

## Gambaran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Posyandu Melati Asri 1 Kelurahan Wonosari Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Christina Ary Yuniarti<sup>1✉</sup>, Mirza Fathan Fuadi<sup>2</sup>, Marcelly Angelyta<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> STIKES Semarang, Semarang, Indonesia

### Info Articles

#### Sejarah Artikel:

Disubmit 13 Mei 2025

Direvisi 23 Mei 2025

Disetujui 05 Juni 2025

#### Keywords:

Community; Health; Posyandu;  
Services; Satisfaction

### Abstrak

Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dikelola secara partisipatif oleh masyarakat, dari, oleh, untuk, dan bersama masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberdayakan masyarakat serta mempermudah akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelengkapan bentuk pelayanan yang tersedia dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Posyandu Melati Asri. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner yang melibatkan 14 responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode model interaktif. Berdasarkan hasil survei, Posyandu Melati Asri terbagi menjadi dua unit, yaitu Melati Asri 1 dan Melati Asri 2, sebagai respons terhadap luasnya wilayah kelurahan. Posyandu ini menyediakan layanan seperti penimbangan balita, penyuluhan kesehatan, pemantauan gizi, kegiatan jumantik, pencegahan diare, serta imunisasi. Adapun tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Posyandu Melati Asri 1 menunjukkan bahwa sebanyak 43% responden menilai pelayanan “baik” dan 57% menilai “cukup baik”. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat menilai pelayanan di Posyandu Melati Asri 1 berada dalam kategori “cukup baik”.

### Abstract

*The Integrated Health Service Post (Posyandu) is a form of Community-Based Health Effort (UKBM) that is managed by, from, for, and with the community. Its primary aim is to empower the community and facilitate access to basic health services. This study aims to identify the completeness of available health services and to assess the level of community satisfaction with the services provided at Posyandu Melati Asri. The research employed a qualitative descriptive approach, with data collection methods including observation, interviews, and questionnaires filled out by 14 respondents. Data analysis was conducted using the interactive model approach. The survey results indicate that Posyandu Melati Asri is divided into two units Melati Asri 1 and Melati Asri 2 due to the extensive coverage area of the kelurahan. The services offered include child weighing, health counseling, nutritional status monitoring, vector control activities, diarrhea prevention, and immunizations. Community satisfaction data show that 43% of respondents rated the services as “good,” while 57% rated them as “fair.” In conclusion, the majority of the respondents considered the healthcare services at Posyandu Melati Asri 1 to be in the “fair” category.*

✉ Alamat Korespondensi:

E-mail: [christinaarie@yahoo.co.id](mailto:christinaarie@yahoo.co.id)

## PENDAHULUAN

Di Indonesia, pelayanan kesehatan primer memainkan peran penting sebagai pelabuhan utama bagi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan. Konsep ini menempatkan layanan dasar sebagai pondasi sistem kesehatan dengan tujuan menjangkau semua strata masyarakat, terutama di lapisan paling bawah. Salah satu wujud nyata dari pelayanan kesehatan primer adalah adanya Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu). Posyandu adalah fasilitas kesehatan yang berbasis masyarakat yang menyelenggarakan layanan promotif dan preventif seperti imunisasi, pemantauan pertumbuhan dan perkembangan anak, pendidikan gizi dan kesehatan, serta layanan keluarga berencana. Karena dikelola langsung oleh masyarakat, didukung oleh tenaga kesehatan dari puskesmas, Posyandu menjadi ujung tombak dalam membawa layanan kesehatan lebih dekat kepada masyarakat, terutama di daerah pedesaan dan perkotaan yang padat penduduk. Melalui posyandu, masyarakat tidak hanya memiliki akses terhadap layanan kesehatan tetapi mereka juga diberdayakan untuk turut serta dalam mempertahankan dan meningkatkan status kesehatan lingkungan mereka (Al Fatih et al., 2020).

Dinyatakan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), sebuah pedoman yang disebut Standar Pelayanan Minimal (SPM) mengatur mengenai jenis dan esensi pelayanan yang harus diterima oleh pemerintah secara mendasar, selaku 'treatment minimum' bagi semua warga negara. Standar ini menggaris bawahi minimum 90% mutu pelayanan pada setiap sektornya. Ini berguna dan sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di bidang kesehatan yang berintikan keseimbangan pencapaian dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini, permintaan dari masyarakat untuk dapat memperoleh akses pelayanan kesehatan melalui penyedia layanan kesehatan, baik publik ataupun swasta, dalam standar yang lebih tinggi adalah sangat tinggi. Agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, pengobatan, perawatan, netralisasi, dan banyak diidentifikasi masalah kesehatan perlu dilakukan secara simultan dan terintegrasi. Maka dari itu, pelayanan kesehatan bukan hanya difokuskan kepada pengobatan tetapi juga pencegahan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat dengan secara berkelanjutan (Ananda, Damayanti, Maharja, et al., 2023).

