

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepatuhan Kunjungan Ibu Balita Di Posyandu Balita Makarti 4

Mustakim^{1✉}, Dwi Nur Siti Marchamah², Nunung Eni Elawati³

¹²³ Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ivet, Semarang, Indonesia

Info Articles

Sejarah Artikel:

Disubmit 18 Juli 2024

Direvisi 02 Januari 2025

Disetujui 01 Juli 2025

Keywords:

Compliance of Visits; Posyandu; Service Quality; Toddler

Abstrak

Pentingnya pelayanan kesehatan dasar, karna posyandu berperan penting dalam mengurangi angka kematian ibu dan bayi. Penelitian bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepatuhan kunjungan ibu balita di Posyandu Balita Makarti 4. Penelitian menggunakan desain analitik kuantitatif deskripsi korelasional dengan rancangan *cross sectional*. Populasi mencakup seluruh kunjungan ibu balita di Sumowono, Kabupaten Semarang, pada Juni 2023. Pemilihan sampel menggunakan total sampel sebanyak 34 responden. Uji validitas menggunakan rumus *product moment*, uji reliabilitas menggunakan rumus *alpha cronbach*, uji normalitas menggunakan rumus *shapiro-wilk*, dan data dianalisis menggunakan *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Posyandu Balita Makarti 4 dinilai baik. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi *tangibles* (0,003), *reliability* (0,01), *responsiveness* (0.015), *assurance* (0,001), dan *empathy* (0,001) menunjukkan bahwa memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepatuhan kunjungan ibu balita di Posyandu Balita Makarti 4. Saran penelitian menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di Posyandu sebagai strategi efektif untuk meningkatkan partisipasi dan kepatuhan kunjungan ibu balita.

Abstract

The importance of basic health services is because posyandu plays an important role in reducing maternal and infant mortality rates. The research aims to analyze the relationship between the quality of health services and compliance with visits by mothers of toddlers at Posyandu Balita Makarti 4. The research uses a quantitative analytical design, and correlational description with a cross-sectional design. The population includes all visits by mothers of toddlers in Sumowono, Semarang Regency, in June 2023. Sample selection used a total sample of 34 respondents. The validity test uses the product moment formula, the reliability test uses Cronbach's alpha formula, the normality test uses the Shapiro-Wilk formula, and the data is analyzed using chi-square. The research results show that the service quality of Posyandu Balita Makarti 4 is considered good. The dimensions of health service quality which include tangibles (0.003), reliability (0.01), responsiveness (0.015), assurance (0.001), and empathy (0.001) show that they have a positive and significant relationship with compliance with visits by mothers of toddlers at Posyandu Balita Makarti 4. Research suggestions emphasize the importance of improving the quality of services at Posyandu as an effective strategy to increase participation and compliance with visits by mothers of toddlers.

✉ Alamat Korespondensi:
E-mail: mustakimak2020@gmail.com

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang dengan kepadatan penduduk yang tinggi, menghadapi tantangan dalam pelayanan publik. Masih banyaknya pengaduan dari masyarakat menyoroti perlunya peningkatan kualitas layanan (Suleman, 2019). Setiap individu memerlukan pelayanan, karena pelayanan merupakan elemen penting yang selalu hadir dalam kehidupan bermasyarakat. Kegiatan pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan kualitas dan kelancaran berbagai aktivitas dalam masyarakat (Pratiwi, 2023). Perlunya dorongan dalam pelayanan publik di semua institusi, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk memungkinkan pengembangan layanan yang sesuai dengan sumber daya dan kebutuhan pengguna layanan (Putri & Mutiarin, 2018). Peningkatan pelayanan publik, terutama dalam bidang kesehatan dasar, menjadi fokus utama karena perannya dalam sistem kesehatan masyarakat. Standar minimal pelayanan kesehatan telah diatur pemerintah untuk menjamin layanan yang mendasar tersedia secara merata di seluruh negara. Meski demikian, masih ada kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan kesehatan, yang tercermin dalam keluhan masyarakat (Istiqomah, 2018). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk menjamin perlindungan finansial bagi seluruh warga negara Indonesia dalam mengakses layanan kesehatan dasar. Program ini diselenggarakan melalui sistem asuransi sosial yang mencakup berbagai layanan kesehatan secara menyeluruh, termasuk langkah-langkah yang mencakup pencegahan, promosi kesehatan, pengobatan, hingga pemulihan (Kemenkes, 2024).

