiap pertemuannya. Pemberian materi dilakukan dengan topik Pengertian, Kegiatan yang dilakukan di setiap meja 1-5, dan cara komunikasi antara Ibu balita dan kader posyandu
 - j. Setelah dilakukan intervensi ke-3, maka dilakukan post test dengan menggunakan kuesioner yang sama dengan pre test sebelumnya.

- k. Selanjutnya peneliti akan mengobservasi kegiatan posyandu pada saat jadwal posyandu, lalu peneliti memberikan kuesioner tingkat kepuasan kepada ibu balita untuk melihat apakah ibu balita puas dengan pelayanan yang diberikan kader kepada balita tersebut
- l. Enumerator yang terlibat dalam penelitian ini yaitu sebanyak 4 enumerator

2. Tahapan Intervensi



F. Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Data Pengetahuan

1) Data kuesioner pengetahuan yang telah dikumpulkan kemudian diberikan skor untuk pertanyaan

a) Bila benar diberi skor 1

b) Jika salah diberi skor 0

Baik : Hasil persentase >80%

Cukup : Hasil persentase 60-80%

Kurang : Hasil persentase <60%

2) Data kuesioner kepuasan yang telah dikumpulkan kemudian diberikan skor untuk pernyataan

a. Sangat Tidak Puas : 1

b. Tidak puas : 2

c. Cukup puas : 3

d. Puas : 4

e. Sangat puas : 5

Menurut Khomsan kualitas pelayanan dan kepuasan seseorang dapat diketahui dan diinterpretasi dengan skala yang bersifat kualitatif, yaitu :

Baik : Hasil Persentase >80%

Cukup : Hasil Persentase 60-80%

Kurang : Hasil Persentase <60%

Menjumlahkan setiap skor jawaban pernyataan Kemudian melaksanakan pengolahan data dengan menggunakan bantuan komputer yang dilakukan melalui suatu proses dengan tahapan berikut :

f. *Editing Data* (Pengecekan Data)

Merupakan tahap pemilihan dan pemeriksaan kembali kelengkapan data-data yang diperoleh untuk pengelompokan dan penyusunan data.

Pengelompokan data bertujuan untuk memudahkan pengolahan data

g. *Coding Data* (Kode Data)

Coding data yaitu memberikan kode terhadap hasil yang diperoleh dari data yang ada yaitu menurut jenisnya, kemudian dimasukkan dalam lembar tabel kerja guna mempermudah melakukan analisis terhadap data yang diperoleh.

h. *Tabulating* (Penyusunan Data)

Tabulating adalah memasukkan data-data hasil penelitian ke dalam tabel sesuai kriteria data yang telah ditentukan.

i. *Processing* (Pengolahan)

Data yang telah ditabulasi diolah secara manual atau komputer agar dapat dianalisis

j. *Cleaning* (Pembersihan)

Cleaning yaitu melakukan pengecekan kembali data yang sudah dimasukkan ke komputer ada kesalahan atau tidak. Dalam pengolahan ini tidak ditemukannya kesalahan atau kekeliruan.

2. Analisis Data

1. Analisis Univariat

Bertujuan untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan dianalisis berdasarkan persentase.

2. Analisis Bivariat

Data praktik penerapan standar pelayanan posyandu sebelum dan sesudah intervensi akan diuji normalitasnya menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, jika datanya berdistribusi normal akan dilakukan uji *T-dependent*, jika datanya tidak berdistribusi normal maka digunakan uji *Wilcoxon*. *Wilcoxon Signed Rank Test* atau dikenal dengan istilah *Wilcoxon Match Pair* adalah uji nonparametris untuk menganalisa signifikansi perbedaan antar dua data berpasangan berskala ordinal

namun tidak berdistribusi secara normal (Sugiyono, 2017). Dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak H_0 pada uji Wilcoxon Signed Rank Test adalah jika probabilitas (Asymp.sig < 0,05 maka Hipotesis ditolak. Jika probabilitas (Asymp.sig > 0,05 maka Hipotesis diterima

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Bakaran Batu terletak pada bagian Barat kecamatan Lubuk Pakam , +/- 2,7 Km dari ibu kota kecamatan, +/- 4.5 Km dari Ibukota Kabupaten Deli Serdang dan +/-28 Km dari Ibukota Propinsi Sumatera Utara Desa Bakaran Batu dapat dituju dengan menempuh jalan darat baik menggunakan kendaraan beroda dua maupun empat dari berbagai arah. Dari arah utara melalui Desa Tumpata melalui Kecamatan Beringin Kabupaten deli Serdang, Sebelah timur Desa Sekip dan Selatan Kelurahan Lubuk Pakam Pekan melalui Kecamatan Lubuk Pakam Serta arah Barat melalui Kelurahan Paluh Kemiri kecamatan Lubuk Pakam.

Jumlah Penduduk Desa Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam hingga saat ini mencapai ± 10.881 jiwa, dengan Jumlah Kepala Keluarga ± 2.793 KK , yang terdiri dari Laki-laki sebanyak ± 5.455 jiwa dan Perempuan sebanyak ± 5.424 jiwa. Jumlah luas tanah Desa Bakaran Batu seluruhnya mencapai ± 285 ha.

2. Karakteristik Sampel

a. Ibu Balita

Tabel 3. Tabel Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan
Usia Ibu, Pendidikan Ibu dan Pekerjaan Ibu

Karakteristik Responden		n	Persentase (%)
Usia Ibu	20-25 tahun	7	20,0
	26-30 tahun	12	34,2
	31-35 tahun	10	28,5
	36-40 tahun	4	11,4
	41-45 tahun	2	5,7
Pendidikan Ibu	SD	1	2,8
		11	31,4

	SMP		
	SMA	20	57,2
	Perguruan	3	8,5
	Tinggi		
Pekerjaan	Wiraswasta	7	20,0
Ibu	Buruh	7	20,0
	IRT	21	60,0

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 26-30 tahun sebanyak 12 orang (34,2%). Diketahui bahwa 1 orang (2,8%) Lulusan SD, 11 Orang (31,4%) lulusan SMP, 20 orang (57,2%) lulusan SMA, dan 3 orang (8,5%) lulusan Perguruan Tinggi. Diketahui bahwa sebagian besar responden sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 21 orang (60%), Buruh sebanyak 7 orang (20%), , dan Wiraswasta sebanyak 7 orang (20,0%).

3. Hasil Penelitian

a. Kualitas Pelayanan Posyandu

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik Jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai menggunakan cita-cita pelanggan. Kualitas produk serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Rata-rata Skor Kualitas Pelayanan

Waktu Pengukuran	n	Rerata $\pm$ SD	Minimal	Maksimal
Sebelum Intervensi	35	64,57 $\pm$ 5,98	50	75
Setelah Intervensi	35	92,86 $\pm$ 4,89	85	100

Pada tabel 4 menunjukkan rata-rata skor kualitas pelayanan posyandu sebelum diberikan intervensi adalah 64,57 dengan standar deviasi 5,98. Rata-rata skor kualitas pelayanan posyandu ini mengalami peningkatan setelah diberikan intervensi yaitu menjadi 92,82 dengan standar deviasi 4,89.

Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan rata-rata skor kualitas pelayanan sebelum dan sesudah diberikan intervensi pada kader.