Keberagaman kondisi masyarakat Indonesia sangat dipengaruhi oleh perkembangan individu sejak usia dini. Pemerintah telah menunjukkan perhatian serius terhadap masa tumbuh kembang anak melalui berbagai program peningkatan kualitas pendidikan, penguatan intelektual, pengembangan moral, serta aspek lainnya yang mendukung optimalisasi potensi generasi muda. Langkah ini tentu merupakan kemajuan positif dalam upaya menciptakan generasi penerus bangsa yang berkualitas. Namun, keberhasilan program-program tersebut belum dapat dijadikan jaminan mutlak atas kualitas generasi masa depan. Di tengah fokus besar pemerintah terhadap anak-anak dan remaja, kelompok lanjut usia (lansia) tampaknya masih belum mendapatkan perhatian yang proporsional. Padahal, lansia memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlakuan, perhatian, dan kesejahteraan yang layak sebagaimana kelompok usia produktif lainnya. Walaupun telah ada regulasi khusus seperti Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, kenyataannya masih banyak lansia yang terabaikan, baik dalam akses layanan kesehatan, partisipasi sosial, maupun perlindungan hak-haknya. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan yang lebih inklusif dan berkelanjutan agar lansia juga bisa menikmati masa tua dengan bermartabat dan Sejahtera (Adam et al., 2016).

Posyandu adalah salah satu jenis Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang diselenggarakan dan dilaksanakan oleh dan untuk masyarakat. Posyandu berfungsi untuk memberikan pelayanan di tingkat dasar akses pelayanan kesehatan. Kegiatan para ibu dalam masyarakat memiliki peran penting bagi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan dasar, misalnya, penimbangan balita, imunisasi, pendidikan gizi, dan layanan kesehatan maternal dan anak. Keberadaan Posyandu yang aktif dan berfungsi diharapkan dapat berkontribusi pada pengurangan angka kematian maternal dan infant serta perbaikan kesehatan masyarakat secara umum, yang terintegrasi dengan program pembangunan kesehatan nasional (Gusti et al., 2013). Program posyandu yang telah diimplementasikan secara luas di berbagai wilayah Indonesia terbukti memberikan

kontribusi nyata dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Di banyak desa, termasuk Desa Pebenaan, posyandu berfungsi lebih dari sekadar institusi pelayanan kesehatan primer; ia juga telah berkembang menjadi pusat sosial yang aktif yang mendorong partisipasi masyarakat. Kegiatan seperti pendidikan kesehatan, pemantauan berat badan bayi, dan imunisasi adalah fungsi inti posyandu. Menurut data dari Kementerian Kesehatan, keberadaan posyandu telah berhasil menurunkan angka kematian bayi sebesar 45% dan angka kematian ibu sebesar 40% dalam sepuluh tahun terakhir. Prestasi ini menunjukkan bahwa Posyandu memiliki peran strategis dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional, khususnya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kegiatan promosi dan pencegahan kesehatan (Rizqueen Maipiana et al., 2021).

Di Posyandu balita, terdapat standar pelayanan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan kegiatan agar tercapai pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Salah satu pendekatan yang umum digunakan adalah sistem *lima meja*, yang membantu proses pelayanan menjadi lebih sistematis dan efisien. Meja pertama digunakan untuk proses pendaftaran balita, dilanjutkan dengan meja kedua untuk penimbangan berat badan dan tinggi badan. Meja ketiga adalah tempat pencatatan hasil penimbangan dalam Kartu Menuju Sehat (KMS) yang berfungsi sebagai alat pemantauan tumbuh kembang anak. Meja keempat digunakan untuk memberikan penyuluhan gizi, kesehatan, dan pola asuh kepada ibu atau pengasuh balita. Sementara itu, meja kelima merupakan tempat pelayanan medis oleh tenaga profesional yang mencakup pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), keluarga berencana (KB), imunisasi, pengobatan ringan, serta pelayanan kesehatan lainnya sesuai kebutuhan Masyarakat (Tuwu & La Tarifu, 2023). Selain mengikuti alur layanan tersebut, para petugas posyandu juga diharapkan untuk memberikan pelayanan dengan memperhatikan prinsip-prinsip mutu layanan seperti ketanggapan terhadap kebutuhan pasien, keandalan dalam memberikan pelayanan yang akurat, jaminan keamanan dan kesehatan, empati dalam berinteraksi dengan masyarakat, serta ketersediaan pelayanan secara merata dan mudah diakses. Dengan demikian, Posyandu dapat menjadi fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang terpercaya dan diminati oleh masyarakat, terutama dalam meningkatkan kesehatan ibu dan anak (Halimsetiono, 2021).

Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh jaminan sosial, termasuk di dalamnya jaminan atas akses terhadap pelayanan kesehatan. Aksesibilitas dalam konteks ini mengacu pada sejauh mana masyarakat, terutama kelompok rentan, dapat menjangkau layanan kesehatan secara adil dan merata. Hal ini mencakup berbagai aspek penting seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kehadiran tenaga kesehatan yang kompeten, jarak tempuh menuju fasilitas kesehatan, biaya yang terjangkau, serta waktu tunggu yang wajar dan efisien. Semakin tinggi tingkat aksesibilitas suatu layanan kesehatan, maka semakin besar pula peluang masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan bermutu, sehingga tujuan peningkatan derajat kesehatan nasional dapat lebih mudah dicapai (Ananda, Damayanti, & Maharja, 2023).

Kesehatan merupakan hak dasar setiap manusia yang harus dipenuhi tanpa diskriminasi, karena merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan kualitas hidup yang baik. Dalam konteks pembangunan nasional, kesehatan berdampak seluruh aspek dan sektor termasuk kesehatan sebagai pondasi bagi pembentukan sumber daya manusia, yang unggul serta memiliki daya saing tinggi di era globalisasi. Merujuk pada Peraturan Sekretaris Negara No. 10 Tahun 2021, pembangunan kesehatan secara berkesinambungan serta melalui pemerataan wilayah geografisnya, bertujuan untuk menciptakan masyarakat sosial yang berani berpartisipasi dalam pembangunan sosial, ekonomi, dan budaya. Sehingga untuk itu, negara pada umumnya memiliki tanggung jawab untuk menjamin lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan di dalamnya seperti balita, ibu hamil, serta lansia dan tentu harus mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu menunjukkan posyandu sebagai bentuk kesehatan masyarakat berbasis komunitas. Mengingat peran esensialnya di masyarakat, posyandu supply bagi pasaran untuk menolong di dalam pedulian social untuk mencegah terbentuknya penyakit, mempromosikan kesehatan, sampai observasi pertumbuhan anak-anak ikut serta dalam kegiatan pencegahan selanjutnya. Beberapa dari kegiatan itu pun sejalan dengan beberapa

butir yang dikemukakan oleh induk Bangsa Indonesia yang biz diproklamirkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Yang mana pada Indonesia 1945 UUD menjadi tujuan utama tercapainya tujuan dari pendidikan dan pengetahuan yang lebih berdaya saing serta berwawasan luas. Disamping itu, sentral dari perubahan definisi masyarakat serta kesehatan secara menyeluruh. Untuk mencapai hal ini, terdapat penekanan besar pada pentingnya kesehatan fisik dan mental, pengetahuan, keterampilan, dan produktivitas individu untuk memungkinkan mereka memberikan kontribusi secara bermakna terhadap pembangunan berkelanjutan dan kemajuan Indonesia. Oleh karena itu, ketersediaan layanan kesehatan yang setara dan berkualitas menjadi komponen kunci dalam menilai perkembangan suatu bangsa. Kesehatan bahkan sering dijadikan indikator utama dalam menilai tingkat kesejahteraan dan kemajuan pembangunan suatu negara (Affandi, 2019).

Sistem kesehatan nasional merupakan suatu tatanan yang menyeluruh dalam penyelenggaraan upaya kesehatan, yang mencakup berbagai jenis pelayanan mulai dari promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif. Sistem ini disusun untuk menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang terpadu, terkoordinasi, dan berkesinambungan bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan promotif dan preventif memiliki peran strategis dalam mencegah terjadinya penyakit dan menjaga kualitas hidup masyarakat sejak dini, sementara pelayanan kuratif dan rehabilitatif ditujukan untuk memulihkan kesehatan serta meningkatkan kemampuan individu dalam menjalani kehidupan secara produktif. Implementasi sistem ini mencakup pengelolaan sumber daya manusia kesehatan, pembiayaan, sarana dan prasarana, serta regulasi yang mendukung. Dalam konteks pelayanan di tingkat dasar, Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) menjadi ujung tombak penerapan sistem kesehatan nasional, terutama dalam menjangkau masyarakat di wilayah kelurahan atau desa. Melalui posyandu, program-program kesehatan nasional dapat disalurkan secara efektif kepada masyarakat, seperti imunisasi, pemantauan tumbuh kembang anak, edukasi gizi, serta pelayanan keluarga berencana. Dengan demikian, sistem kesehatan nasional tidak hanya menjadi kerangka kebijakan, tetapi juga merupakan alat strategis untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sistem ini dirancang untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara langsung dan merata, guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia secara optimal. Salah satu wujud nyata dari pelayanan kesehatan tingkat dasar yang dekat dengan masyarakat adalah Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu). Posyandu berperan penting sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat komunitas, khususnya dalam memberikan layanan promotif dan preventif, seperti imunisasi, pemantauan tumbuh kembang anak, penyuluhan gizi, serta pemeriksaan kehamilan. Dengan keterlibatan aktif masyarakat, keberadaan Posyandu diharapkan mampu menjawab kebutuhan dasar kesehatan warga serta memperkuat sistem kesehatan berbasis Masyarakat (Gede et al., 2024).

