

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA
PENGGUNA POSYANDU DI DESA
TRIMULYO SLEMAN
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh:

Indra Dita Lestari

0502R00282

**PROGRAM PENDIDIKAN NERS-PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH
YOGYAKARTA**

2009

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA PENGGUNA POSYANDU DI DESA TRIMULYO SLEMAN YOGYAKARTA

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh :

Indra Dita Lestari
0502R00282

Telah Memenuhi Persyaratan Dan Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi Pada
Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta



Oleh:

Pembimbing : Syaifudin, S.Pd., M. kes

Tanggal : 10 Agustus 2009

Tanda tangan : 

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG MASALAH

Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar, utamanya untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi (Depkes. RI, 2006).

Di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) sampai akhir tahun 2008 tercatat sebanyak 1.399 anak atau 0,8 persen dari jumlah anak balita yang ada di daerah ini. Sementara itu, persentase anak balita penderita gizi buruk tiap kabupaten/kota di DIY tercatat di Kota Yogyakarta mencapai 0,98 persen, Kabupaten Gunung Kidul 0,99 persen, Bantul 0,74 persen, Kulonprogo satu persen serta Kabupaten Sleman 0,56 persen. Dinas kesehatan DIY terus mengembangkan beberapa program untuk menekan bertambahnya anak balita penderita gizi buruk, diantaranya dengan pengembangan program Posyandu serta keluarga sadar gizi. (Chadory, 2008, ¶ 1, <http://fkm.usu.ac.id> , diperoleh 22 Juli 2009).

Kondisi yang ada di wilayah-wilayah tertentu cukup memprihatinkan dikarenakan fasilitas posyandu yang masih menggunakan peralatan lama sehingga tingkat validitas pengukurannya diragukan, partisipasi dan peran serta masyarakat yang menurun, dan kader yang telah dilatih sudah tidak aktif lagi. Permasalahan lain yang dapat diukur secara kuantitatif adalah balita yang ditimbang masih rendah. Sebagai contoh menurut Dinas Kesehatan Propinsi DIY tahun 2003, persentase balita yang ditimbang dibandingkan jumlah seluruh balita di Kota Yogyakarta (73,72%), Kabupaten Bantul (73,67%), Kabupaten Kulon Progo (74,19%), Kabupaten Sleman (77, 17%), dan Kabupaten Gunung Kidul (74,01%). Begitu pula pada tahun 2004 di Kota Yogyakarta (70,02%), Kabupaten Bantul (74, 06%), Kabupaten Kulon Progo (75,84%), sedangkan berdasarkan standar pelayanan minimal seharusnya 80% (DINKES, 2006, ¶ 1, <http://www.dinkes-diy.org>, diperoleh tanggal 15 Mei 2009).

Data Susenas 2001 menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan pemerintah lebih besar dibandingkan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan swasta (Rachmat, 2004). Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada satu posyandu yaitu posyandu Wijaya Kusuma jumlah ibu balita pengguna posyandu ada 35 orang, dan jumlah ibu yang melakukan kunjungan ke posyandu tiap bulannya 19 orang. Dan sisanya dikatakan pengguna posyandu yang tidak aktif. Diposyandu ini yaitu posyandu Wijaya Kusuma I hanya terdapat 1 program tambahan posyandu yaitu pengembangan anak usia dini (PAUD) dan program tersebut tidak berjalan.

Dari hasil observasi peneliti jumlah kader hanya 3 orang. Jumlah ini tidak sesuai dengan jumlah minimal kader yang dibutuhkan dalam melaksanakan sistem 5 meja yang ada diposyandu. Hal tersebut karena tidak ada yang bersedia untuk menjadi kader. Petugas kesehatan yang datang pada saat posyandu hanya sebatas memberikan pengobatan sedangkan untuk imunisasi dan penyuluhan kesehatan tidak dilakukan. Dari 19 pengunjung posyandu yang datang saat posyandu 10 diantaranya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang ada diposyandu dikarenakan baik kader maupun petugas dari puskesmas belum menjalankan tugasnya dengan baik. Kemudian peneliti melakukan pengumpulan data dari semua posyandu yang ada di Desa Trimulyo Sleman. Dari hasil pengumpulan data di lapangan, didapatkan jumlah kader posyandu di Desa Trimulyo 71 orang dan jumlah ibu balita 695. Dari jumlah tersebut hanya 54 kader yang aktif dan 562 ibu balita yang melakukan kunjungan rutin ke Posyandu. Disini peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu.