Berdasarkan rata-rata skor kualitas pelayanan yang diperoleh, maka dibagi menjadi 3 kategori yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Kategori Kualitas Pelayanan

Kategori Kualitas	Sebelum		Sesudah	
	N	%	N	%
Baik			35	100
Cukup	32	91,4		
Kurang	3	8,6		
Total	35	100,0	35	100,0

Berdasarkan kategori kualitas pelayanan pada tabel 5 didapatkan hasil kualitas pelayanan cukup yang mendominasi yaitu sebanyak 32 orang (91,4%), dan kategori kualitas pelayanan kurang yaitu sebanyak 3 orang (8,6%). Sesudah dilakukan intervensi didapatkan hasil 35 orang (100%) yang menilai kualitas pelayanan baik.

b. Kepuasan Ibu Balita

Hasil penelitian tentang variabel Kepuasan Ibu Balita dalam pelayanan posyandu

A. Kepuasan Ibu

Tabel 6. Skor Kepuasan Ibu atas kualitas pelayanan posyandu

Waktu Pengukuran	n	Rerata$\pm$SD	Minimal	Maksimal
Sebelum Intervensi	35	51,00 $\pm$ 6,62	40	60
Setelah Intervensi	35	90,60 $\pm$ 5,69	80	100

Pada tabel 6 menunjukkan rata-rata skor kepuasan ibu balita di posyandu sebelum diberikan intervensi adalah 51,00 dengan standar deviasi 6,62. Rata-rata skor kepuasan ibu balita posyandu ini mengalami peningkatan setelah diberikan intervensi yaitu 90,60 dengan standar deviasi 5,69. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan rata-rata skor kepuasan ibu balita sebelum dan sesudah diberikan intervensi pada kader.

Tabel 7. Kategori kepuasan ibu balita

Kategori Kepuasan	Pre Test		Post Test	
	N	%	N	%
Cukup puas	29	82,9		
Tidak Puas	6	17,1		
Sangat Puas			35	100%
Total	35	100,0	35	100,0

Dari tabel didapatkan bahwa kategori kepuasan ibu balita dikatakan baik dan sangat puas yaitu 35 orang (100%).

B. Pembahasan

A. Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Posyandu Pada Kader Terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di posyandu mengalami peningkatan skor sebelum dan sesudah intervensi pada kader posyandu.

Kualitas pelayanan dilihat dari kegiatan 5 meja. Dimana pada meja 1, kader posyandu memberikan salam dan sapa kepada ibu balita saat bertemu di posyandu, mencatat identitas balita dengan benar, dan mengarahkan ibu balita ke meja berikutnya setelah pendaftaran selesai. Pada meja 2, kualitas pelayanan seperti fasilitas pengukuran yang lengkap seperti alat ukur TB/PB, Timbangan bayi, LILA, dan LIKA, kemudian kader posyandu yang terampil dalam melakukan pengukuran. Selanjutnya pada meja 3, dimana kualitas pelayanannya meliputi kader yang terampil dalam membaca atau mengerjakan KMS, dan memberitahu status gizi anak pada ibunya. Pada Meja 4, dimana kualitas pelayanannya meliputi sikap kader yang dapat dipercaya dalam menyampaikan penyuluhan gizi, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami ibu balita, PMT yang bervariasi, dan kader yang bersikap ramah dan sopan ketika menanggapi keluhan ibu balita. Pada meja 5, kualitas pelayanannya meliputi petugas kesehatan secara cepat dan

tepat memberikan obat kepada anak yang sedang sakit, dan petugas kesehatan yang cekatan dalam penanganan imunisasi pada anak.

Dari data diatas, sebelum dilakukannya intervensi didapatkan rata-rata skor 51,00 dengan standar deviasi 6,62. Setelah dilakukannya intervensi, didapatkan rata-rata skor 90,60 dengan standar deviasi 5,69. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan posyandu mengalami peningkatan skor sebelum dan sesudah intervensi pada kader posyandu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Mufidatul Laila 2023, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Bougenvile Desa Sukorejo Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional. Hal ini sesuai dengan penarikan kesimpulan uji statistik menggunakan uji diperoleh nilai wilcoxon $p = 0,000$. Hal ini sesuai dengan penarikan kesimpulan uji statistik dengan syarat $p < 0,005$ maka H_a diterima.

B. Kepuasan Ibu Balita

1. Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap Pelayanan Posyandu Balita.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa semua ibu balita sangat puas dengan pelayanan posyandu balita. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Supranto, 2011 dikutip dari Oliver, 1980).

Kepuasan pelanggan, termasuk pengunjung posyandu, dapat dipengaruhi oleh banyak hal, seperti kualitas layanan yang mereka terima dan biaya yang harus mereka bayar ketika ibu harus pergi ke posyandu. Selain itu, kinerja pemberi jasa pelayanan menentukan kepuasan pelanggan.

Aspek tangible (bukti langsung) adalah salah satu aspek kinerja yang dimaksud. Aspek tangible termasuk fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga, dan sarana komunikasi yang ada (Rahmulyono, 2008). Termasuk dalam hal ini adalah bagaimana fasilitas fisik posyandu, peralatan, staf, dan media komunikasi yang ada di sana. Misalnya, kebersihan tempat pelaksanaan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior ruangan, kelengkapan, persiapan, dan kebersihan alat, dan penampilan dan kebersihan petugas atau staf posyandu.

Hampir setengah responden menilai kualitas pelayanan di posyandu balita dalam kategori tangible, termasuk kategori memuaskan dan sangat memuaskan. Ini karena fasilitas fisik posyandu, seperti meja pelayanan, kursi tunggu, dan perlengkapan lainnya, seperti timbangan balita, makanan tambahan untuk balita, buku kunjungan, alat bermain, dan buku catatan dan register, dianggap sudah memenuhi kebutuhan target atau ibu dan balita.

Kinerja pelayanan, termasuk empati petugas, juga memengaruhi kepuasan pasien atau pengunjung posyandu. Kemudahan dalam berhubungan, kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan adalah semua contoh empati. Empati dapat didefinisikan sebagai sikap yang jujur dan objektif dalam menilai kondisi pasien dan tidak berlebihan (Eliza & Lina, 2022).

Menunjukkan sikap peduli dan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan membutuhkan sikap ini. Misalnya, memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan, memperhatikan keluhan pelanggan, melayani setiap pelanggan tanpa memandang status sosial mereka, dan sebagainya. Hasil analisis menunjukkan bahwa setengah responden menganggap kualitas pelayanan di posyandu balita berdasarkan empati memuaskan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa petugas posyandu selalu merasa empati dengan setiap pengunjung. Menurut Arfki Zainaro et al. (2018)

Ketika bertemu dengan ibunya dan selalu mengajak bersenda gurau dengan balita yang dibawanya, dia menunjukkan rasa empati ini. Ketika balita dibawa ke posyandu, mereka tampak sangat peduli. Jika hasil penimbangan menunjukkan bahwa status gizi anak tampak menurun, petugas dengan empati akan memberi saran terbaik agar berat badan anak naik bulan berikutnya agar status gizinya kembali normal. Petugas memberikan informasi yang baik ketika ibu menyampaikan keluhan tentang kondisi anaknya (Wahyuni et al., 2023).

Selain itu, semua kader posyandu tidak membedakan pelanggan. Pelayanan diberikan sebaik mungkin tanpa mempertimbangkan status sosial pelanggan. Hal ini akan menunjukkan bahwa petugas telah melakukan pekerjaannya dengan baik, sehingga ibu merasa puas.

C. Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Posyandu Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Ibu Balita

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di posyandu Kecamatan Lubuk Pakam. Kualitas pelayanan posyandu setelah diberikannya intervensi pada kader menimbulkan rasa puas pada ibu. Hal ini sesuai dengan teori (Citra et al., 2013) bahwa kader yang baik, tanggap, ramah dan pintar menumbuhkan sikap saling berinteraksi antara ibu balita dan kader. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin puas ibu dalam pelayanan posyandu.