Untuk mencapai tujuan pembangunan nasional, dibutuhkan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas penduduk sebagai sumber daya manusia. Peningkatan kualitas ini mencakup berbagai aspek penting, salah satunya adalah aspek kesehatan. Kesehatan yang baik merupakan prasyarat bagi individu untuk dapat tumbuh, belajar, dan bekerja secara optimal, sehingga mampu memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan bangsa. Tanpa kondisi kesehatan yang memadai, upaya pembangunan di bidang lain pun akan terhambat (Bangun et al., 2024). Salah satu bentuk nyata pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan memperluas cakupan layanan dasar yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat, khususnya pada kelompok rentan seperti bayi, balita, dan ibu. Upaya ini diwujudkan melalui berbagai kegiatan promotif dan preventif, seperti imunisasi untuk mencegah penyakit menular, pemberian vitamin A untuk menjaga kesehatan mata dan kekebalan tubuh, promosi serta dukungan terhadap pemberian ASI eksklusif sebagai sumber nutrisi utama bayi, penanggulangan diare dengan edukasi serta pemberian oralit, peningkatan status gizi balita melalui pemantauan pertumbuhan dan penyuluhan gizi, serta pengobatan awal terhadap penyakit umum (Ramadhanty & Rokhaidah, 2021). Seluruh layanan ini dirancang agar dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui pendekatan berbasis komunitas, salah satunya melalui Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu). Posyandu menjadi garda

terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat karena dikelola secara partisipatif oleh kader kesehatan bersama tenaga medis dari puskesmas. Dengan pendekatan ini, pemerintah tidak hanya meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan dasar, tetapi juga memberdayakan masyarakat agar terlibat aktif dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatannya secara mandiri dan berkelanjutan. Posyandu menjadi sarana penting dalam menjangkau masyarakat di tingkat paling bawah secara langsung, sekaligus sebagai wujud implementasi pelayanan kesehatan primer yang terintegrasi dan berkelanjutan (Arifin et al., 2023).

Pelayanan Terpadu (Posyandu) adalah salah satu pendekatan pelayanan kesehatan utama yang didorong oleh masyarakat dan memiliki peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan di tingkat akar rumput. Posyandu berfungsi sebagai fasilitas penyampaian layanan terintegrasi yang menggabungkan berbagai jenis layanan kesehatan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat, terutama untuk ibu dan anak. Keunikan posyandu terletak pada prinsip manajemen partisipatif yang didorong oleh komunitas, yaitu dikelola dan dilaksanakan oleh masyarakat untuk masyarakat, dan bersama masyarakat. Melalui peran aktif kader kesehatan yang merupakan anggota masyarakat setempat, Posyandu menjadi sarana penting dalam menjangkau keluarga dengan layanan promotif dan preventif seperti pemantauan pertumbuhan balita, imunisasi, pendidikan gizi, pemberian vitamin A, serta perawatan kesehatan untuk ibu dan keluarga berencana. Posyandu memiliki fitur unik yang membedakannya dari penyedia layanan kesehatan lainnya. Tujuannya tidak hanya untuk menyediakan layanan kesehatan tetapi juga sebagai sarana pemberdayaan masyarakat dalam meningkatkan pengetahuan, sikap, dan perilaku terhadap kehidupan sehat. Oleh karena itu, keberadaan posyandu sangat penting dalam memudahkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat, serta memperkuat sistem kesehatan nasional yang berbasis komunitas. Pendekatan ini mencerminkan prinsip kemandirian dan partisipasi aktif warga dalam menjaga serta meningkatkan derajat kesehatan lingkungan sekitarnya. Dengan demikian, Posyandu menjadi wadah penting untuk memperkuat pelayanan kesehatan dasar yang mudah diakses, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan lokal (Zamzam et al., 2024).

Keberadaan posyandu juga bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dalam mengelola kesehatan diri dan lingkungannya, sekaligus memberikan kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Melalui kegiatan yang terstruktur dan berbasis kebutuhan lokal, posyandu diharapkan mampu mempercepat pencapaian indikator kesehatan nasional, khususnya dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Pelaksanaan kegiatan seperti pemantauan tumbuh kembang balita, penyuluhan gizi, pelayanan imunisasi, serta pemberian vitamin A dan suplemen kesehatan lainnya menjadi strategi utama yang dilakukan secara berkesinambungan di posyandu. Keberadaan kader sebagai ujung tombak pelayanan memungkinkan pendekatan yang lebih personal dan adaptif terhadap kondisi serta kebiasaan masyarakat setempat. Dengan demikian, posyandu tidak hanya menjadi titik layanan, tetapi juga pusat edukasi dan penggerak perubahan perilaku hidup sehat di lingkungan masyarakat. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam memperkuat pelayanan promotif dan preventif sebagai dasar peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan. Maka dari itu, posyandu menjadi bagian tak terpisahkan dari sistem kesehatan nasional yang mengedepankan kemandirian dan pemberdayaan Masyarakat (Zamzam et al., 2024).