Kesehatan masyarakat menjadi tolok ukur penting untuk menilai tingkat kesejahteraan suatu bangsa. Perhatian terhadap kesehatan ibu dan anak memiliki peran strategis dalam proses pembangunan, di mana penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi Baru Lahir (AKB) menjadi salah satu fokus utama pemerintah dalam agenda pembangunan nasional 2015-2019 dan target *Sustainable Development Goals* 2030. Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2018 mencatat penurunan AKI dari 4.999 pada 2015 menjadi 4.912 pada pertengahan 2017, serta penurunan AKB dari 33.278 pada 2015 menjadi 32.007 pada 2016 (Suriati, 2022). Tingginya angka kematian ibu dan bayi tetap menjadi permasalahan utama di Provinsi Jawa Tengah, meskipun angkanya telah menunjukkan perbaikan dibandingkan dengan target nasional. Pada tahun 2022, AKI tercatat sebesar 1.008,87 per 100.000 kelahiran hidup, dan AKB sebesar 8,24 per 1.000 kelahiran hidup, lebih baik dibandingkan target nasional yaitu AKI sebesar 226 dan AKB sebesar 24. Tingginya angka kematian ibu di Jawa Tengah dipengaruhi oleh prevalensi kehamilan berisiko tinggi, keterbatasan kemampuan masyarakat dalam melakukan deteksi dini, serta belum maksimalnya respon cepat dan tepat dalam merujuk kasus ke fasilitas yang lebih memadai. Sementara itu, tingginya AKB dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti Kondisi seperti asfiksia neonatal, berat badan lahir rendah (BBLR), infeksi pada masa neonatus, pneumonia, diare, dan malnutrisi menjadi faktor utama yang memengaruhi kesehatan bayi. Kekurangan gizi pada bayi merupakan salah satu persoalan serius yang berdampak pada tumbuh kembang mereka umumnya terkait dengan pola pengasuhan yang belum tepat, khususnya dalam hal pemberian ASI eksklusif. Kurangnya komitmen dari para pemangku kepentingan, tenaga kesehatan, masyarakat, maupun individu turut berkontribusi terhadap masih tingginya angka kematian ibu dan bayi (Dinkes Provinsi Jateng, 2023).

Balita merupakan individu berusia kurang dari lima tahun yang sedang berada dalam fase percepatan tumbuh kembang, meliputi perkembangan fisik, keterampilan psikomotorik, kemampuan mental, dan aspek sosial (Adriani & Wirjatmadi, 2016). Pada tahap ini, perkembangan sel-sel otak anak berlangsung sangat pesat sehingga membutuhkan asupan gizi serta rangsangan yang memadai. Balita merupakan kelompok yang rentan mengalami masalah gizi karena kebutuhan nutrisinya yang tinggi untuk mendukung proses tumbuh kembang. Selain itu, balita cenderung pasif dalam hal konsumsi makanan, sehingga sangat bergantung pada peran orang tua dalam pemenuhan kebutuhan gizinya (Setyawati & Hartini, 2018). Puskesmas berperan sebagai jembatan utama dalam menyediakan akses dan layanan kesehatan yang merata bagi masyarakat, khususnya dalam upaya pencegahan dan

promosi kesehatan ibu dan balita. Faktor-faktor seperti pendidikan dan lingkungan sosial mempengaruhi tingkat kepatuhan ibu balita untuk mengunjungi posyandu. Pendidikan formal dan pengetahuan aktif, seperti membaca buku atau menggunakan media massa, dapat memengaruhi kepatuhan ibu balita. Dukungan sosial dari keluarga dan teman-teman juga berperan penting. Tingkat kepatuhan ibu balita dalam menghadiri posyandu mendukung pemantauan pertumbuhan anak dan kesadaran akan pentingnya posyandu dalam meningkatkan kesehatan ibu dan balita. Sikap positif ibu balita terhadap posyandu dapat memengaruhi perubahan perilaku menjadi lebih positif, termasuk ketaatan dalam mengikuti program-program kesehatan (Susilowati, 2017). Pemerintah telah mengambil langkah dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang berfokus pada pelayanan tingkat pertama bagi individu dan masyarakat, dengan penekanan utama pada tindakan promotif dan preventif guna mewujudkan derajat kesehatan yang optimal di wilayah kerjanya (Ramadhan et al., 2021).