Semakin buruk kinerja karyawan terhadap karyawannya, semakin kurang puas ibu balita dengan layanan posyandu. Hal ini dapat disebabkan oleh karyawan yang cuek, tidak peduli, atau tidak ramah, serta kekurangan informasi yang dapat mengurangi kepuasan ibu balita.

Penelitian lain (Chasanah, 2012) yang berjudul "Hubungan Kinerja Kader Posyandu Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Dalam Pelayanan Posyandu" menunjukkan bahwa kinerja kader balita rata-rata 57,8% dengan kategori baik dan tingkat kepuasan ibu balita dengan pelayanan posyandu rata-rata 62,2% dengan kategori memuaskan. Ada korelasi antara kinerja kader balita dan tingkat kepuasan ibu balita dengan pelayanan posyandu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data terkait dengan pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di posyandu Kecamatan Lubuk Pakam maka didapatkan hasil :

1. Adanya pengaruh standar pelayanan posyandu terhadap kualitas pelayanan posyandu. Didapatkan adanya peningkatan sebelum dan sesudah diberikan pelatihan tentang materi standar pelayanan posyandu pada kader. dengan rata-rata skor kualitas pelayan sebelum diberikan intervensi adalah 64,57 dengan standar deviasi 5,98. Rata-rata skor kualitas pelayanan ini mengalami peningkatan setelah diberikan intervensi yaitu menjadi 92,86 dengan standar deviasi 4,89.
2. Adanya pengaruh standar pelayanan posyandu terhadap tingkat kepuasan ibu balita dalam pelayanan posyandu di Desa Bakaran Batu Lubuk Pakam dinilai kategori kepuasan ibu balita sangat puas.
3. Hasil uji statistik menggunakan uji wilcoxon diperoleh nilai $p = 0,000 < 0,005$ yang berarti ada pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di posyandu Kecamatan Lubuk Pakam

B. Saran

A. Bagi Peneliti

Bagi peneliti memberikan pengalaman yang nyata penelitian dimana hasil yang di peroleh dari penelitian dapat menambah pengetahuan pemahaman. Peneliti ini diharapkan dapat dijadikan bahan penelitian selanjutnya karena faktor kepuasan tidak hanya dari hasil dari tingkat kepuasan ibu balita akan tetapi ada faktor lain yang menyertai kepuasan seseorang seperti, faktor social, faktor psikologis, faktor pribadi dan faktor budaya. Dan sebagai penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel dengan jumlah yang lebih banyak serta dapat pula menggunakan desain

penelitian dan teknik pengambilan sampling yang berbeda.

B. Bagi Posyandu Wijawa Kesuma di Desa Bakaran Batu

Diharapkan kader Posyandu yang menjadi penggerak kegiatan Posyandu untuk meningkatkan mutu pelayanan dan optimalisasi dalam pelaksanaan kegiatan Posyandu. Selain itu, disarankan juga agar meningkatkan kinerja pelayanan dengan mengikuti pelatihan tentang Posyandu.

C. Bagi Ibu Balita

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan serta informasi bagi Ibu Balita dan dapat diaplikasikan secara menyeluruh mengenai pelayanan posyandu.

D. Bagi Balita

Balita mendapatkan pelayanan kesehatan di posyandu lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran program nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan PengirimanBarang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Akbar, N., & Suryanti. (2022). Pelatihan Pemantauan Tumbuh Kembang Bayi Balita dalam Rangka Penguatan Peran Kader di Desa Paddinging Kecamatan Sandrobone Kabupaten Takalar. *Panrita Abdi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(3), 691–698.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi/article/view/14498%0A>
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi/article/download/14498/8435>
- Didah, D. (2020). Pengetahuan Kader Tentang Sistem 5 Meja Di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Jurnal KebidananMalahayati*, 6(1),95–98.
<https://doi.org/10.33024/jkm.v6i1.2303>
- Entoh, C., Sitorus, S. B. M., & Siregar, N. Y. (2021). Assistancing of posyandu cadres in monitoring the growth of infants aged 0-59 months. *Community Empowerment*, 6(8), 1355–1360.
<https://doi.org/10.31603/ce.4958>
- Masa, D. I., & Covid, P. (2020). 159-13-554-1-10-20200625. 7.
- Nain, U. (2021). Pelaksanaan Program Posyandu dan Perilaku Hidup Sehat Ibu dan Anak di Desa Sidomulyo, Kecamatan Godean Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Palangga Praja*, 3(2).
www.depkes.
- Nlirwani, N. B., & Indartuti, E. (2019). Standar Pelayanan Kesehatan Posyandu Perumahan Taman Puspa Sariogo, Kec. Sidoarjo. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(01), 46–55.
- Puspa, T., Chandra, F., Teknologi, I., Bhakti, K., & Bangsa, P. (2023).

Kembang Balita Sebagai Upaya Pencegahan Stunting Di Desa Borokulon , Kecamatan. I(01).

Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), 72–97.

Sri Rahayu, D. N. R. (2022). Peran Posyandu Dalam Memantau Pertumbuhan dan Perkembangan Balita di Posyandu RW 5 Kelurahan Bongsari Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15(2), 103–113.

Wulandari, D. A., & Fitriahadi, E. (2021). Gambaran kualitas pelayanan posyandu balita di wilayah kerja Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta. *Jurnal Kebidanan*, 10(1), 35. <https://doi.org/10.26714/jk.10.1.2021.35-50>

Yogyakarta, U. I., Wulandari, D. A., & Fitriahadi, E. (n.d.).

THE DESCRIPTION OF THE SERVICE QUALITY OF MATERNAL AND CHILDREN HEALTH UNITS IN THE WORKING AREA OF UMBULHARJO I PRIMARY HEALTH CENTER OF YOGYAKARTA WILAYAH KERJA PUSKESMAS.

Arifki Zainaro, M., Norabela, A., Akademi Keperawatan Malahayati Bandar Lampung, D., & Akademi Keperawatan Yayasan Rumah Sakit Jakarta, D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung Tahun 2017. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 12(2), 126–135.

Chasanah, S. U. (2012). *Hubungan kinerja kader posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita dalam pelayanan posyandu.*

Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, S. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–7.

www.topbrand-award.com

Eliza, Y., & Lina, E. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman*. 4(2), 163–174.

Wahyuni, A. S., Qonita, Q., & Mulyana, E. H. (2023). Pengaruh Metode Storytelling dalam Meningkatkan Kemampuan Empati Anak Usia Dini. *Asian*

Journal of Early Childhood and Elementary Education, 2(1),
1122. <https://doi.org/10.58578/ajecee.v2i1.2416>

Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, S. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–7.
www.topbrand-award.com

Eliza, Y., & Lina, E. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman*. 4(2), 163–174.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden Penelitian

PERTANYAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

(INFORMED CONSENT)

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/ Sdr/I Calon Responden Di Tempat.

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama :

Alamat :

Telp/HP :

Dengan ini menyatakan bersedia dan tidak keberatan menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika yang bernama Natalia Rosari Pasaribu dari Semester 7 dengan Judul Penelitian **“Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Posyandu Pada Kader Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam”**. Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun dan kiranya dapat digunakan sebagaimana mestinya. Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan digunakan untuk kepentingan penelitian, serta tidak menimbulkan kerugian bagi responden Atas perhatian dan kesediaannya, kami ucapkan terima kasih.