Posyandu berfungsi sebagai fasilitas kesehatan kontak utama yang langsung berinteraksi dengan lapisan paling bawah masyarakat. Dengan demikian, memiliki peran yang sangat penting untuk menjangkau kelompok rentan dan kritis, tidak hanya wanita tetapi juga anak-anak. Keberadaan posyandu memungkinkan untuk mewujudkan layanan yang lebih adil, sesuai, dan berkelanjutan dalam bidang kesehatan. Dalam melaksanakan layanannya, Posyandu berkonsentrasi pada lima program prioritas, yaitu Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga Berencana, Imunisasi, Nutrisi, dan Pengendalian Diare. Untuk mendukung upaya memperbaiki sistem pengiriman layanan kesehatan dasar di wilayah tersebut, lima program ini juga dirancang dan terintegrasi serta perencanaan Sistematis di semua tingkatan. Di samping memberikan layanan langsung, program-

program ini dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan partisipasi aktif masyarakat tentang pentingnya kegiatan promosi kesehatan dan pencegahan di tingkat komunitas. Dalam konteks ini, dapat disebutkan bahwa pendidikan kesehatan di tingkat rumah tangga dan komunitas, promosi kesehatan, dan penyampaian layanan kesehatan melalui Posyandu memerlukan kolaborasi yang sinergis di antara lebih dari satu sektor masyarakat. Upaya tersebut sangat penting untuk memperkuat peran tenaga pelayanan kesehatan primer, dan mendorong masyarakat untuk lebih peduli terhadap kesehatan mereka sendiri untuk menghindari penyakit kronis di kemudian hari. Peran aktif para relawan posyandu membantu memperkuat efektivitas program dan menjadikan posyandu sebagai pelopor dalam pencegahan dan pengendalian masalah kesehatan umum di Masyarakat (Ulumiyah, 2018).

Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung, pelayanan kesehatan bagi balita di posyandu Melati Asri 1 Kelurahan Wonosari Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang di peroleh beberapa permasalahan yaitu; masih adanya kader yang tidak datang dalam kegiatan posyandu dikarenakan ada kesibukan lain sehingga didalam pelaksanaan kegiatan posyandu tidak semua kader bisa hadir.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan pelayanan kesehatan bagi balita di Posyandu Melati Asri 1, Kelurahan Wonosari, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. Lokasi penelitian meliputi Posyandu Melati Asri 1 dan Posyandu Melati Asri 2 yang berlokasi di Balai RT 03 RW XI Jalan Beringin Asri Tengah I dan Jalan Beringin Asri RT 10, yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Sampel penelitian terdiri atas petugas Puskesmas dan Ketua Kader Posyandu yang dipilih dengan teknik purposive sampling sebagai *key informan*, serta kader posyandu dan ibu balita yang dipilih dengan teknik *snowball sampling* sebagai informan tambahan. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen posyandu dan literatur pendukung. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis dengan jumlah ulangan yang cukup untuk mencapai kejenuhan data. Alat utama yang digunakan berupa alat perekam suara dan perangkat lunak analisis data kualitatif, sementara alat-alat kecil yang umum di lapangan tidak dijelaskan secara rinci. Data dianalisis menggunakan model interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Tolok ukur keberhasilan penelitian ini diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu dengan indikator kualitas pelayanan seperti kelengkapan program, frekuensi kegiatan, dan respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Posyandu Melati Asri 1 merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan berbasis masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Ngaliyan, tepatnya di Kelurahan Wonosari, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. Posyandu ini memiliki cakupan wilayah pelayanan yang cukup luas dan menjangkau banyak warga, terutama ibu dan balita. Karena luasnya wilayah cakupan serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses pelayanan kesehatan dasar yang merata, maka melalui hasil diskusi yang dilakukan bersama para anggota posyandu serta berdasarkan pertimbangan dan persetujuan dari pihak Kelurahan Wonosari selaku otoritas wilayah yang menaungi kegiatan posyandu, diputuskan untuk membagi Posyandu Melati Asri menjadi dua unit pelayanan, yaitu Posyandu Melati Asri 1 dan Posyandu Melati Asri 2.

Pembagian ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi, serta memastikan bahwa seluruh warga di wilayah cakupan dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara optimal. Saat ini, Posyandu Melati Asri 2 berfungsi sebagai unit tambahan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan dasar di lokasi sementara, yaitu di balai desa.