TUJUAN PENELITIAN

Diketahuinya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu di Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta.

RUANG LINGKUP PENELITIAN

1. Ruang lingkup materi

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada bidang ilmu manajemen keperawatan di komunitas, khususnya tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan Ibu

balita pengguna posyandu. Penelitian ini penting karena tingkat kepuasan mempengaruhi keinginan ibu balita untuk berkunjung ke Posyandu untuk memantau tumbuh kembang dan kesehatan balita.

2. Ruang lingkup responden

Responden dari penelitian ini adalah ibu kader Posyandu dan Ibu balita pengguna Posyandu di Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta.

3. Ruang lingkup waktu

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari - Agustus 2009 yaitu untuk pencarian literatur, pengumpulan data dan pelaporan hasil penelitian.

4. Ruang lingkup tempat

Penelitian ini dilakukan di Posyandu Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta.

METODELOGI PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode non eksperimen bersifat deskriptif korelasional. Metode pendekatan waktu *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antar variabel dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*).

VARIABEL PENELITIAN

1. Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan yang meliputi struktur dan proses dan outcomes

2. Variabel terikat

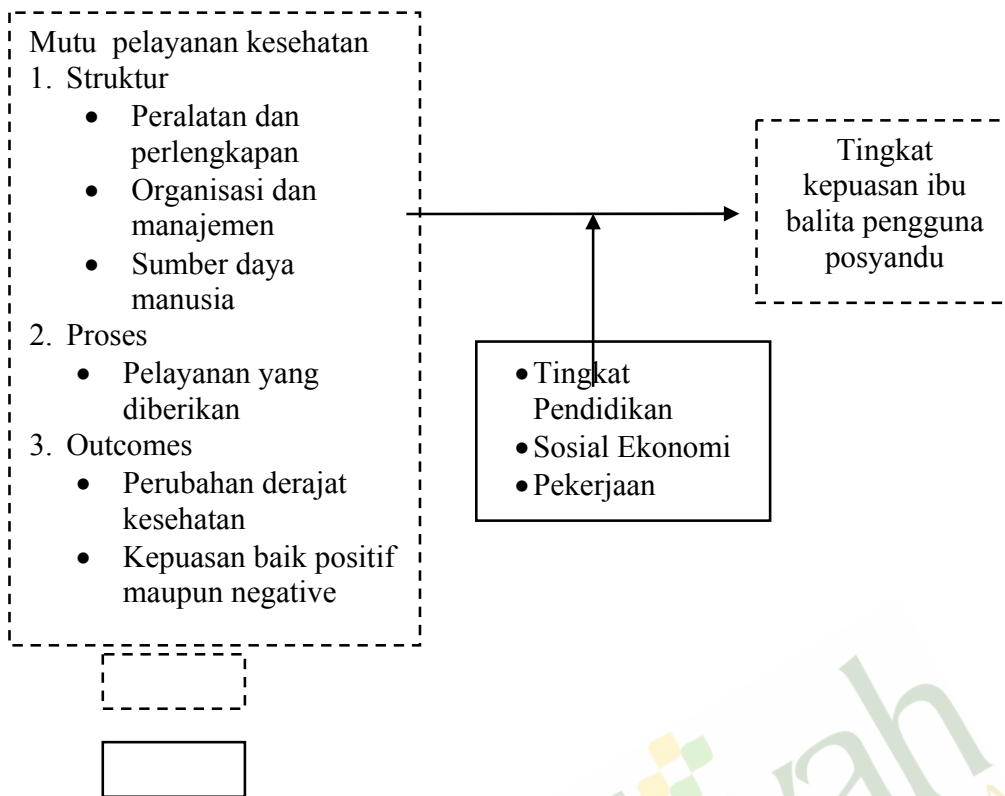
Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu.