Pada Pada tahun 2020 di Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang, tercatat 503 kelahiran bayi yang berhasil hidup. Hal ini menandakan potensi pertumbuhan penduduk yang perlu diperhatikan dalam perencanaan pembangunan di kecamatan ini. Namun data kematian ibu juga menjadi perhatian serius. Tidak ada laporan kematian ibu hamil di atas usia 20 tahun, 20-34 tahun, atau di atas 35 tahun. Akan tetapi ada satu kasus kematian ibu bersalin usia 20-34 tahun. Tidak ditemukan kasus kematian ibu pada masa nifas yang berusia lebih dari 20 tahun maupun di atas 35 tahun, namun ada satu kasus kematian ibu nifas pada usia 20-34. Secara total tidak ada laporan kematian ibu di atas usia 20 tahun atau di atas 35 tahun, namun terdapat dua kasus kematian ibu usia 20-34 tahun. Meskipun angka ini relatif rendah, kematian ibu tetap menjadi isu penting yang perlu dipantau dan dianalisis lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu di kecamatan ini. Posyandu memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu (BPS Kabupaten Semarang, 2023). Posyandu yang bertindak sebagai pusat kegiatan masyarakat dalam bidang kesehatan. Fungsi posyandu meliputi pelayanan Keluarga Berencana (KB), gizi, imunisasi, penanganan diare, dan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) (Hafifah & Abidin, 2020). Pelaksanaan kegiatan posyandu dilakukan oleh masyarakat setempat dengan pendampingan dari tenaga kesehatan puskesmas, dan pendekatan terpadu ini merupakan cara untuk meningkatkan cakupan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Posyandu merupakan bagian dari Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola oleh masyarakat itu sendiri, dengan tujuan meningkatkan pemberdayaan dan menyediakan layanan kesehatan dasar guna menekan angka kematian ibu dan bayi (Munawaroh et al., 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan, Posyandu Balita Makarti 4 masih menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi ibu balita karena jumlah sumberdaya masih terbatas yaitu 6 kader, 1 bidan desa, dan 1 kader gizi dari masyarakat. Proses antrian yang panjang dan kurangnya penyuluhan kesehatan menjadi masalah yang perlu diatasi. Peran kader di posyandu dapat membantu meningkatkan kepuasan ibu dan kualitas pelayanan posyandu. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan kunjungan ibu balita, perlu ada peningkatan mutu pelayanan posyandu. Posyandu yang baik, standarisasi, pengembangan sumber daya manusia, dan fasilitas yang mendukung dapat membantu mencapai tujuan ini. Dengan demikian, ibu balita akan merasa puas dengan pelayanan posyandu, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepatuhan kunjungan. Pelayanan posyandu yang berkualitas setidaknya mencakup tiga kali kunjungan ibu bersama balitanya, yang meliputi upaya perawatan dan tindakan kesehatan. Kunjungan ini bertujuan untuk mendukung tercapainya kondisi kesehatan yang optimal bagi balita melalui pembangunan hubungan kepercayaan antara petugas kesehatan dan ibu balita. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepatuhan Kunjungan Ibu Balita di Posyandu Balita Makarti 4".

METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif deskriptif korelasional dengan pendekatan cross sectional. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Desember 2023, bertempat di Posyandu Balita Makarti 4, Kecamatan Sumowono, Kabupaten Semarang. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh kunjungan ibu balita di wilayah tersebut, yang berjumlah 34 orang. Karena jumlah responden kurang dari 100, teknik total sampling digunakan untuk pengambilan sampel. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan kunjungan ibu balita. Uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus product moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Untuk menguji normalitas data, digunakan metode Shapiro-Wilk. Analisis data univariat disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan dijelaskan secara deskriptif dalam bentuk persentase. Sementara itu, analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Chi-Square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Perempuan	34	100
Tingkat Pendidikan	Perguruan Tinggi/Sederajat	10	29,4
	SMA/Sederajat	18	52,9
	SMP/Sederajat	6	17,6
Pekerjaan	Guru	3	8,8
	IRT	17	50
	Karyawan Swasta	13	38,2
	PNS	1	2,9

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 34 (100%) responden adalah perempuan. Mayoritas responden berpendidikan SMA/ sederajat sebanyak 18 (52,9%) responden dari total responden. Mayoritas responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 17 (50%) responden dari total keseluruhan responden. Tingginya persentase ibu rumah tangga ini menggambarkan peran mereka yang sangat dominan dalam mengantarkan balita ke posyandu untuk memeriksakan kesehatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam kegiatan kesehatan masyarakat seperti posyandu Wati et al., (2021). Ibu yang memiliki pekerjaan cenderung tidak memiliki waktu untuk membawa anaknya ke posyandu. Selain itu, mereka merasa memiliki kemampuan untuk langsung membawa anak yang sakit ke praktik dokter, sehingga menganggap kunjungan ke posyandu tidak lagi diperlukan (Pangesti & Agussafutri, 2019). Penelitian lain mengungkapkan bahwa ibu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi memiliki kemungkinan 2,7 kali lebih besar untuk secara aktif membawa balitanya ke posyandu lebih sering dibandingkan dengan ibu yang berpendidikan rendah (Fara et al., 2019).

