



## Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Posyandu di Daerah Bekasi

### *Survey on Public Satisfaction with Posyandu Services in the Bekasi Region*

Suwandi <sup>1\*</sup>, Muhammad Rangga aljudin <sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Universitas Pelita Bangsa, Indonesia

[suwandi@pelitabangsa.ac.id](mailto:suwandi@pelitabangsa.ac.id) <sup>1\*</sup>, [ranggaaljudin@gmail.com](mailto:ranggaaljudin@gmail.com) <sup>2</sup>

Korespondensi Penulis: [suwandi@pelitabangsa.ac.id](mailto:suwandi@pelitabangsa.ac.id)

#### **Article History:**

Received: Mei 13, 2025;

Revised: Juni 03, 2025;

Accepted: Juni 23, 2025;

Published: Juni 24, 2025

**Keywords:** public satisfaction, Posyandu services, public health, Bekasi

**Abstract:** This study aims to determine the level of community satisfaction with Posyandu services in the Bekasi area. Posyandu, as the frontline of community health services at the village level, plays an important role in monitoring the growth and development of toddlers, providing immunization services, and delivering health education. The method used in this study was a quantitative survey, with questionnaires distributed to 150 respondents who were users of Posyandu services in several subdistricts in Bekasi. The aspects evaluated include service quality, facility availability, staff attitude, and the effectiveness of the information provided. The survey results indicate that the majority of respondents are satisfied with the services provided, although there are some notes regarding limitations in facilities and service hours that need to be improved. These findings are expected to serve as input for Posyandu managers and local governments in enhancing the quality of community health services at the grassroots level.

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu di wilayah Bekasi. Posyandu sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat desa memiliki peran penting dalam pemantauan tumbuh kembang balita, pelayanan imunisasi, serta edukasi kesehatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 150 responden yang merupakan pengguna layanan Posyandu di beberapa kelurahan di Bekasi. Aspek yang dinilai mencakup kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, sikap petugas, serta efektivitas informasi yang diberikan. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun terdapat beberapa catatan terkait keterbatasan fasilitas dan waktu pelayanan yang perlu ditingkatkan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola Posyandu dan pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat dasar.

**Kata Kunci:** kepuasan masyarakat, pelayanan Posyandu, kesehatan masyarakat, Bekasi

## 1. PENDAHULUAN

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) merupakan salah satu pilar utama dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, khususnya dalam menyediakan layanan dasar bagi ibu dan anak di tingkat masyarakat. Sejak diperkenalkan, Posyandu telah menjadi ujung tombak dalam mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah-daerah dengan akses terbatas terhadap fasilitas kesehatan formal. Peran Posyandu mencakup berbagai aspek penting seperti pemantauan tumbuh kembang anak, pemberian imunisasi, edukasi gizi, serta pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan menyusui. Di wilayah padat penduduk seperti Bekasi, keberadaan Posyandu sangat vital dalam mendukung upaya

peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara merata.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan, ekspektasi terhadap mutu layanan yang diberikan oleh Posyandu pun turut berkembang. Masyarakat tidak hanya mengharapkan ketersediaan layanan, tetapi juga menilai kenyamanan, sikap petugas, kelengkapan fasilitas, hingga kecepatan dan ketepatan informasi yang diberikan. Hal ini menjadikan evaluasi kepuasan masyarakat sebagai indikator penting dalam menilai kinerja Posyandu. Tanpa adanya pemantauan yang terstruktur terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sulit untuk mengetahui efektivitas layanan serta area yang masih memerlukan peningkatan.