Lokasi tersebut dipilih karena mudah dijangkau oleh masyarakat, baik secara geografis maupun dari segi akses transportasi. Kegiatan Posyandu Melati Asri 2 dilaksanakan di dua titik utama, yaitu di Balai RT 03 RW XI, Jl. Beringin Asri Tengah I, dan di Jl. Beringin Asri RT 10, yang keduanya berada dalam wilayah Kelurahan Wonosari, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. Dengan pembagian ini, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih efektif, menjangkau lebih banyak warga, serta berkontribusi terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh di wilayah tersebut.

Pelayanan kesehatan bagi balita yang diselenggarakan di Posyandu Melati Asri 1, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang, mencakup berbagai bentuk layanan dasar yang bertujuan untuk memantau dan meningkatkan status kesehatan serta tumbuh kembang anak usia bawah lima tahun (balita) dan bawah dua tahun (baduta). Layanan tersebut meliputi penimbangan berat badan secara rutin, pemantauan tumbuh kembang anak melalui Kartu Menuju Sehat (KMS), penyuluhan tentang kesehatan dan gizi, pemantauan jentik nyamuk (jumantik), pemberian imunisasi dasar lengkap, serta upaya pencegahan dan penanggulangan diare. Pelaksanaan kegiatan posyandu dilakukan dengan sistem layanan lima meja, yang masing-masing memiliki fungsi khusus untuk memastikan alur pelayanan berjalan efisien dan komprehensif.

Pada meja I, dilakukan proses pendaftaran balita dan baduta oleh orang tua atau pendamping, yang dilayani oleh kader PKK setempat. Selanjutnya, anak-anak diarahkan ke meja II untuk penimbangan berat badan, yang juga dikelola oleh kader. Hasil penimbangan tersebut kemudian dicatat dan dianalisis di meja III, tempat dilakukan pengisian Kartu Menuju Sehat (KMS) yang mencerminkan status pertumbuhan dan perkembangan anak. Setelah itu, orang tua diberikan penyuluhan perorangan berdasarkan hasil KMS di meja IV, juga oleh kader PKK, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman dan edukasi terkait gizi, pola asuh, dan kesehatan anak secara spesifik. Terakhir, di meja V, yang merupakan meja pelayanan medis, dilakukan tindakan pelayanan kesehatan langsung, seperti pemberian imunisasi, vitamin A, distribusi alat kontrasepsi seperti pil KB dan kondom, pengobatan ringan, serta konsultasi Keluarga Berencana (KB). Meja ini dilayani oleh tenaga kesehatan profesional dari puskesmas. Struktur layanan ini dirancang untuk menyatukan peran masyarakat (melalui kader) dan tenaga medis dalam satu rangkaian sistematis, guna memastikan setiap anak memperoleh haknya atas layanan kesehatan dasar secara optimal.

## 1. Data Umum

Data umum berisi tentang usia ibu balita, tingkat pendidikan, pekerjaan yang disajikan dalam bentuk tabel dan narasi yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

### a. Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1. Umur Responden

No.	Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase (%)
1.	25-30	2	14
2.	30-40	5	36
3.	41-50	1	7
4.	51-60	4	29
5.	61-65	2	14
Total		14	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 1 dapat dilihat umur responden dengan kategori umur dewasa 30-40 tahun sebanyak 36% lebih mendominasi sedangkan dalam kategori lansia dengan umur 50-60 tahun sebanyak 29%. Paling sedikit pada umur 41-50 tahun sebanyak 7%.

**b. Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden

No .	Kriteria Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	SMP	2	14
2.	SMA	7	50
3.	Perguruan Tinggi	5	36
Total		14	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden tingkat pendidikan responden didominasi pada pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebanyak 50% yang disusul dengan pendidikan responden di perguruan tinggi sebanyak 36% dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 14%. Dengan demikian tingkat pengetahuan responden sudah cukup baik.

**c. Responden Berdasarkan Bekerja / Tidak Bekerja**

Tabel 3. Pekerjaan Responden

No.	Kriteria Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Bekerja	4	29
2.	Tidak Bekerja	10	71
Total		14	100

Sumber : Data Primer

Tabel 3 menunjukkan distribusi pekerjaan responden yang mengikuti penelitian. Dari total 14 responden, sebanyak 4 orang atau 29% responden memiliki pekerjaan, sedangkan sebagian besar yakni 10 orang atau 71% responden tidak bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang terlibat dalam penelitian ini merupakan individu yang tidak memiliki pekerjaan tetap, yang bisa jadi berdampak pada pola partisipasi dan akses mereka terhadap pelayanan kesehatan di Posyandu Melati Asri 1.