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible*

No.	Dimensi <i>Tangible</i>	f	%
1.	Baik	21	61,8
2.	Kurang Baik	13	38,2
Jumlah		34	100,0

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa dari 34 responden persepsi mereka tentang *tangible* terbagi menjadi dua kategori. Sebanyak 21 (61,8%) responden menilai dimensi *tangible* sebagai kategori baik. Sementara itu, 13 (38,2%) responden lainnya menilai dimensi *tangible* sebagai kategori berada dalam kategori kurang optimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden, yaitu lebih dari setengahnya memiliki pandangan positif terhadap aspek *tangible* yang diteliti. Namun masih ada proporsi yang signifikan, hampir setengah dari total responden yang merasa bahwa aspek ini kurang memuaskan. Hasil ini sejalan dengan pendapat Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2018) yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* berkaitan dengan penilaian terhadap kemodernan fasilitas fisik, daya tarik ruangan, dan kerapian penampilan petugas. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sumenge et al., (2020) menyatakan bahwa tenaga kesehatan dapat menjalankan tugasnya secara maksimal sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan peningkatan dalam fasilitas komunikasi serta kelengkapan alat pelayanan. Berbeda dengan pendapat sebelumnya, menurut Rahmiati (2020) dalam hasil penelitiannya diketahui bahwa 59% responden tidak tertarik untuk melakukan kunjungan ulang, meskipun menilai kondisi sarana fisik layanan dalam kategori baik. Aspek fisik yang dimaksud mencakup kebersihan fasilitas kesehatan, kenyamanan ruang tunggu, kerapian ruang pemeriksaan, serta penampilan petugas yang selalu tertata rapi.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability*

No.	Dimensi <i>Reliability</i>	f	%
1.	Baik	17	50,0
2.	Kurang Baik	17	50,0
Jumlah		34	100,0

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 3 sebanyak 17 (50%) responden menilai dimensi *reliability* sebagai kategori baik. Sementara itu, 17 (50%) responden lainnya menilai dimensi *reliability* sebagai kategori kurang baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden yakni lebih dari setengahnya memiliki pandangan positif terhadap aspek *reliability* yang diteliti. Namun masih ada proporsi yang signifikan, hampir setengah dari total responden yang merasa bahwa aspek ini kurang memuaskan. Hasil ini sesuai dengan pendapat Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2018) bahwa *reliability* berkaitan dengan konsistensi kinerja dalam hal ketepatan dan keakuratan pelayanan. Sumenge et al., (2020) penelitiannya juga mengemukakan pandangan serupa, bahwa peningkatan reliabilitas layanan kesehatan memerlukan pembentukan budaya kerja yang unggul, yaitu budaya tanpa kesalahan (*corporate culture of no mistake*), yang harus diimplementasikan secara menyeluruh mulai dari jajaran manajemen puncak hingga petugas pelayanan di lini terdepan. Namun berbeda dengan pendapat di atas, penelitian Rahmiati, (2020) sebanyak 61% responden dalam penelitian tersebut menyatakan tidak tertarik untuk melakukan kunjungan ulang dan menilai tingkat kehandalan pelayanan kurang

baik. Penilaian terhadap kehandalan ini didasarkan pada kehadiran tenaga kesehatan yang sesuai jadwal, ketelitian dalam melayani pasien, kecepatan dalam menjalankan tugas, serta waktu tunggu pasien yang relatif singkat untuk memperoleh layanan.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi *Responsive*

No.	Dimensi <i>Responsive</i>	f	%
1.	Baik	18	52,9
2.	Kurang Baik	16	47,1
Jumlah		34	100,0