3. Variabel pengganggu

Variabel pengganggu dalam penelitian ini adalah tingkat pendidikan, sosial ekonomi dan pekerjaan ibu balita pengguna posyandu .

Semua variabel pengganggu dalam penelitian ini tidak dikendalikan.

HUBUNGAN ANTAR VARIABEL



Gambar 2. Hubungan Antar Variabel

Keterangan:

: Variabel yang diteliti

: Variabel yang tidak diteliti

DEFINISI OPERASIONAL

1. Mutu pelayanan kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan yang diteliti dalam penelitian ini adalah struktur proses dan outcomes dari pelayanan kesehatan di posyandu. Skala data yang digunakan adalah interval.

Sebelumnya ibu akan diberikan lembar permohonan serta lembar yang berisi pernyataan bahwa ibu bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar tersebut. Kemudian ibu akan diberikan lembar kuesioner yang berisi 22 butir pertanyaan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Pernyataan tersebut memiliki 2 pilihan jawaban yaitu Ya dan Tidak.

2. Tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan adalah suatu tingkat perasaan ibu balita pengguna posyandu yang timbul sebagai akibat dari pelayanan kesehatan di Posyandu yang diperolehnya setelah ibu balita pengguna posyandu membandingkannya dengan apa yang diharapkan terhadap pelayanan tersebut. Skala data yang digunakan adalah skala interval.

Untuk menilai tingkat kepuasan ibu akan diberikan kuesioner yang berisi 22 pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban yaitu: sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Kemudian data tersebut dikumpulkan untuk pengolahan data.

POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah semua ibu kader Posyandu yang berjumlah 71 dan ibu balita pengguna Posyandu di Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta yang berjumlah 695.

2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *proportional sampling* yaitu teknik pengimbangan sampel (Arikunto, 2002). Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan waktu, tenaga dan jumlah populasi yang tidak sama antara ibu kader Posyandu dengan Ibu balita pengguna posyandu. Maka sampel yang digunakan adalah 54 ibu kader posyandu dan 54 ibu balita pengguna posyandu.

ALAT DAN METODE PENGUMPULAN DATA

1. Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Kuesioner yang dipergunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari kuesioner 2 kuesioner, yaitu:

a. Kuesioner untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan yang meliputi struktur dan proses pelayanan posyandu di Dusun Jogokerten Wetan Trimulyo Sleman Yogyakarta yang berisi 22 pertanyaan.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pertanyaan Mutu Pelayanan Kesehatan

No	Komponen yang diukur	Nomor Item Instrumen	Jumlah butir
1.	STRUKTUR		

	Perlengkapan dan peralatan	1 - 6	6
	Organisasi dan manajemen	7 - 9	3
	Sumber daya manusia	10 - 14	5
2	PROSES		
	Pelayanan yang diberikan	15-18	4
3	OUTCOMES	19 – 22	4
	Jumlah		22

b. Kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu di Dusun Jogokerten Wetan Trimulyo Sleman Yogyakarta yang berisi 22 pertanyaan.

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pertanyaan Tingkat Kepuasan Ibu balita

No	Komponen yang diukur	Nomor Item Instrumen	Jumlah butir
1.	Kepuasan terhadap:		
	Perlengkapan dan peralatan	1 - 6	6
	Organisasi dan manajemen	7 - 9	3
	Sumber daya manusia	10 - 14	5
2	Kepuasan terhadap proses Pelayanan yang diberikan	15 - 18	4
3	Outcomes	19 - 22	4
	Jumlah		22