Di wilayah Bekasi, baik kota maupun kabupaten, terdapat banyak Posyandu yang aktif beroperasi dan melayani ribuan warga setiap bulannya. Namun demikian, belum banyak penelitian yang secara spesifik menilai bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Evaluasi yang bersifat sistematis dan berbasis data dibutuhkan agar pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan yang dilakukan oleh pihak terkait, seperti pemerintah daerah dan Dinas Kesehatan, dapat lebih tepat sasaran. Dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat secara langsung, peningkatan mutu pelayanan Posyandu dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Survei kepuasan masyarakat menjadi pendekatan yang relevan untuk mengukur sejauh mana layanan Posyandu memenuhi harapan masyarakat. Melalui instrumen kuesioner, berbagai aspek pelayanan dapat diukur secara kuantitatif, seperti sikap petugas, ketersediaan sarana dan prasarana, efektivitas penyampaian informasi kesehatan, dan waktu pelayanan. Data ini tidak hanya berguna untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang ada, tetapi juga sebagai acuan dalam perencanaan pelatihan kader, pengadaan fasilitas, dan pengembangan sistem pelayanan berbasis komunitas.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan utama untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu di daerah Bekasi. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi pengelola Posyandu, kader kesehatan, serta pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kualitas layanan di tingkat dasar. Dengan adanya data empiris dari masyarakat sebagai pengguna layanan, diharapkan Posyandu dapat terus berinovasi dan beradaptasi sesuai dengan kebutuhan zaman dan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan sistematis terhadap pelayanan Posyandu di wilayah Bekasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menyajikan data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis secara statistik untuk mengukur persepsi masyarakat berdasarkan indikator pelayanan yang telah ditentukan. Fokus utama pendekatan kuantitatif adalah pada pengumpulan data yang terstandar, sehingga hasilnya dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan yang akurat dan terukur.

Strategi penelitian yang digunakan adalah survei lapangan, yakni metode pengumpulan data primer secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Strategi ini dinilai efektif karena memungkinkan pengumpulan data dalam jumlah besar dalam waktu yang relatif singkat. Survei dilakukan di beberapa Posyandu yang tersebar di wilayah Kota dan Kabupaten Bekasi, dengan memperhatikan prinsip keterwakilan wilayah agar hasil penelitian mencerminkan kondisi secara umum dan tidak bias terhadap lokasi tertentu. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna aktif layanan Posyandu, khususnya ibu-ibu yang memiliki balita, karena mereka merupakan kelompok yang paling sering berinteraksi dengan layanan tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan lima dimensi utama dalam pengukuran kepuasan masyarakat menurut model SERVQUAL, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari 1 (Sangat Tidak Puas) hingga 5 (Sangat Puas), untuk memudahkan kuantifikasi jawaban responden. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lokasi Posyandu pada saat pelayanan berlangsung, serta secara daring menggunakan Google Forms yang dibagikan melalui grup komunitas ibu-ibu kader Posyandu. Untuk memastikan pemahaman responden terhadap isi kuesioner, dilakukan sosialisasi kepada kader sebelum pelaksanaan survei agar mereka dapat membantu menjelaskan pertanyaan kepada responden jika diperlukan.

Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan Posyandu, khususnya layanan yang ditujukan kepada ibu dan anak, meliputi pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA), imunisasi, penimbangan balita, pemantauan tumbuh kembang, pemberian makanan tambahan (PMT), penyuluhan gizi dan kesehatan, serta konsultasi dengan petugas kesehatan atau kader. Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek-aspek layanan tersebut, termasuk kualitas fasilitas, kompetensi dan sikap petugas, efektivitas

penyampaian informasi, serta kenyamanan lingkungan Posyandu. Objek ini dipilih karena Posyandu merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan dasar dan memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat, terutama ibu dan anak di tingkat akar rumput.

Metodologi dalam penelitian ini dirancang untuk menghasilkan data yang valid, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan kuantitatif, strategi survei lapangan, teknik pengumpulan data yang sistematis, serta pemilihan objek yang tepat, semuanya bertujuan untuk menghasilkan temuan yang mampu menggambarkan kondisi nyata pelayanan Posyandu dan memberikan masukan konstruktif bagi upaya perbaikan pelayanan di masa depan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Rata-rata Skor Kepuasan Masyarakat per Dimensi Pelayanan Posyandu

<b>Dimensi Pelayanan</b>	<b>Rata-rata Skor</b>	<b>Interpretasi</b>
Tangibles (Bukti Fisik)	3,85	Puas
Reliability (Keandalan)	3,74	Puas
Responsiveness (Daya Tanggap)	3,91	Puas
Assurance (Jaminan)	4,03	Puas
Empathy (Empati)	3,88	Puas

Hasil survei yang melibatkan 150 responden dari 10 Posyandu di wilayah Kota dan Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan Posyandu yang mereka terima. Penilaian dilakukan terhadap lima dimensi pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan menggunakan skala Likert 1–5. Rata-rata skor yang diperoleh untuk setiap dimensi berada dalam rentang “puas”, yang menunjukkan bahwa layanan Posyandu cukup memenuhi harapan masyarakat. Ini memberikan gambaran bahwa sistem pelayanan dasar di tingkat masyarakat telah berjalan cukup efektif.