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 4 sebanyak 18 (52,9%) responden menilai dimensi *responsive* sebagai kategori baik. Sementara itu, 16 (47,1%) responden lainnya menilai dimensi *responsive* sebagai kategori kurang baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden yakni lebih dari separuhnya memiliki pandangan positif terhadap aspek *responsive* yang diteliti. Namun masih ada proporsi yang signifikan, hampir setengah dari total responden, yang merasa bahwa aspek ini memuaskan. Menurut pendapat Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2018) dimensi ini berkaitan dengan ketanggapan dan kecepatan petugas dalam membantu dan memenuhi kebutuhan informasi pasien. Oleh karena itu, hasil penilaian terhadap *responsiveness* posyandu pada penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari aspek ketanggapan dinilai masih kurang oleh hampir setengah dari total responden. Maka dari itu, peningkatan kualitas *responsiveness* melalui percepatan dan peningkatan ketanggapan petugas dalam melayani kebutuhan ibu balita mutlak diperlukan agar seluruh responden merasa terbantu secara maksimal. Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan Sumenge et al., (2020) dimensi ini dianggap sebagai aspek penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, karena ekspektasi pasien terhadap kecepatan pelayanan terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi serta semakin mudahnya akses terhadap informasi kesehatan yang dimiliki oleh masyarakat. Sementara pendapat berbeda disampaikan oleh Rahmiati (2020) menunjukkan bahwa 59,6% responden mengungkapkan ketidaktertarikan untuk melakukan kunjungan ulang dan memberikan penilaian terhadap responsivitas pelayanan kurang memadai. Responsivitas dalam penelitian ini tercermin dari akurasi dan ketelitian petugas registrasi saat mendaftarkan pasien, kejelasan informasi yang diberikan, penjelasan lengkap mengenai tindakan medis, kemampuan tenaga kesehatan menjawab pertanyaan pasien, perhatian tenaga kesehatan terhadap keluhan pasien, serta pemberian informasi terkait rencana tindakan yang akan dilakukan.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance*

No.	Dimensi <i>Assurance</i>	f	%
1.	Baik	19	55,9
2.	Kurang Baik	15	44,1
Jumlah		34	100,0

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 5 sebanyak 19 (55,9%) responden menilai dimensi *assurance* sebagai kategori baik. Sementara itu, 15 (44,1%) responden lainnya menilai dimensi *assurance* sebagai kategori kurang baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap *assurance*, dengan lebih dari setengah menilai aspek ini baik. Namun, masih ada proporsi yang signifikan, hampir 40%, yang merasa *assurance* kurang memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa walaupun ada kecenderungan positif terhadap persepsi *assurance*, masih ada ruang untuk peningkatan dalam aspek ini. Menurut (Purwata et al., 2020) *assurance* berkaitan dengan sikap profesional dan kompeten petugas dalam memberikan rasa nyaman dan kepercayaan kepada pasien. Dengan demikian, dari hasil penelitian ini dapat dimaknai bahwa sebagian besar responden telah merasa nyaman dan percaya dengan kemampuan serta sikap petugas Posyandu yang dinilai ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada balita. Walaupun proporsi terbesar sudah

memberikan penilaian baik, namun upaya optimalisasi pada dimensi *assurance* tetap diperlukan guna memberikan rasa nyaman dan kepercayaan secara merata pada seluruh responden. Hal ini sejalan dengan Sumenge et al., (2020) memenuhi kriteria pelayanan ini akan membuat pengguna merasa aman dan terlindungi dari risiko. Sementara pendapat berbeda diungkapkan Rahmiati (2020) ada dimensi *assurance* (jaminan), sebanyak 61,7% responden menyatakan tidak tertarik untuk melakukan kunjungan ulang meskipun menilai jaminan pelayanan sebagai baik, yang menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan antara jaminan dan minat kunjungan ulang. Aspek jaminan dalam penelitian ini tercermin dari perilaku petugas pendaftaran yang senantiasa bersikap sopan dan ramah saat melayani pasien, serta dari keseriusan dalam memberikan pelayanan kepada setiap pasien yang datang.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy*

No.	Dimensi <i>Assurance</i>	f	%
1.	Baik	17	50,
2.	Kurang Baik	17	50,0
Jumlah		34	100,0

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 6 sebanyak 17 (50,0%) responden menilai dimensi *empathy* sebagai kategori baik. Sementara itu, 17 (50,0%) responden lainnya menilai dimensi *empathy* sebagai kategori kurang baik. Data tersebut mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap *empathy*, dengan lebih dari setengah menilai aspek ini baik. Namun, masih ada proporsi yang signifikan, responden merasa *assurance* kurang memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa walaupun ada kecenderungan positif terhadap persepsi *empathy*, masih ada ruang untuk peningkatan dalam aspek ini. Sebagaimana pendapat Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018) bahwa dalam *empathy* berkaitan dengan perhatian personal yang diberikan petugas kepada pasien. Berdasarkan Sumenge et al., (2020) salah satu bentuk pelayanan adalah menyediakan waktu khusus yang memungkinkan terjalannya komunikasi antara pasien dan staf, serta memberikan dukungan emosional dan dorongan kepada pasien. Meski demikian, upaya untuk meningkatkan kualitas pada dimensi empati masih sangat dibutuhkan agar seluruh responden merasa mendapatkan perhatian yang optimal dari petugas Posyandu. Penelitian sebelumnya, Rahmiati, (2020) dalam penelitiannya, dijelaskan bahwa empati tercermin dari perhatian yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang tergolong baik, terjalannya komunikasi yang cukup baik antara pasien dengan petugas medis maupun nonmedis, serta pemahaman petugas terhadap kebutuhan pasien disertai kemudahan yang diberikan.