Responden

Peneliti

()

(Natalia Rosari Pasaribu)

Lampiran 2. Satuan Acara Pelatihan

Satuan Acara Pelatihan

Pokok Bahasan	: • Pertemuan I: Pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu di posyandu Kecamatan Lubuk Pakam. • Pertemuan II: Pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu di posyandu Kecamatan Lubuk Pakam. • Pertemuan III : Pengaruh penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu di posyandu Kecamatan Lubuk Pakam.
Sasaran	: Ibu yang memiliki anak balita
Hari / Tanggal	: • Pertemuan I: Senin/ 01 April 2024 • Pertemuan II: Rabu/ 17 April 2024 • Pertemuan III: Jumat/ 19 April 2024
Jam	: 10.00 – 10.45 WIB
Waktu Pelatihan	: 45 menit
Tempat	: Kantor Desa Bakaran Batu Lubuk Pakam

A. Latar Belakang

Pos pelayanan terpadu (Posyandu) adalah perpanjangan tangan Puskesmas yang memberikan pelayanan dan pemantauan kesehatan yang dilaksanakan secara terpadu. Posyandu merupakan salah satu bentuk upaya kesehatan bersumber daya masyarakat (UKBM) dengan sasaran seluruh masyarakat/keluarga, utamanya adalah bayi baru lahir, bayi, balita, ibu hamil, ibu menyusui, ibu nifas, dan pasangan usia subur (PUS) (Kemenkes RI, 2013).

Peningkatan pengetahuan kader diperlukan mengingat perkembangan di dunia kesehatan semakin berkembang sehingga kader dituntut untuk lebih belajar dan memahami tentang masalah-masalah yang baru pada dunia kesehatan. Peran kader yang sangat penting di tengah-tengah masyarakat, sebagai penggerak masyarakat untuk meningkatkan kesehatan keluarga. Kader adalah tenaga sukarela yang dipilih oleh masyarakat dan bertugas mengembangkan masyarakat (Rita, 2009).

Salah satu kegiatan yang berperan pada posyandu adalah sistem 2 lima meja posyandu yang terdiri dari pendaftaran, penimbangan, pengisian KMS, penjelasan data KMS dan pelayanan sektor oleh petugas kesehatan (Yulifah, 2009).

Peningkatan kualitas kader kesehatan dapat dilakukan dengan membentuk pelatihan. Pelatihan sangat penting diberikan kepada kader kesehatan dikarenakan latar belakang kader yang berbeda-beda baik umur, tingkat pendidikan, maupun pekerjaan. Latar belakang kader yang berbeda-beda dapat berpengaruh terhadap kompetensi/kemampuan kader yang berbeda-beda pula. Kader kesehatan perlu mengikuti pelatihan untuk menyamakan persepsi, pengetahuan, dan kemampuan kader dalam menyelenggarakan kegiatan posyandu. Proses rekrutmen kader yang selektif menjadi salah satu upaya untuk menjaga kualitas dan motivasi kader dalam menyelenggarakan program posyandu (Nain, 2015).

Kader kesehatan sebagai tenaga pemberdayaan masyarakat memerlukan pelatihan agar bisa menjadi kader posyandu yang

berkualitas, baik dalam jumlah (kuantitas) yang tersebar merata maupun mutu (kualitas) yang memadai dan diarahkan kedalam pencapaian tujuan (Kemenkes RI, 2012)

Keikutsertaan kader kesehatan dalam pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan kader. Pengetahuan kader terhadap tugas-tugas yang diemban akan 4 meningkatkan kinerja di dalam pelayanan posyandu. Kader yang memiliki pengetahuan baik dan kinerja baik itu disebabkan oleh sebagian besar kader telah mengetahui dan memahami tujuan dan manfaat posyandu, serta tugas dan tanggung jawab mereka dalam kegiatan posyandu. Kader yang mempunyai pengetahuan yang kurang baik maka akan mempengaruhi ketidak aktifan kader dalam kegiatan posyandu (Nteseo, 2014).

A. Tujuan

1. Tujuan Umum

Setelah mengikuti pelatihan diharapkan kader mampu mengerti dan dapat menerapkan standar pelayanan posyandu saat berlangsungnya posyandu.

2. Tujuan Khusus

Setelah mengikuti pelatihan tentang pelatihan kader, diharapkan kader dapat:

- a. Menerapkan Standar Pelayanan Posyandu saat berlangsungnya kegiatan posyandu.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kader seperti tangible wujud nyata), dan reliability (keandalan) kepada ibu balita.

B. Materi Pelatihan

1. Pertemuan I: Penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di desa Bakaran Batu Lubuk Pakam. (Terlampir)
2. Pertemuan II: Penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di desa Bakaran Batu Lubuk Pakam. (Terlampir)

3. Pertemuan III: Penerapan standar pelayanan posyandu pada kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di desa Bakaran Batu Lubuk Pakam. (Terlampir)

C. Metode Pelatihan

1. Tanya jawab

D. Media

1. Buku Pedoman

E. Kegiatan Pelatihan

No	Kegiatan Pelatihan	Kegiatan Peserta	Waktu
1	Pembukaan		
	• Mengucapkan salam. • Memperkenalkan diri. • Melakukan kontrak waktu. • Menjelaskan tujuan dan topik.	Menjawab salam Memperhatikan Menyepakati kontrak Memperhatikan	5 menit
	Pelaksanaan		
	Melakukan Pelatihan Kader dalam menerapkan standar pelayanan posyandu.	Melihat dan mendengarkan	25 menit
	Penutup		
	• Tanya jawab • Mengakhiri pertemuan dan mengucapkan salam.	Memberikan pertanyaan dan menjawab pertanyaan Menjawab salam	15 menit

2	Pembukaan • Mengucapkan salam. • Memperkenalkan diri. • Melakukan kontrak waktu. • Menjelaskan tujuan dan topik.	Menjawab salam Memperhatikan Menyepakati kontrak Memperhatikan	5 menit
	Pelaksanaan Melakukan Pelatihan Kader dalam menerapkan standar pelayanan posyandu.	Melihat dan mendengarkan	25 menit

	Penutup • Tanya jawab • Mengakhiri pertemuan dan mengucapkan salam.	Memberikan pertanyaan dan menjawab pertanyaan Menjawab salam	15 menit
3	Pembukaan • Mengucapkan salam. • Memperkenalkan diri. • Melakukan kontrak waktu. • Menjelaskan tujuan dan topik.	Menjawab salam Memperhatikan Menyepakati kontrak Memperhatikan	5 menit
	Pelaksanaan Melakukan Pelatihan Kader dalam menerapkan standar pelayanan posyandu.	Melihat dan mendengarkan	25 menit
	Penutup • Tanya jawab Mengakhiri pertemuan dan mengucapkan salam.	Memberikan pertanyaan dan menjawab pertanyaan	15 menit

		Menjawab salam	
	Penutup Mengakhiri pertemuan dan mengucapkan salam	Menjawab salam	5 menit

F. Evaluasi

Kriteria evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi Struktur

- Kegiatan pelatihan terlaksana sesuai waktu.
- Peserta pelatihan dapat hadir sesuai rencana.

2. Evaluasi Proses

- Kader berperan aktif dalam kegiatan pelatihan.
- Selama pelatihan berlangsung, semua kader dapat mengikuti dengan penuh perhatian.

3. Evaluasi Hasil

Diharapkan kader mampu menyebutkan kembali isi materi.