Dimensi assurance (jaminan) memperoleh skor tertinggi yaitu 4,03, mengindikasikan bahwa masyarakat merasa aman dan percaya terhadap kompetensi petugas Posyandu. Petugas dinilai mampu memberikan informasi yang jelas, menunjukkan sikap profesional, dan menciptakan rasa percaya diri bagi masyarakat saat menerima layanan. Sikap sopan dan penuh tanggung jawab dari petugas memberikan kesan positif dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Aspek ini menjadi sangat penting dalam konteks pelayanan publik karena rasa aman adalah kunci kepercayaan terhadap sistem kesehatan.

Dimensi responsiveness (daya tanggap) mencatat skor sebesar 3,91, yang berarti masyarakat menilai petugas cukup cepat dan tanggap dalam merespons kebutuhan mereka. Kecepatan pelayanan dan kesediaan petugas untuk membantu merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap pelayanan. Banyak responden menyatakan bahwa mereka merasa dilayani dengan cepat meskipun jumlah pengunjung Posyandu cukup banyak. Hal ini menunjukkan bahwa para kader dan tenaga kesehatan telah terlatih dalam mengelola waktu dan alur pelayanan secara efisien.

Dimensi empathy (empati) juga menunjukkan skor tinggi, yaitu 3,88, yang menandakan bahwa petugas dinilai memiliki perhatian yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat merasa dihargai dan dipahami, terutama oleh para kader yang terlibat langsung dalam pelayanan. Kader dianggap memiliki pendekatan yang ramah dan mampu membangun komunikasi yang nyaman dengan para ibu balita. Sikap empati ini penting karena membantu menciptakan suasana yang suportif dan memperkuat hubungan antara masyarakat dengan Posyandu.

Meskipun masih dalam kategori puas, dimensi tangibles (bukti fisik) memperoleh skor 3,85, menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan dalam hal kelengkapan fasilitas dan kebersihan lingkungan. Beberapa responden menyampaikan bahwa fasilitas seperti ruang tunggu terlalu sempit, alat timbang sudah usang, dan peralatan medis belum sepenuhnya memadai. Hal ini terutama terjadi di wilayah padat penduduk, di mana volume kunjungan tidak diimbangi dengan kapasitas fisik Posyandu. Kekurangan dalam aspek fisik ini bisa memengaruhi kenyamanan dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Skor terendah dalam survei ini adalah dimensi reliability (keandalan) dengan skor 3,74, meskipun masih termasuk dalam kategori puas. Rendahnya skor ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa pelayanan terkadang tidak konsisten atau kurang tepat waktu. Keterlambatan dalam jadwal, ketidakhadiran petugas, atau kurangnya alat penunjang menjadi faktor-faktor yang menurunkan keandalan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem manajemen layanan perlu diperkuat agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih konsisten.

Temuan lapangan juga mengungkap adanya keluhan terkait waktu pelayanan yang dianggap terlalu singkat dan tidak fleksibel. Banyak Posyandu hanya buka beberapa jam dalam sebulan, sehingga tidak semua masyarakat dapat dilayani secara optimal. Akibatnya, sebagian warga harus menunggu lama atau bahkan tidak sempat mendapatkan layanan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam pelayanan berbasis masyarakat yang semestinya mudah diakses dan menjangkau seluruh kalangan.

Responden memberikan apresiasi terhadap peran kader Posyandu yang dinilai sangat membantu dan ramah dalam memberikan layanan. Kader dianggap sebagai ujung tombak dalam menyampaikan informasi, melakukan penimbangan, serta memberikan edukasi kesehatan. Sikap positif para kader menjadi penopang utama keberhasilan pelayanan Posyandu di masyarakat. Hal ini menunjukkan pentingnya peran sumber daya manusia dalam menentukan kualitas layanan kesehatan.

Meskipun tingkat kepuasan cukup tinggi, pemerintah daerah dan pengelola Posyandu perlu melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan kegiatan Posyandu. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi kendala teknis maupun operasional, serta memahami kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Data survei seperti ini dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan secara menyeluruh. Selain itu, evaluasi rutin akan membantu menjaga keberlanjutan pelayanan yang bermutu.