Analisis Bivariat

Tabel 7. Hubungan Antara *Tangible* Dengan Kepatuhan Kunjungan

<i>Tangible</i>	Kepatuhan Kunjungan		Total	P-Value
	Patuh	Kurang Patuh		
Baik	9	4	13	0,042
Kurang Baik	7	14	21	
Total	16	18	34	

Sumber: Data Primer (2023)

Merujuk pada Tabel 7, terdapat bukti adanya hubungan signifikan antara variabel *tangible* dan tingkat kepatuhan kunjungan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Pearson Chi-Square sebesar 0,042, yang berada di bawah nilai signifikansi 0,05. Nilai tersebut mengonfirmasi adanya keterkaitan yang kuat secara statistik antara kedua variabel. Dengan demikian, hasil ini mendukung hipotesis bahwa

variabel *tangible* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan kunjungan. Artinya, peningkatan atau perubahan dalam aspek *tangible* dapat berdampak secara langsung terhadap tingkat kepatuhan kunjungan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Gultom (2017) menunjukkan adanya hubungan antara dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kunjungan pasien. Dimensi *tangible* mencakup aspek fisik yang nyata, seperti penampilan dan kelengkapan fasilitas. Indikator dari *tangible* meliputi tingkat kemodernan fasilitas dan perlengkapannya, kerapian tenaga medis dan perawat, kebersihan serta estetika ruang rawat inap, kelengkapan sarana perawatan, serta kenyamanan ruang perawatan. Yassir et al, (2023) juga menyatakan bahwa produk berupa jasa tidak dapat langsung dirasakan melalui panca indera. Namun demikian, aspek *tangible* tetap penting untuk diperhatikan dalam penilaian kualitas pelayanan. Pelanggan menilai kualitas layanan terutama melalui indera penglihatannya. Bangunan rumah sakit yang megah, rapi, dan tertata dengan baik dapat membentuk persepsi positif di mata pasien. Selain itu, aspek ini turut memengaruhi ekspektasi pelanggan terhadap layanan kesehatan yang diterima.

Tabel 8. Hubungan Antara *Reliability* Dengan Kepatuhan Kunjungan

<i>Reliability</i>	Kepatuhan Kunjungan		Total	P-Value
	Patuh	Kurang Patuh		
Baik	11	6	17	0,039
Kurang Baik	5	12	17	
Total	16	18	34	

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 8 ditemukan bukti yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel *reliability* dan kepatuhan kunjungan. Hal ini ditunjukkan melalui nilai *pearson chi-square* sebesar 0,039 yang secara signifikan lebih kecil dari ambang batas 0.05. Nilai *chi-square* yang rendah ini menegaskan adanya hubungan yang kuat dan statistik signifikan antara kedua variabel tersebut. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepatuhan kunjungan. Hal ini menandakan bahwa peningkatan atau perbaikan dalam faktor-faktor yang terkait dengan *reliability* dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan kunjungan secara langsung. Penelitian yang dilakukan Gultom (2017) ditemukan kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap. Dimensi *reliability* (kehandalan) merujuk pada kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan pasien dalam melakukan kunjungan. Sejalan dengan penelitian di atas, Yassir et al, (2023) menurutnya, semakin tinggi keandalan layanan, khususnya dari perawat, maka semakin besar pula minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil penelitiannya membuktikan adanya keterkaitan antara keandalan perawat dan minat kunjungan pasien.

Tabel 9. Hubungan Antara *Responsive* Dengan Kepatuhan Kunjungan

<i>Responsive</i>	Kepatuhan Kunjungan		Total	P-Value
	Patuh	Kurang Patuh		
Baik	12	6	18	0,015
Kurang Baik	4	12	16	
Total	16	18	34	

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 9 terlihat adanya indikasi hubungan yang signifikan antara variabel *responsive* dan kepatuhan kunjungan. Hal tersebut tercermin dari nilai Pearson Chi-Square sebesar 0,015 yang sedikit lebih rendah dari ambang signifikansi 0,05. Walaupun mendekati batas tersebut, nilai ini tetap

menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara responsivitas dan kepatuhan kunjungan. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan kunjungan. Artinya, peningkatan dalam aspek *responsiveness* dapat berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepatuhan kunjungan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Gultom (2017) menyatakan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan sikap cepat dan sigap karyawan dalam membantu serta memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada pelanggan. Penelitian tersebut menemukan adanya hubungan signifikan antara tingkat ketanggapan pelayanan dengan kunjungan pasien. Faktor ini juga terkait dengan sikap ramah dan sopan tenaga medis selama proses perawatan serta kecepatan petugas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yassir et al, (2023) yang menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang seperti kesigapan perawat lebih baik dibandingkan dengan yang tidak siap sehingga pasien lebih memilih berkunjung kembali.