2. Uji validitas

Sebelum kuesioner tersebut digunakan dalam penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji pakar untuk melihat apakah kuesioner tersebut bisa digunakan untuk

penelitian. Dari 27 pertanyaan yang diajukan 5 diantaranya tidak digunakan karena belum sesuai. Sehingga didapatkan skor nilai >0,6. Maka kuesioner bisa digunakan untuk penelitian.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan melakukan uji coba instrumen kepada responden yang mempunyai karakteristik yang sesuai dengan subyek penelitian. Uji coba instrumen Mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan ibu balita pengguna Posyandu yang akan dilakukan di Posyandu Murangan Sleman Yogyakarta dengan pertimbangan bahwa karakteristik Posyandu tersebut sama dengan karakteristik responden yang hampir sama sebanyak 46 orang. Dari hasil uji validitas kuesioner mutu pelayanan kesehatan didapatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu r tabel > 0,1903. Maka kuesioner tersebut valid. Sedangkan pada kuesioner tingkat kepuasan terdapat 5 item pertanyaan yang gugur karena r hitung < 0,1903 dan terdapat nilai negatif. Dari uji reliabilitas didapatkan nilai $\alpha > 0,7$ maka kuesioner tersebut reliabel.

Rumus korelasi yang digunakan adalah rumus *product moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi x dan y

$$x = x - \bar{x}$$

$$y = y - \bar{y}$$

\bar{x} = skor rata-rata dari x

\bar{y} = skor rata-rata dari y

jika r hitung lebih besar dari r tabel maka instrumen dikatakan valid.

3. Uji reliabilitas

Pengujian reliabilitas dengan *internal consistency* dilakukan dengan cara percobaan sekali saja. Rumus yang digunakan untuk mencari reliabilitas yaitu *Alfa Chronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum ab^2}{a^2t} \right)$$

Keterangan

- r_{11} = reliabilitas instrument
 k = banyaknya butir pertanyaan
 $\sum ab^2$ = jumlah varians butir
 a^2t = varians total

Kuesioner atau angket dikatakan reliabel jika memiliki nilai *alpha* minimum 0,7 sehingga untuk mengetahui sebuah kuesioner dikatakan reliabel atau tidak maka dapat melihat besarnya nilai *alpha*. Jika nilai *alpha* menunjukkan diatas menunjukkan diatas 0,7 maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel (Riwidikdo, 2007).

4. Tekhnik pengumpulan data

Kuesioner untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan dan kuesioner untuk menilai tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu.

Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul diolah sesuai dengan langkah-langkah pengolahan data penelitian yaitu:

- a. Editing
- b. Coding
- c. Tabulating

2. Analisis Data

a. Variabel bebas

Mutu pelayanan diukur dengan menganalisis alternatif jawaban kuesioner yaitu “ya” dan “tidak”. Jawaban Ya diberi nilai 2 dan jawaban tidak diberi nilai 1.

b. Variabel terikat

Dalam analisis tingkat kepuasan, responden yaitu ibu balita diukur terlebih dahulu dengan mengisi kuesioner, kemudian alternatif jawaban kuesioner diberi nilai yaitu 4 untuk jawaban sangat puas, 3 untuk jawaban puas, 2 untuk jawaban kurang puas dan 1 untuk jawaban tidak puas.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan *pearson product moment* untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu di Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta. Dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan: r_{xy} = koefisien korelasi x dan y

$$x = x - \bar{x}$$

$$y = y - \bar{y}$$

\bar{x} = skor rata-rata dari x

\bar{y} = skor rata-rata dari y

Jika $p < 0,05$ maka H_a diterima artinya ada hubungan yang signifikan. Antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan pada tabel berikut :

Tabel 3.3 Tingkat Hubungan Variabel Penelitian Menurut Besarnya Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan Variabel
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,00	Sangat kuat

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Ibu Kader

No	Karakteristik responden	Frekuensi	%
1	Usia		
	20-30 tahun	5	10,87
	31-40 tahun	15	32,61
	41-50 tahun	18	39,13
	51-60 tahun	6	13,04
	61-70 tahun	2	4,35
2	Pekerjaan		
	Ibu rumah tangga	34	73,91
	Buruh tani	4	8,70
	Swasta	6	13,04
	Karyawati	2	4,35

Pada tabel 4.1 memperlihatkan bahwa berdasarkan usia, responden yang paling banyak berumur 41-50 tahun yaitu 18 orang (39,13%).