Lampiran 3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Ibu Balita Terhadap Pelayanan Posyandu

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR PELAYANAN POSYANDU
PADA KADER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN IBU BALITA DI POSYANDU
KECAMATAN LUBUK PAKAM**

Tanggal Pengumpulan data :

Peneliti/ Enumerator :

A. Identitas Responden

1. Data umum ibu

Nama Ibu :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

B. Identitas Sampel

1. Data umum balita

Nama Balita :

Jenis kelamin :

Tanggal Lahir/umur :

Anak ke :

KEPUASAN IBU BALITA TERHADAP PELAYANAN POSYANDU

No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Pada saat ibu datang ke posyandu, kader posyandu memberikan salam, sapa dan senyum.					
2.	Kader posyandu berpenampian rapi selama kegiatan posyandu					
3.	Kader Posyandu mendengarkan keluhan ibu mengenai pelayanan posyandu					
4.	Kader posyandu menjaga kebersihan lingkungan posyandu					
5.	Posyandu menyediakan hiasan anak-anak seperti balon, poster anak-anak, dll.					
6.	Kader posyandu memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran					
7.	Ibu mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat dalam kegiatan posyandu					
8.	Kader posyandu memberikan informasi dengan Bahasa yang mudah dimengerti kepada ibu dalam menyampaikan informasi					
9.	Kader posyandu tidak memungut biaya setiap					

	kegiatan posyandu					
10.	Kader posyandu mampu mengatasi permasalahan gizi yang dialami anak ibu					
11.	Petugas posyandu memberikan perhatian khusus kepada ibu tanpa memandang status					
12.	Kader posyandu memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran					
13.	Jadwal pelayanan posyandu dijadwalkan tepat waktu					
14.	Pada saat ibu berkunjung ke posyandu penerimaan petugas selalu cepat					
15.	Kader posyandu memberikan perhatian khusus kepada ibu tanpa memandang status					
16.	Penampilan petugas posyandu selalu rapi dan bersih					
17.	Tempat dan alat-alat di posyandu tersedia dengan rapi dan baik					
18.	Lingkungan posyandu terlihat bersih					
19.	Kader posyandu menciptakan suasana yang nyaman					
20.	Ibu mendapatkan informasi mengenai pertumbuhan anak ibu					

Lampiran 4. Kuesioner Kualitas Pelayanan Posyandu

No	Kualitas Pelayanan	Ya	Tidak
1.	Meja 1 (Pendaftaran)		
	a. Apakah kader yang bertugas di meja 1 memberikan salam dan menyapa setiap bertemu di posyandu?"		
	b. Apakah kader sudah benar mencatat identitas balita di buku pendaftaran?		
	c. Apakah kader mengarahkan ibu balita ke meja 2 setelah sudah selesai dari meja 1?		
2.	Meja 2 (Pengukuran)		
	a. Apakah fasilitas seperti alat ukur BB,TB,LILA,dan LIKA sudah lengkap di meja 2?		
	b. Apakah kader sudah terampil dalam mengukur TB/PB anak?		
	c. Apakah kader memberitahu hasil pengukuran balita ke ibunya?		
	d. Apakah kader mampu menenangkan anak jika anak menangis saat dilakukannya pengukuran?		
3.	Meja 3 (Pencatatan KMS)		
	a. Apakah kader memberitahu ibu tentang garis penghubung pertumbuhan anaknya di KMS?		
	b. Apakah ibu diketahui oleh kader status gizi anaknya?		
	c. Apakah kader menunjukkan sikap emphati jika ada anak balita yang mengalami pertumbuhan dan Berat badan yang kurang?		
	d. Apakah kader memberitahu ibu supaya setiap bulannya datang ke posyandu agar garis pertumbuhan tidak terputus?		
	e. Apakah kader terampil dalam mengerjakan grafik pertumbuhan pada KMS?		
4.	Meja 4 (Penyuluhan Gizi)		
	a. Apakah kader menunjukkan sikap yang dapat dipercaya Ketika menyampaikan penyuluhan?		
	b. Apakah kader menggunakan Bahasa yang mudah dipahami oleh ibu saat menyampaikan penyuluhan?		
	c. Apakah kader memberitahu makanan apa saja yang sebaiknya dikonsumsi seperti makanan tinggi protein hewani untuk pertumbuhan anak?		
	d. Apakah PMT yang tersedia di meja 4 sudah bervariasi?		

	e. Apakah kader posyandu menunjukkan sikap ramah dan sopan Ketika dalam menanggapi keluhan ibu?		
5	Meja 5 (Pelayanan Kesehatan)		
	a. Apakah petugas yang bertugas di meja 5 mampu memberikan obat jika anak sedang sakit?		
	b. Apakah petugas cekatan dalam memberikan imunisasi pada anak?		
	c. Apakah petugas meja 5 dapat menenangkan anak yang menangis Ketika sedang disuntik?		

Lampiran 5. Master Tabel

No	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Kualitas Pelayanan			
					Skor awal	Kategori	Skor Akhir	Kategori
1	Perempuan	20	SMA	IRT	60	Cukup	95	Baik
2	Perempuan	27	SMA	IRT	75	Cukup	90	Baik
3	Perempuan	22	SMA	IRT	60	Cukup	90	Baik
4	Perempuan	30	SMA	IRT	70	Cukup	90	Baik
5	Perempuan	36	SMA	IRT	70	Cukup	95	Baik
6	Perempuan	37	SD	IRT	65	Cukup	100	Baik
7	Perempuan	35	SMA	Wiraswasta	65	Cukup	95	Baik
8	Perempuan	35	SMP	Buruh	70	Cukup	90	Baik
9	Perempuan	46	SMP	IRT	75	Cukup	90	Baik
10	Perempuan	38	SMP	Buruh	60	Cukup	95	Baik
11	Perempuan	25	SMP	IRT	60	Cukup	85	Baik
Perguruan								
12	Perempuan	23	Tinggi	Wiraswasta	70	Cukup	85	Baik
13	Perempuan	33	SMP	Buruh	50	Kurang	90	Baik
14	Perempuan	32	SMP	IRT	60	Cukup	90	Baik
15	Perempuan	44	SMA	IRT	65	Cukup	95	Baik
16	Perempuan	37	SMA	IRT	65	Cukup	100	Baik
17	Perempuan	40	SMP	IRT	65	Cukup	100	Baik
Perguruan								
18	Perempuan	40	Tinggi	Wiraswasta	70	Cukup	100	Baik
19	Perempuan	25	SMA	Buruh	70	Cukup	95	Baik
20	Perempuan	26	SMA	Buruh	50	Kurang	95	Baik
21	Perempuan	28	SMA	Buruh	65	Cukup	90	Baik
22	Perempuan	30	SMA	Buruh	65	Cukup	90	Baik
23	Perempuan	22	SMA	Wiraswasta	60	Cukup	85	Baik
24	Perempuan	25	SMA	IRT	70	Cukup	90	Baik
Perguruan								
25	Perempuan	31	Tinggi	IRT	70	Cukup	95	Baik
26	Perempuan	33	SMA	IRT	60	Cukup	95	Baik
27	Perempuan	35	SMP	IRT	65	Cukup	90	Baik
28	Perempuan	30	SMA	IRT	65	Cukup	100	Baik
29	Perempuan	25	SMA	IRT	65	Cukup	90	Baik
30	Perempuan	27	SMP	IRT	60	Cukup	85	Baik

31	Perempuan	30	SMA Perguruan	IRT	55	Kurang	95	Baik
32	Perempuan	34	Tinggi Perguruan	Wiraswasta	70	Cukup	100	Baik
33	Perempuan	32	Tinggi	Wiraswasta	65	Cukup	100	Baik
34	Perempuan	36	SMA	IRT	60	Cukup	85	Baik
35	Perempuan	28	SMP	IRT	70	Cukup	95	Baik