Tabel 10. Hubungan Antara *Assurance* Dengan Kepatuhan Kunjungan

<i>Assurance</i>	Kepatuhan Kunjungan		Total	P-Value
	Patuh	Kurang Patuh		
Baik	10	5	15	0,042
Kurang Baik	6	13	19	
Total	16	18	34	

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan analisis dari hasil uji bivariat pada tabel di atas, terdapat indikasi hubungan yang bermakna secara statistik antara variabel *assurance* dan kepatuhan kunjungan. Hal ini dibuktikan dengan nilai Pearson Chi-Square sebesar 0,042 yang berada di bawah ambang signifikansi 0,05. Hasil tersebut menguatkan bahwa terdapat keterkaitan antara kedua variabel tersebut, di mana peningkatan pada aspek *assurance* berpotensi memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan kunjungan. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa *assurance* berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan kunjungan. Artinya, aspek-aspek yang berkaitan dengan jaminan kualitas dan kepercayaan dalam layanan atau produk yang ditawarkan memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap tingkat kepatuhan kunjungan. Sejalan dengan pendapat di atas Anggraini (2021) dalam penelitiannya, ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara jaminan pelayanan rumah sakit dan tingkat kunjungan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menerima jaminan pelayanan dengan kualitas rendah memiliki kemungkinan 12,8 kali lebih besar untuk berada dalam kondisi yang tidak baik dibandingkan dengan mereka yang memperoleh jaminan pelayanan yang memadai. Selain itu, menurut Yassir et al, (2023) dalam penelitiannya mengungkapkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara *assurance* terhadap minat berkunjung kembali pasien. Dengan kata lain, peningkatan tingkat *assurance* atau jaminan pelayanan berbanding lurus dengan meningkatnya keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Tabel 11. Hubungan Antara *Empathy* Dengan Kepatuhan Kunjungan

<i>Empathy</i>	Kepatuhan Kunjungan		Total	P-Value
	Patuh	Kurang Patuh		
Baik	11	6	17	0,039
Kurang Baik	5	12	17	
Total	16	18	34	

Sumber: Data Primer (2023)

Hasil analisis uji bivariat pada tabel tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel empati dan kepatuhan kunjungan. Hal ini dibuktikan dengan nilai Pearson Chi-Square

sebesar 0,039 yang berada jauh di bawah nilai signifikansi 0,05. Nilai *chi-square* ini menegaskan adanya hubungan yang signifikan antara *empathy* dan kepatuhan kunjungan, menunjukkan bahwa peningkatan atau perbaikan dalam aspek *empathy* dapat memiliki dampak positif terhadap kepatuhan kunjungan. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa *empathy* berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan kunjungan. Artinya, aspek-aspek yang berkaitan dengan jaminan kualitas dan kepercayaan dalam layanan atau produk yang ditawarkan memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap tingkat kepatuhan kunjungan. Sejalan dengan Gultom (2017) penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat empati petugas layanan dan frekuensi kunjungan pasien. Di samping menjalankan tugas keperawatan, tenaga kesehatan juga memberikan perhatian personal dengan meluangkan waktu untuk berkomunikasi dan berdiskusi bersama pasien serta keluarganya. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pasien merasa puas karena kebutuhan mereka mendapatkan perhatian secara menyeluruh dari petugas. Yassir et al, (2023) dalam penelitiannya disebutkan bahwa pelanggan yang merasa kurang mendapatkan empati cenderung enggan untuk melakukan kunjungan ulang dan lebih mungkin mengabaikan saran yang diberikan.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek kualitas pelayanan posyandu meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) memiliki keterkaitan yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan kunjungan ibu balita di Posyandu Balita Makarti 4, Kecamatan Sumowono, Kabupaten Semarang. Semakin baik skor pada masing-masing dimensi tersebut, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan ibu balita dalam melakukan kunjungan rutin sesuai jadwal posyandu yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan posyandu merupakan faktor kunci yang dapat memengaruhi kepatuhan perilaku ibu balita dalam menjaga kesehatan secara berkala. Perilaku empatik dan sikap profesional dari kader dan petugas posyandu juga terbukti punya dampak signifikan dalam meningkatkan motivasi serta loyalitas kunjungan ibu balita. Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian antara lain: 1) meningkatkan kualitas dan konsistensi layanan di posyandu (aspek *reliability*), 2) meningkatkan ketanggapan terhadap kebutuhan, keluhan, dan permintaan pengunjung (aspek *responsiveness*), 3) berikan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan agar dapat memberikan jaminan/kepercayaan terkait mutu dan manfaat pelayanan kesehatan kepada pengunjung (aspek *assurance*), 4) meningkatkan program pendampingan dan konseling pasien agar terjalin hubungan yang lebih personal dan memahami kebutuhan khusus setiap pengunjung (aspek *empathy*), dan 5) melakukan survei berkala untuk memantau persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan dan mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, M., & Wirjatmadi, B. (2016). Pengantar gizi masyarakat. In *Kencana*.
- BPS Kabupaten Semarang. (2023, December 27). *Profil Kesehatan Kabupaten Semarang 2022*. <https://semarangkab.bps.go.id/id/publication/2023/12/27/562cdda445b531ee99992575/profil-kesehatan-kabupaten-semarang-2022.html>
- Dinkes Provinsi Jateng. (2023, January 31). *Laporan LKJIP Rahun 2022*. <https://ppid.dinkesjatengprov.go.id/ppid/wp-content/uploads/2023/03/LKJIP-DINKES-2022.pdf>