Berdasarkan pekerjaan responden yang paling banyak adalah ibu rumah tangga yaitu 34 orang (73,915).

Tabel 4.2

Karakteristik responden ibu balita

No	Karakteristik responden	Frekuensi	%
1	Usia		

	20-30 tahun	27	58,70
	31-40 tahun	19	41,30
2	Pekerjaan		
	Ibu rumah tangga	30	65,22
	Buruh tani	6	13,04
	Swasta	5	10,87
	Karyawati	3	6,52
	Mahasiswa	2	4,35

Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa berdasarkan usia, responden ibu balita yang paling banyak berumur 20-30 tahun yaitu sebanyak 27 orang (58,70%).

Berdasarkan pekerjaan, responden yang paling banyak adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 30 orang (65,22%).

2. Mutu pelayanan kesehatan

Tabel 4.3
Mutu pelayanan kesehatan

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1	Struktur (perlengkapan dan peralatan)	Skor 2 = 38 Skor 1 = 8	82,61 17,39
2	Struktur (perlengkapan dan peralatan)	Skor 2 = 6 Skor 1 = 40	13,04 86,96
3	Struktur (perlengkapan dan peralatan)	Skor 2 = 46 Skor 1 = 0	100 0
4	Struktur (perlengkapan dan peralatan)	Skor 2 = 42 Skor 1 = 4	91,30 8,70
5	Struktur (perlengkapan dan peralatan)	Skor 2 = 41 Skor 1 = 5	89,13 10,87
6	Struktur (perlengkapan dan peralatan)	Skor 2 = 46 Skor 1 = 0	100 0
7	Struktur (organisasi dan manajemen)	Skor 2 = 23	50

		Skor 1 = 23	50
8	Struktur (organisasi dan manajemen)	Skor 2 = 34 Skor 1 = 12	73,91 26,08
9	Struktur (organisasi dan manajemen)	Skor 2 = 22 Skor 1 = 24	47,83 52,17
10	Struktur (sumberdaya manusia)	Skor 2 = 43 Skor 1 = 3	93,48 6,52
11	Struktur (sumberdaya manusia)	Skor 2 = 46 Skor 1 = 0	100 0
12	Struktur (sumberdaya manusia)	Skor 2 = 41 Skor 1 = 5	89,13 10,87
13	Struktur (sumberdaya manusia)	Skor 2 = 42 Skor 1 = 4	91,30 8,70
14	Struktur (sumberdaya manusia)	Skor 2 = 38 Skor 1 = 8	82,61 17,39
15	Proses	Skor 2 = 45 Skor 1 = 1	97,83 2,17
16	Proses	Skor 2 = 43 Skor 1 = 3	93,48 6,52
17	Proses	Skor 2 = 38 Skor 1 = 8	82,61 17,39
18	Proses	Skor 2 = 36 Skor 1 = 10	78,26 21,74
19	Outcomes	Skor 2 = 44 Skor 1 = 2	95,65 4,35
20	Outcomes	Skor 2 = 34 Skor 1 = 12	73,91 26,08
21	Outcomes	Skor 2 = 24 Skor 1 = 22	52,17 47,83
22	Outcomes	Skor 2 = 46	100

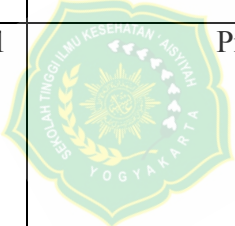
		Skor 1 = 0	0
--	--	------------	---

Dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mutu pelayanan kesehatan di Desa Trimulyo Sleman baik. Hal ini dinilai dengan banyaknya responden yang menjawab dengan skor 2.