No	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Kepuasan Ibu Balita			
					Skor awal	Kategori	Skor Akhir	Kategori
1	Perempuan	20	SMA	IRT	40	Tidak puas	85	Sangat puas
2	Perempuan	27	SMA	IRT	45	Tidak puas	85	Sangat puas
3	Perempuan	22	SMA	IRT	55	Cukup Puas	90	Sangat puas
4	Perempuan	30	SMA	IRT	50	Cukup Puas	90	Sangat puas
5	Perempuan	36	SMA	IRT	55	Cukup Puas	95	Sangat puas
6	Perempuan	37	SD	IRT	60	Cukup Puas	95	Sangat puas
7	Perempuan	35	SMA	Wiraswasta	60	Cukup Puas	90	Sangat puas
8	Perempuan	35	SMP	Buruh	55	Cukup Puas	90	Sangat puas
9	Perempuan	46	SMP	IRT	40	Tidak puas	80	Puas
10	Perempuan	38	SMP	Buruh	40	Tidak puas	99	Sangat puas
11	Perempuan	25	SMP	IRT	45	Cukup Puas	81	Sangat puas
12	Perempuan	23	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	50	Cukup Puas	89	Sangat puas
13	Perempuan	33	SMP	Buruh	50	Cukup Puas	88	Sangat puas
14	Perempuan	32	SMP	IRT	50	Cukup Puas	98	Sangat puas
15	Perempuan	44	SMA	IRT	60	Cukup Puas	100	Sangat puas
16	Perempuan	37	SMA	IRT	45	Cukup Puas	86	Sangat puas
17	Perempuan	40	SMP	IRT	50	Cukup Puas	97	Sangat puas
18	Perempuan	40	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	50	Cukup Puas	90	Sangat puas

19	Perempuan	25	SMA	Buruh	55	Cukup		Sangat
						Puas	90	puas
20	Perempuan	26	SMA	Buruh	55	Cukup		Sangat
						Puas	80	puas
21	Perempuan	28	SMA	Buruh	60	Cukup		Sangat
						Puas	99	puas
22	Perempuan	30	SMA	Buruh	60	Cukup		Sangat
						Puas	81	puas
23	Perempuan	22	SMA	Wiraswasta	40	Tidak		Sangat
						puas	89	puas
24	Perempuan	25	SMA	IRT	55	Cukup		Sangat
			Perguruan			Puas	88	puas
25	Perempuan	31	Tinggi	IRT	50	Cukup		Sangat
						Puas	98	puas
26	Perempuan	33	SMA	IRT	50	Cukup		Sangat
						Puas	100	puas
27	Perempuan	35	SMP	IRT	40	Tidak		Sangat
						puas	86	puas
28	Perempuan	30	SMA	IRT	45	Cukup		Sangat
						Puas	97	puas
29	Perempuan	25	SMA	IRT	45	Cukup		Sangat
						Puas	85	puas
30	Perempuan	27	SMP	IRT	50	Cukup		Sangat
						Puas	85	puas
31	Perempuan	30	SMA	IRT	50	Cukup		Sangat
			Perguruan			Puas	90	puas
32	Perempuan	34	Tinggi	Wiraswasta	55	Cukup		Sangat
			Perguruan			Puas	90	puas
33	Perempuan	32	Tinggi	Wiraswasta	60	Cukup		Sangat
						Puas	95	puas
34	Perempuan	36	SMA	IRT	60	Cukup		Sangat
						Puas	95	puas
35	Perempuan	28	SMP	IRT	55	Cukup		Sangat
						Puas	90	puas

Lampiran 6. Uji Normalitas dan Wilcoxon

a. Kualitas Pelayanan

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
skor awal	.186	35	.004	.910	35	.007
skor sesudah	.206	35	.001	.881	35	.001

Paired Samples Statistics				
	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 skor sebelum kualitas pelayanan	64.57	35	5.987	1.012
skor setelah kualitas pelayanan	92.86	35	4.894	.827

kategori_sebelum				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	32	91.4	91.4	91.4
Kurang	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Kategori Kualitas Pelayanan

kategori_sesudah				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	35	100.0	100.0	100.0

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 skor sebelum kualitas pelayanan - skor setelah kualitas pelayanan	-28.286	7.270	1.229	-30.783	-25.788	-23.017	34	.000

b. Kepuasan Ibu Balita

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
skor sebelum	.156	35	.031	.903	35	.005
skor sesudah	.188	35	.003	.940	35	.056

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor sebelum kualitas pelayanan	64.57	35	5.987	1.012
skor setelah kualitas pelayanan	92.86	35	4.894	.827

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 skor sebelum kualitas pelayanan & skor setelah kualitas pelayanan	35	.118	.498

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
skor sebelum kualitas pelayanan - skor setelah kualitas pelayanan	-28.286	7.270	1.229	-30.783	-25.788	-23.017	34	.000

B. Uji Wilcoxon

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
skor_akhir_kualitas_pelayanan - skor_awal_kualitas_pelayanan	Negative Ranks	0 ^a	.00	.00
	Positive Ranks	35 ^b	18.00	630.00
	Ties	0 ^c		
	Total	35		
skor_akhir_kepuasan_ibu - skor_awal_kepuasan_ibu	Negative Ranks	0 ^d	.00	.00
	Positive Ranks	35 ^e	18.00	630.00
	Ties	0 ^f		
	Total	35		

a. skor_akhir_kualitas_pelayanan < skor_awal_kualitas_pelayanan

b. skor_akhir_kualitas_pelayanan > skor_awal_kualitas_pelayanan

c. skor_akhir_kualitas_pelayanan = skor_awal_kualitas_pelayanan

d. skor_akhir_kepuasan_ibu < skor_awal_kepuasan_ibu

e. skor_akhir_kepuasan_ibu > skor_awal_kepuasan_ibu

f. skor_akhir_kepuasan_ibu = skor_awal_kepuasan_ibu

Test Statistics^a

	skor_akhir_kualitas_pelayanan - skor_awal_kualitas_pelayanan	skor_akhir_kepuasan_ibu - skor_awal_kepuasan_ibu
Z	-5.747	-5.747
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000

a. Sign Test

C. Deskripsi

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
skor_awal_kualitas_pelayanan	35	64.57	5.987	50	75
skor_awal_kepuasan_ibu	35	51.00	6.620	40	60
skor_akhir_kualitas_pelayanan	35	92.86	4.894	85	100
skor_akhir_kepuasan_ibu	35	90.46	5.903	80	100

Lampiran 7. Surat Etichal Clearence



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN**

Jl. Jamin Ginting Km. 13,5 Kel. Lau Cih Medan Tuntungan Kode Pos 20136

Telepon: 061-8368633 Fax: 061-8368644

email : kepk.poltekkesmedan@gmail.com



**PERSETUJUAN KEPK TENTANG
PELAKSANAAN PENELITIAN BIDANG KESEHATAN
Nomor: 01.25 593 /KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2024**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, setelah dilaksanakan pembahasan dan penilaian usulan penelitian yang berjudul :

“ Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Posyandu Pada Kader Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Ibu Balita Di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam”

Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/
Peneliti Utama : **Natalia Rosari Pasaribu**
Dari Institusi : **Prodi D-IV Gizi Poltekkes Kemenkes Medan**

Dapat disetujui pelaksanaannya dengan syarat :

- Tidak bertentangan dengan nilai – nilai kemanusiaan dan kode etik penelitian..
- Melaporkan jika ada amandemen protokol penelitian.
- Melaporkan penyimpangan/ pelanggaran terhadap protokol penelitian.
- Melaporkan secara periodik perkembangan penelitian dan laporan akhir.
- Melaporkan kejadian yang tidak diinginkan.

Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian seperti tertera dalam protokol dengan masa berlaku maksimal selama 1 (satu) tahun.