**2. Data Khusus**

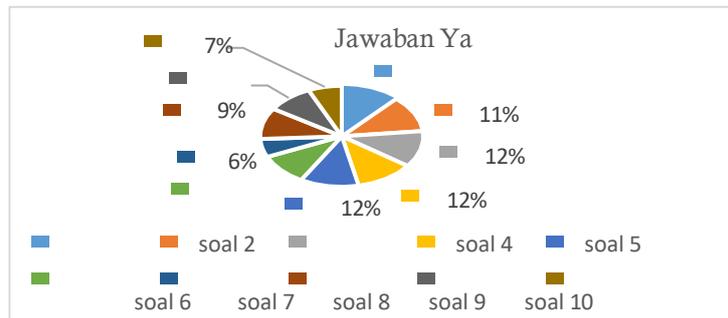
Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pelayanan

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1.	Baik	6	43
2.	Cukup	8	57
3.	Kurang	0	0
Total		14	100

Sumber : Data Primer

Tabel 4 menggambarkan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan di Posyandu Melati Asri 1. Dari total 14 responden, sebanyak 6 orang atau 43% menyatakan tingkat kepuasan mereka sebagai “baik”, sementara 8 orang atau 57% menilai pelayanan tersebut dalam kategori “cukup”. Tidak ada responden yang menilai pelayanan sebagai “kurang”. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada sebagian yang menilai pelayanan tersebut masih bisa ditingkatkan.

### 3. Kepuasan Pasien Di Posyandu Melati Asri I



Gambar 2. Diagram Lingkaran Kepuasan Pasien

Berdasarkan diagram diatas dapat digambarkan pertanyaan nomor 1-5 dijumpai jawaban “ya” sebanyak 12% yang artinya bahwa masyarakat setempat telah mengetahui tujuan dan manfaat posyandu. Pertanyaan nomor 6 dan 8 dijumpai jawaban “ya” sebesar 10% yang artinya sebagian masyarakat sudah tahu tentang dampak apabila tidak rutin membawa anak ke posyandu dan adanya penyuluhan di posyandu. Berdasarkan hasil tersebut maka perlu diadakan sosialisasi kembali karena sebanyak 0,28% responden belum mengetahui hal tersebut. Pertanyaan nomor 7 dan 10 persentase masyarakat atau responden yang menjawab "tidak" cukup tinggi, hal itu berarti perlu diadakan sosialisasi terhadap masyarakat agar dapat mengetahui kegiatan tambahan di posyandu. Kepuasan pasien merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Indonesia masih menghadapi tingginya angka kematian ibu dan anak akibat masalah gizi, infeksi, dan kehamilan yang seharusnya bisa dicegah melalui deteksi dini di posyandu. Posyandu berperan sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan dasar dan pemantauan tumbuh kembang anak. Namun, fungsinya belum berjalan optimal karena rendahnya kemampuan dan pembinaan kader, yang berdampak pada menurunnya minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan posyandu (Nurhidayah et al., 2019). Pasien yang puas cenderung loyal, merasa nyaman, dan akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain (Yuliana; Marchamah, 2024). Posyandu merupakan layanan kesehatan berbasis masyarakat yang dikelola dan dijalankan oleh kader secara sukarela. Kader memiliki peran penting, sehingga perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Kinerja kader diukur melalui kehadiran dan pelaksanaan kegiatan posyandu (Raniwati et al., 2022).

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang menjadi responden merasa cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Posyandu Melati Asri 1. Meskipun mayoritas responden tidak bekerja, pelayanan yang diberikan tetap mendapat penilaian positif, dengan sebagian besar menilai kualitas pelayanan sebagai baik atau cukup. Hal ini menunjukkan bahwa Posyandu Melati Asri 1 berhasil menjalankan fungsi utamanya dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar yang memadai bagi masyarakat di Kelurahan Wonosari, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, dicatat bahwa pelayanan di Posyandu Melati Asri 1 harus ditingkatkan dalam berbagai aspek. Pertama, peningkatan kualitas pelayanan perlu disertai dengan pelatihan kader di posyandu secara berkala agar lebih efektif dalam mengedukasi, melakukan pencatatan perkembangan balita, dan berkomunikasi dengan masyarakat. Kedua, tersedia sarana dan prasarana agar pelayanan dapat lebih mudah seperti timbangan digital, alat ukur tinggi badan, serta media begitulah bisa mendidik secara visual.