- Fara, Y. D., Fauziah, N. A., & Rahmayani, R. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Partisipasi Ibu Menimbang Balita. *Wellness And Healthy Magazine*, 1(2), 193–199.
- Gultom, S. P., & Anggraini, S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(2), 258–269.
- Hafifah, N., & Abidin, Z. (2020). Peran Posyandu dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Sukawening, Kabupaten Bogor. *Jurnal Pusat Inovasi Masyarakat*, 2(5).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Istiqomah, N. (2018). Pelaksanaan Sakera Jempol (Sadari Kekerasan Perempuan Dan Anak Dengan Jemput Bola) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. In *Diss. Universitas Brawijaya*.
- Kemendes. (2024). *Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. <https://www.badankebijakan.kemkes.go.id/program-jaminan-kesehatan-nasional-jkn/>
- Munawaroh, S., Sakung, J., & Lestari, A. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEAKTIFAN KUNJUNGAN IBU ANAK BALITA KE POSYANDU KELURAHAN BUOL KECAMATAN BIAU KABUPATEN BUOL. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 2(1).
- Pangesti, C. B., & Agussafutri, W. D. (2019). Hubungan status pekerjaan dan pengetahuan ibu tentang posyandu balita dengan kepatuhan kunjungan posyandu di Posyandu Balita Singosari Kelurahan Banyuanyar Surakarta Tahun 2018. *Jurnal Kebidanan Indonesia*, 10(2), 32–40.
- Pratiwi, P. M. D. A. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Poli KIA Puskesmas X Demak. *FASKES: Jurnal Farmasi, Kesehatan Dan Sains*, 1(3), 94–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.32665/faskes.v1i3.2283>
- Purwata, K. D., Wijaksono, M. A., & Alawiyah, T. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review. *Proceeding of Sari Mulia University Nursing National Seminars*, 2(1), 142–156.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *J. Ilmu Pemerintah*.
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2). <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Setyawati, V. A. V., & Hartini, E. (2018). *Buku ajar dasar ilmu gizi kesehatan masyarakat*. Deepublish.
- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1).
- Sumenge, D., Masrawati, W. O., Makaminan, M. A., & Makalew, L. A. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Kabupaten Sorong. *PROSIDING Seminar Nasional Tahun 2020 ISBN: 978-623-93457-1-6*, 53–59.

- Suriati, I. (2022). KAMPANYE AKI DAN AKB DI DINAS KESEHATAN KOTA PALOPO. *Jurnal EMPATI (Edukasi Masyarakat, Pengabdian Dan Bakti)*, 3(3), 191–195.
- Susilowati, E. (2017). Kepatuhan Ibu Balita Berkunjung Ke Posyandu Di Desa Karangrejo Kecamatan Wonosalam Kabupaten Demak. *Bidan Prada*, 8(2).
- Wati, R., Maulana, D., & Istiqomah, A. N. (2021). Hubungan Tingkat Pengetahuan Ibu Tentang Posyandu Dengan Kepatuhan Ibu Balita Berkunjung Ke Posyandu Di Posyandu Bunayya Islamic Centre Bin Baz Yogyakarta. *Jurnal Kampus STIKES YPIB Majalengka*, 9(1), 7–12.
- Yassir, A., Purwadhi, P., & Andriani, R. (2023). Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di klinik citra medika kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 8(1), 1–12.