Medan, 5 April 2024
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Medan

^ Ketua,



Lampiran 8. Surat Izin Survey Pendahuluan

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA		DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN	
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN		Jl. Jamin Ginting KM. 13,5 Kel. Laucih Medan Tuntungan Kode Pos :20136	
Telepon : 061-8368633 - Fax : 061-8368644		Website : www.poltekkes-medan.ac.id, email : poltekkes_medan@yahoo.com	

Lubuk Pakam, 6 Juni 2023

Nomor : KM.03.01/00/02/03/0970.1/2023
Lampiran : -
Perihal : Survey Pendahuluan

Kepada Yth:
Kepala Desa Bakaran Batu

di _ Tempat

Sesuai dengan kurikulum Diploma Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika Jurusan Gizi dimana mahasiswa semester VI diwajibkan menyusun Proposal Skripsi. Berkenaan dengan hal tersebut kami mohon izin bagi mahasiswa bimbingan bapak Dr.Haripin T Sinaga, MCN untuk melakukan survey pendahuluan di Desa Bakaran Batu. Adapun nama mahasiswa tersebut, adalah:

No	Nama	NIM	JUDUL
2	Natalia Rosuri Pasaribu	P01031220109	Pengaruh Pelaksanaan Standart Pelayanan Posyandu Terhadap Kualitas Pemantauan Pertumbuhan Balita di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Plh. Ketua Jurusan Gizi


NIP. 198207312009122002



Lampiran 9. Surat Balasan Survey Pendahuluan

	PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG KECAMATAN LUBUK PAKAM DESA BAKARAN BATU Alamat : Jalan Tuan Syekh H.M. Arsyad Thalib Lubis No. 47 , Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam Kode Pos 20512
Nomor : 047 / 062 / BB/VI/2023	Bakaran Batu , 09 Juni 2023
Sifat : -	
Lampiran : 1 (satu)	
Perihal : Memberikan Izin Survei Pendahuluan	Kepada Yth : POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

di -
Tempat

Sehubungan dengan Surat **POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN** No. KM. 03.01/00/02/03/0970.1/2023 tanggal. 06 Juni 2023 perihal ISurvey Pendahuluan .

Berkenaan hal tersebut diatas dengan ini Kepala Desa Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam menerangkan bahwa ;

NO	NAMA	NIM
1	NATALIA ROSARI PASARIBU	PO1031220109

Memberikan Izin nama tersebut diatas melakukan Pelaksanaan Penelitian Pada Masyarakat di Desa Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam dengan Judul.

“Pengaruh Pelaksanaan Standart Pelayanan Posyandu terhadap Kualitas Pemantauan Pertumbuhan Balita di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam ‘

Demikianlah surat keterangan ini diperbuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA DESA BAKARAN BATU



MUHAMMAD IRWAN TANJUNG

Tembusan Yth ;
1. Pertiagal

Lampiran 10. Surat Izin Penelitian



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Medan
Jalan Jamin Ginting KM. 13,5
Medan, Sumatera Utara 20137
(061) 8368633
<https://poltekkes-medan.ac.id>

Lubuk Pakam, 01 April 2024

Nomor : KH.03.03/F.XXII.13/1235 /2024
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth:
Kepala Desa Bakaran Batu

di _
Tempat

Sesuai dengan kurikulum Diploma Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika Jurusan Gizi dimana mahasiswa semester VIII diwajibkan menyusun Skripsi. Berkenaan dengan hal tersebut kami mohon izin bagi mahasiswa bimbingan Bapak Dr. Haripin Togap Sinaga, MCN untuk melakukan Penelitian di Desa Bakaran Batu. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

No	Nama	NIM	Judul
1	Natalia Rosari Pasaribu	P01031220109	Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Posyandu Pada Kader Terhadap Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Jurusan Gizi



Riris Oppusunggu, S.Pd, M.Kes
NIP.196906231990032001

Lampiran 11. Surat Balasan Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
KECAMATAN LUBUK PAKAM
DESA BAKARAN BATU
Alamat : Jalan Tuan Syekh H.M. Arsyad Thalib Lubis No. 47 , Bakaran Batu
Kecamatan Lubuk Pakam Kode Pos 20512

Nomor : 400.8.2 / 06 / BBI / IV / 2024

Bakaran Batu ,25 April 2024

Sifat : -

Lampiran : 1 (satu)

Perihal : Memberikan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth :
KEKEMNTRIAN KESEHATAN
POLTEKKES MEDAN
di -
Tempat

Sehubungan dengan Surat KEMENTRIAN KESEHATAN POLTEKKES MEDAN Nomor . KH. 03.03/F.XXII/ 1235/2024 tanggal 24 April 2024 perihal Permohonan Ijin Penelitian .

Berkenaan hal tersebut diatas dengan ini Kepala Desa Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam memberikan izin kepada ;

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1	NATALIA ROSARI PASARIBU	PO1031220109	Pengaruh Penerapan Standar pelayanan Posyandu pada Kader terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam .

rebut diatas melakukan Pelaksanaan **PENELITIAN** di Desa Bakaran Batu 01 April Maret s.d 19 April 2024 .

Demikianlah surat ini diperbuat untuk dapat menjalin kerjasama dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



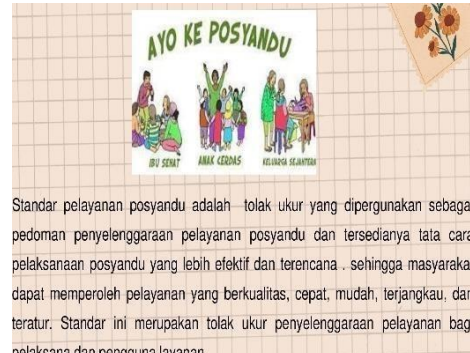
KEPALA DESA BAKARAN BATU
MUHAMMAD IRWAN TANJUNG

Tembusan Yth ;

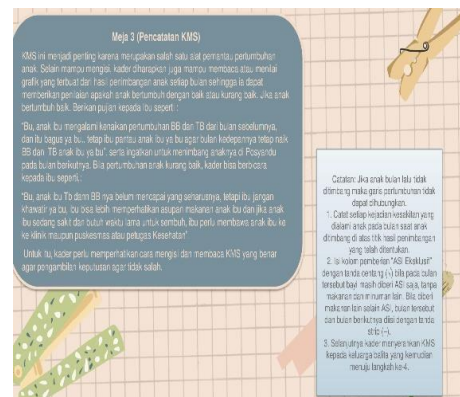
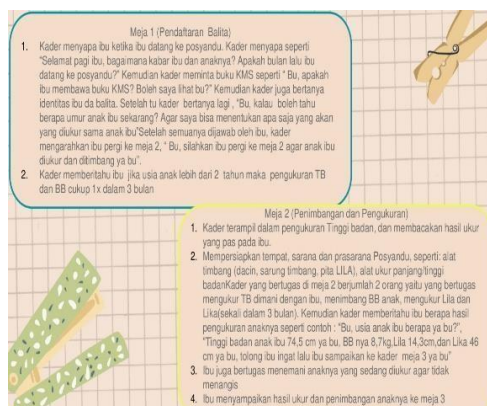
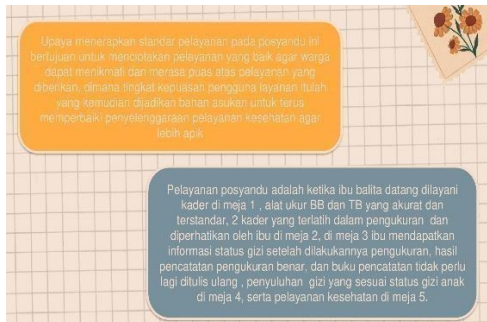
1. Pertinggal

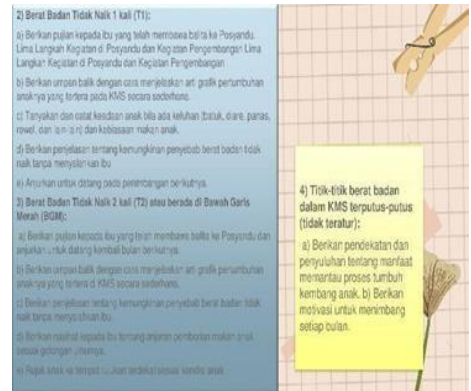
 Scanned with CamScanner

Lampiran 12. Materi Power Point



Standar pelayanan posyandu adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan posyandu dan tersedianya tata cara pelaksanaan posyandu yang lebih efektif dan terencana, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Standar ini merupakan tolak ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pencocokan layanan.