Tambahan lain, perlu ada peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya kehadiran di Posyandu supaya lebih banyak orang tua yang sadar akan manfaat pemantauan perkembangan anak secara teratur. Selain itu harus ada evaluasi kepuasan masyarakat karena selama ini jarang dilakukan. Hal ini menjadi penting agar hasil yang diberikan masih relevan dengan kebutuhan dan bisa diperbaiki berangsur-angsur. Terakhir, dalam rangka memberi dukungan untuk keberlanjutan serta peningkatan mutu pelayanan menyeluruh pada masing-masing posyandu, koordinasi bersama puskesmas, kelurahan, dinas kesehatan secara lintas sektoral perlu ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, A., Wintoni, E., Alim, A., Gabrielis Tia, M., Qalbin Salim Kecamatan Panakukang Kota Makassar, I., Konsumsi Sayur Dan Buah Studi Analistik Pada Siswa Siswi Di Smpn, P., Kabupaten Enrekang Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Bpjs Pelayanan Kesehatan Lansia, B., & Penyakit Diare Perilaku Keikutsertaan Masyarakat Terhadap Program Keluarga Berencana, K. (2016). *Perkembangan Anak Usia 4-5 Tahun (Studi Analitik di TK. 1*. [www.fkmupri.ac.id](http://www.fkmupri.ac.id)
- Affandi, H. (2019). Implementasi Hak atas Kesehatan Menurut Undang-Undang Dasar 1945: antara Pengaturan dan Realisasi Tanggung Jawab Negara \*). *Jurnal Hukum POSITUM*, 4(1), 36–56.
- Al Fatih, H., Ningrum, T. P., & Lestari, L. (2020). Tingkat Kepuasan Ibu Balita Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Posyandu Wilayah Kota Bandung. *Jurnal Keperawatan BSI*, VIII (1). <http://ejournal.ars.ac.id/index.php/keperawatan>
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Ananda, R., Damayanti, R., Maharja, R., & Kesehatan, F. I. (2023). *Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Level of Public Satisfaction with Performance Health services*. 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/v4i1.570>
- Arifin, S., Mutiasari, D., & Widiarti, A. (2023). *Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. <https://www.researchgate.net/publication/369890354>
- Bangun, W., Calista, C., Adriana Br Ginting, A., & Simanjuntak, B. (2024). *Pembangunan Sumber Daya Manusia: Upaya Meningkatkan Pembangunan Ekonomi*. 9(7). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i7>
- Gede, I. A., Komaladewi, T., Luh, N., Susanti, P. D., Istri, A. A., Krisnandari, W., Dan, I. T., & Bali, K. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Posyandu Dengan Kepuasan Orang Tua Balita. *Jurnal Keperawatan BSI*, 12(1). <https://ejournal.ars.ac.id/index.php/keperawatan>
- Gusti, N., Widartini, A. P., Made, N., Nopiyani, S., & Penelitian, A. (2013). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Posyandu Di Wilayah Kerja Puskesmas I Denpasar Selatan Tahun 2013. In *Community Health VOLUME I x No (Vol. 3)*.
- Halimsetiono, E. (2021). Pelayanan Kesehatan pada Warga Lanjut Usia. *KELUWIH: Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 3(1), 64–70. <https://doi.org/10.24123/kesdok.v3i1.4067>
- Nurhidayah, I., Hidayati, N. O., & Nuraeni, A. (2019). Revitalisasi Posyandu melalui Pemberdayaan Kader Kesehatan. *Media Karya Kesehatan*, 2(2). <https://doi.org/10.24198/mkk.v2i2.22703>
- Raniwati, L., Ernawati, E., Sari, N. I., Sari, D. E. A., & Astuti, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Kader Dalam Pelaksanaan Kegiatan Posyandu Di Wilayah Kerja

- Puskesmas Anak Air Kota Padang. *Jurnal Indonesia Kebidanan*, 6(2), 106–117.  
<https://ejr.umku.ac.id/index.php/ijb/article/view/1740>
- Ramadhanty, T.-, & Rokhaidah, R. (2021). Pengaruh Edukasi Kesehatan Dengan Media Audiovisual Terhadap Pengetahuan Ibu Tentang Stunting Pada Balita Di Posyandu Melati 1 Kelurahan Pisangan Timur, Jakarta Timur. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 5(2), 58.  
<https://doi.org/10.52020/jkwgi.v5i2.3173>
- Rizqueen Maipiana, D., Alifa Putri, F., Pralistami, F., Nabillah, P., Sonia, P., Adhwiyah Dalimunthe, R., & Walidah Lubis, U. (2021). Partisipasi Masyarakat dalam Kegiatan Posyandu Melati IV Kecamatan Medan Area Community Participation in Melati IV Posyandu Activities, Medan Area. *Open Science and Technology*, 01(02), 2776–169. <https://opscitech.com/journal>
- Tuwu, D., & La Tarifu. (2023). Implementasi Program Posyandu Lansia Untuk Menjaga Kesehatan Lanjut Usia. *Journal Publicuho*, 6(1), 20–29. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.72>
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149.  
<https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Yuliana; Marchamah, D. N. S. D. R. T. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2843>
- Zamzam, K. F., Agustin, R. D., & Kurniawan, C. (2024). Peranan posyandu untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(3), 416–423.  
<https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i3.21880>