3. Tingkat kepuasan ibu balita

Tabel 4.4
Tingkat kepuasan

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Pertanyaan tentang struktur (perlengkapan dan peralatan)	Skor 4 = 7	15,22
		Skor 3 = 33	71,74
		Skor 2 = 5	10,87
		Skor 1 = 1	2,17
2	Pertanyaan tentang struktur (perlengkapan dan peralatan)	Skor 4 = 1	2,17
		Skor 3 = 36	78,26
		Skor 2 = 8	17,40
		Skor 1 = 1	2,17
3	Pertanyaan tentang struktur (perlengkapan dan peralatan)	Skor 4 = 7	15,22
		Skor 3 = 27	58,70
		Skor 2 = 11	23,91
		Skor 1 = 1	2,17
4	Pertanyaan tentang struktur (perlengkapan dan peralatan)	Skor 4 = 2	4,35
		Skor 3 = 31	67,39
		Skor 2 = 12	26,09
		Skor 1 = 1	2,17
5	Pertanyaan tentang struktur (organisasi dan manajemen)	Skor 4 = 6	13,04
		Skor 3 = 27	58,70
		Skor 2 = 11	23,91
		Skor 1 = 2	4,35
6	Pertanyaan tentang struktur (organisasi dan manajemen)	Skor 4 = 4	8,69
		Skor 3 = 32	69,57
		Skor 2 = 7	15,22

		Skor 1 = 3	6,52
7	Pertanyaan tentang struktur (organisasi dan manajemen)	Skor 4 = 10 Skor 3 = 25 Skor 2 = 8 Skor 1 = 3	21,73 54,35 17,40 6,52
8	Pertanyaan tentang struktur (sumber daya manusia)	Skor 4 = 3 Skor 3 = 25 Skor 2 = 15 Skor 1 = 3	6,52 54,35 32,61 6,52
9	Pertanyaan tentang struktur (sumber daya manusia)	Skor 4 = 7 Skor 3 = 26 Skor 2 = 12 Skor 1 = 1	15,22 56,52 26,09 2,17
10	Pertanyaan tentang struktur (sumber daya manusia)	Skor 4 = 2 Skor 3 = 27 Skor 2 = 16 Skor 1 = 1	4,35 58,70 34,78 2,17
11	 Proses	Skor 4 = 7 Skor 3 = 32 Skor 2 = 6 Skor 1 = 1	15,22 69,57 13,04 2,17
12	Proses	Skor 4 = 7 Skor 3 = 34 Skor 2 = 5 Skor 1 = 0	15,22 73,91 10,87 0
13	Proses	Skor 4 = 2 Skor 3 = 30 Skor 2 = 11 Skor 1 = 3	4,35 65,22 23,91 6,52
14	Proses	Skor 4 = 6 Skor 3 = 21	13,04 45,65

		Skor 2 = 14	30,43
		Skor 1 = 5	10,87
15	Outcomes	Skor 4 = 4	8,70
		Skor 3 = 28	60,87
		Skor 2 = 10	21,73
		Skor 1 = 4	8,70
16	Outcomes	Skor 4 = 5	10,87
		Skor 3 = 28	60,87
		Skor 2 = 11	23,91
		Skor 1 = 2	4,35
17	Outcomes	Skor 4 = 1	2,17
		Skor 3 = 35	76,09
		Skor 2 = 6	13,04
		Skor 1 = 4	8,70

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu balita tinggi. Hal ini dapat dilihat dari besarnya frekuensi dan persentase jawaban 4 dan 3 yaitu sangat puas dan puas.

4. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu dilakukan uji korelasi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu. Dengan menggunakan rumus uji korelasi *product moment*.

Tabel 4.5
Uji korelasi

Variabel	r hitung	P	Keterangan
Mutu pelayanan kesehatan	0,299	0,04	Ada hubungan
Tingkat kepuasan			

Dari hasil perhitungan uji korelasi dengan menggunakan rumus *product moment* didapatkan hasil $p < 0,04$ maka H_0 diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu Di Desa Trimulyo Sleman.

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan

Pada penelitian sebelumnya oleh Muwarni (2008) diketahui terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu dengan tingkat korelasi kuat yaitu nilai $r = 0,625$. Artinya jika mutu pelayanan baik maka tingkat kepuasan tinggi dan jika mutu pelayanan tidak baik maka tingkat kepuasan rendah. Keeratan hubungan kuat dilihat dari tingkat korelasi.