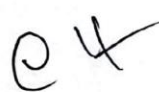




Lampiran 13. Bukti Bimbingan Usulan Skripsi

Bukti Bimbingan Usulan Skripsi

Nama : Natalia Rosari Pasaribu
NIM : P01031220109
Judul : Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Posyandu Pada Kader Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam

No.	Tanggal	Judul/Topik Bimbingan	Tanda Tangan Mahasiswa	Tanda Tangan Pembimbing
1.	20 Maret 2023	Pengajuan judul usulan skripsi		
2.	21 Maret 2023	Diskusi Judul		
3.	31 Maret 2023	Meringkas 5 jurnal		

4.	10 April 2023	Revisi Bab I	Matt	ek ✓
5.	15 April 2023	Revisi Bab I	Matt	ek ✓
6.	09 Mei 2023	Revisi Bab I & II	Matt	ek ✓
7.	15 Mei 2023	Revisi Bab II	Matt	ek ✓
8.	26 Mei 2023	Revisi BAB II & III	Matt	ek ✓
9.	16 Juni 2023	Revisi Bab III & Modul, & kuesioner	Matt	ek ✓
10.	17 Juni 2023	ACC Proposal	Matt	ek ✓
11.	27 Juli 2023	Seminar Proposal	Matt	ek ✓

12	05 Agustus 2023	Revisi Proposal kepada pembimbing dan penguji	Matt	ek
13	12 Desember 2023	Penyerahan perbaikan proposal penelitian	Matt	ek
14	01 April 2024	Penelitian	Matt	ek
15	01 Mei 2024	Diskusi hasil dan pembahasan, kesimpulan dan saran	Matt	ek
16	12 Mei 2024	Acc skripsi	Matt	ek
17	13 Mei 2024	Seminar hasil	Matt	ek
18	28 Mei 2024	Revisi I hasil kepada Pembimbing dan Penguji	Matt	ek
19	04 Juni 2024	Revisi II hasil kepada Pembimbing dan Penguji	Matt	ek

20	10 Juni 2024	Revisi II hasil kepada Pembimbing dan Penguji		
21	03 Juli 2024	ACC Skripsi		

Lampiran 14. Pernyataan Keaslian Skripsi

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natalia Rosari Pasaribu

NIM : P01031220109

Menyatakan bahwa data penelitian yang terdapat pada skripsi saya adalah benar saya ambil dan bila tidak saya bersedia mengikuti ujian ulang (ujian utama saya dibatalkan).

Yang membuat pernyataan,



(Natalia Rosari Pasaribu)

Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Natalia Rosari Pasaribu
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 10 Desember 2002
Jumlah Saudara : 4 (Empat)
Alamat Rumah : Jl. Setia Makmur Gg. Atmo no. 8D Sunggal Kanan
No. HP/WA : 082274245055
Riwayat Pendidikan : 1. SD Swasta Katolik ASSISI
2. SMPN 30 Medan
3. SMAN 15 Medan
Hobi : Bermain musik, bernyayi, jogging, traveling dan mendengarkan musik
Motto : “Tetaplah rendah hati dan bersyukur, maka bahagiamu akan semakin bertambah.”

Lampiran 16. Dokumentasi Penelitian





Lampiran 17. Dokumentasi Pengisian Formulir

PERTANYAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN
(INFORMED CONSENT)

Kepada Yth :
Bapak/Ibu/ Sdr/i Calon Responden Di Tempat,
Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nafim Asyraf
Alamat : Dusun 1 Badayan Gede
Telp/HP : 0815 5338 3330

Dengan ini menyatakan bersedia dan tidak keberatan menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika yang bernama Natalia Rosari Pasaribu dari Semester 7 dengan judul Penelitian "Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Posyandu Pada Kader Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan di Posyandu Kecamatan Lubuk Pakam". Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun dan kiranya dapat digunakan sebagaimana mestinya. Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan digunakan untuk kepentingan penelitian, serta tidak menimbulkan kerugian bagi responden. Atas perhatian dan kesediaannya, kami ucapkan terima kasih.

Responden  Peneliti 

(Nafim Asyraf) (Natalia Rosari Pasaribu)

SURVEY KEPUASAN IBU BALITA TERHADAP PELAYANAN POSYANDU

No	Pernyataan	Jawaban	
		S	TB
1	Kader Posyandu berpamitan rapi selama kegiatan posyandu	✓	
2	Kader Posyandu menjelaskan fasilitas/alat beserta fungsinya yang tersedia di posyandu	✓	
3	Kader Posyandu menunjukkan sikap penyambut, sapa dan senyum dalam memberikan pelayanan	✓	
4	Kader Posyandu menjaga kebersihan lingkungan lokasi posyandu	✓	
5	Keterampilan (skill)		
6	Kader Posyandu mampu memberikan pelayanan (perawat dan dokter) yang bertugas dalam kegiatan posyandu	✓	
7	Kader Posyandu mampu membantu dalam memberikan terapan/obat pada kegiatan posyandu	✓	
8	Kader Posyandu memberikan pelayanan yang sama dan dari awal sampai selesai kegiatan posyandu	✓	
9	Keterampilan (responsiveness)		
10	Kader Posyandu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat selama kegiatan	✓	
11	Kader Posyandu ada setiap dibutuhkan ibu balita	✓	
12	Kader Posyandu menanggapi keluhan atau usulan yang di sampaikan peserta posyandu	✓	
13	Kader Posyandu membedakan peserta posyandu dalam memberikan pelayanan selama kegiatan posyandu (karena hubungan keluarga, teman atau kerabat)	✓	
14	Jaminan (assurance)		
15	Kader Posyandu memungut biaya dalam setiap kegiatan posyandu	✓	

14	Kader Posyandu memberikan informasi yang jelas tentang kegiatan posyandu bila ada	✓	
15	Kader Posyandu dapat memberikan biaya	✓	
16	Kader Posyandu dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan	✓	
17	Kader Posyandu dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan	✓	
18	Kader Posyandu dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan	✓	
19	Kader Posyandu dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan	✓	
20	Kader Posyandu dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan	✓	

DAFTAR HADIR SASARAN PENELITIAN

No	Nama	Sasaran	Tanda Tangan
1	Tari	Ibu Balita	✓
2	Elisa	Ibu Balita	✓
3	Nafim Asyraf	Ibu Balita	✓
4	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
5	Nani Dwi Ratna	Ibu Balita	✓
6	Yusuf Asyraf Bagas	Ibu Balita	✓
7	Nani Smita	Ibu Balita	✓
8	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
9	Nani Smita	Ibu Balita	✓
10	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
11	Dani Yunda Kerti	Ibu Balita	✓
12	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
13	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
14	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
15	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
16	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
17	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
18	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
19	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
20	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
21	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
22	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
23	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
24	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
25	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
26	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
27	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
28	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
29	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
30	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
31	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
32	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
33	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
34	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓
35	Ida Nurhasanah	Ibu Balita	✓