Berdasarkan tabel 4.4 mengenai mutu pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai baik terhadap mutu pelayanan kesehatan di Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner yang meliputi Struktur, Proses dan Outcomes. Sebagian besar mengatakan baik dilihat dari banyaknya responden yang menjawab dengan skor 2. Artinya responden menyatakan bahwa pelayanan di Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta sudah memenuhi standar.

Tingkat kepuasan

Kepuasan responden dapat diketahui berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diberikan peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap mutu yaitu meliputi Struktur, Proses dan Outcomes.

Berdasarkan tabel 4.3 tentang tingkat kepuasan ibu balita, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan dilihat dari frekuensi atau jumlah responden yang menjawab dengan skor 3 dan 4 yang menyatakan puas dan sangat puas terhadap mutu pelayanan. Responden menilai pelayanan kesehatan di Desa Trimulyo Sleman sudah baik dan sesuai dengan harapan ibu balita pengguna posyandu.

Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 4.5 diketahui bahwa hasil korelasi *product moment* didapatkan nilai $p < 0,04$ dan angka tersebut kurang dari 0,05. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu di Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta.

Dari hasil uji statistik diketahui nilai r hitung 0,299 berarti Pola hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan positif artinya jika mutu pelayanan baik maka tingkat kepuasan ibu balita baik. Untuk mengetahui keeratan hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan dapat dilihat dengan membandingkan r hitung dengan koefisien korelasi. Nilai r 0,299 berada diantara 0,200 - 0,399 artinya keeratan hubungan mutu pelayanan kesehatan rendah yaitu terdapat factor-faktor lain yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan seperti tingkat pendidikan, social ekonomi dan pekerjaan. Sehingga jika mutu pelayanan baik belum tentu tingkat kepuasan tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan uji korelasi *product moment* didapatkan nilai p (0,04) lebih kecil dari α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu di Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta.
2. Berdasarkan uji statistik diketahui pola hubungan positif yaitu jika mutu pelayanan baik maka tingkat kepuasan tinggi. Dan diketahui nilai r 0,299 yang berarti keeratan hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan rendah.

Saran

3. Bagi petugas posyandu
Agar dapat terus meningkatkan pengetahuan dibidang kesehatan sehingga mutu pelayanan di tiap dusun semakin baik dan derajat kesehatan balita pun meningkat.
4. Bagi peneliti selanjutnya

Supaya dapat melanjutkan penelitian tentang tingkat pengetahuan kader posyandu dan hubungannya dengan tingkat kepuasan ibu balita pengguna posyandu. Peneliti dapat menggunakan teknik sampel *proportionate stratified random sampling*. Teknik ini bisa digunakan untuk populasi yang besar, tidak homogen dan berstrata secara proportional.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*, Edisi Revisi V. Rineka Cipta: Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. (2004) . *Sistem Kesehatan Nasional*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- _____ (2006) . *Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Dinkes. (2006). *Gizi Buruk* dalam <http://www.dinkes-diy.org>, diperoleh tanggal 15 Mei 2009.
- Dinkes (2008). *Penanggulangan Gizi Buruk Di Kabupaten Sleman* <http://www.dinkes-sleman.go.id>, diperoleh tanggal 21 Juli 2009.
- Gerson. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM: Jakarta.
- Muwarni, (2008). *hubungan dimensi pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu balita penguna posyandu di puskesmas pembantu Girimulyo Panggang Gunung Kidul Yogyakarta*, dalam <http://skripsistikes.wordpress.com>, diperoleh tanggal 15 mei 2009.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.
- Rachmat, H. (2004). *Pembangunan Kesehatan Di Indonesia*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Sugiyono. (2001). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. CV Alfa Beta: Bandung.

Supranto, J. M. A., APU, (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar*. rineka Cipta: Jakarta.

Suyadi (2001). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Inap Puskesmas Gemolong I Kabupaten Sragen* dalam <http://www.fkm.undip.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Juli 2009.

Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* vol: 1. Surabaya: Airlangga University Press.



STIKES
Aisyiyah
YOGYAKARTA