Untuk mengatasi keterbatasan fasilitas, penguatan dukungan anggaran dari pemerintah daerah sangat dibutuhkan. Pengadaan alat kesehatan baru, perbaikan sarana fisik, dan penyediaan ruang tunggu yang nyaman harus menjadi prioritas dalam perencanaan anggaran kesehatan. Kualitas fisik yang baik akan menciptakan kenyamanan bagi pengguna layanan dan meningkatkan efektivitas kegiatan Posyandu. Investasi dalam sarana prasarana merupakan bentuk komitmen pemerintah terhadap kesehatan masyarakat.

Penyesuaian jadwal pelayanan yang lebih fleksibel juga menjadi masukan penting dari masyarakat. Jika memungkinkan, Posyandu perlu menambah frekuensi buka dalam satu bulan atau menyesuaikan jam pelayanan agar tidak terlalu sempit. Ini akan memberikan kesempatan lebih luas bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu. Penyesuaian ini akan meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat.

Selain penguatan aspek teknis, pengembangan kapasitas kader secara berkala juga perlu menjadi perhatian. Pelatihan rutin tentang komunikasi efektif, penanganan dasar, dan penggunaan alat kesehatan akan meningkatkan kepercayaan diri kader dalam menjalankan tugas. Hal ini juga akan memperkuat kualitas pelayanan dan memperkecil potensi kesalahan dalam pelayanan dasar. Kader yang terampil dan profesional akan menciptakan layanan yang lebih berkualitas dan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu tergolong baik, namun masih memerlukan berbagai pembenahan. Dimensi yang mendapatkan skor lebih rendah menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya optimal dan perlu peningkatan, terutama dari sisi keandalan dan fasilitas. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, Posyandu dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini akan meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan warga dalam menjaga kesehatan keluarga mereka.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa survei kepuasan masyarakat merupakan alat evaluasi yang sangat penting dalam sistem pelayanan publik. Data empiris yang dihasilkan mampu memberikan gambaran yang objektif terhadap kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna. Oleh karena itu, kegiatan semacam ini sebaiknya dilakukan secara rutin untuk memantau dinamika kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, perencanaan program kesehatan masyarakat akan lebih tepat sasaran.

Dari temuan dan pembahasan ini, dapat disimpulkan bahwa Posyandu di wilayah Bekasi telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap pelayanan kesehatan masyarakat, khususnya ibu dan anak. Meski demikian, perlu adanya sinergi antara pemerintah, kader, dan masyarakat dalam memperbaiki serta mempertahankan mutu layanan yang ada. Harapan masyarakat agar pelayanan Posyandu menjadi lebih andal, mudah diakses, dan ramah pengguna harus dijawab dengan langkah nyata dan kebijakan yang berpihak pada pelayanan dasar. Dengan upaya bersama, Posyandu dapat terus berkembang sebagai pilar utama pelayanan kesehatan komunitas.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu di wilayah Bekasi berada dalam kategori "puas" pada seluruh dimensi pelayanan, dengan dimensi assurance memperoleh skor tertinggi dan reliability terendah. Masyarakat menilai bahwa petugas Posyandu, terutama para kader, menunjukkan sikap profesional, ramah, dan responsif dalam memberikan layanan, meskipun masih terdapat kekurangan pada aspek keandalan layanan dan ketersediaan fasilitas. Temuan juga menunjukkan adanya kendala terkait waktu pelayanan yang terbatas, serta kebutuhan akan perbaikan sarana dan peningkatan kapasitas petugas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan Posyandu perlu difokuskan pada penambahan fasilitas, penguatan jadwal pelayanan, dan pelatihan kader secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan kesehatan dasar yang lebih efektif, merata, dan berkelanjutan bagi masyarakat.

## DAFTAR REFERENSI

- Erny, Y. (2014). *Efektivitas Penyuluhan Komunikasi Terhadap Tingkat Kemampuan Komunikasi Kader Posyandu (Studi Kasus Posyandu Flamboyan 4 Rt. 03 Rw. 06 Kelurahan Duren Jaya Bekasi Timur)* (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Jakarta).
- Fahrizal, I., & Hazmi, S. (2024). Peningkatan Kualitas Keagamaan Masyarakat Di Perumahan Grand Pratama City: Membangun Desa Berbasis Agama Dan Kearifan Lokal Di Wilayah Desa Jayamulya Kecamatan Serang Baru. *Khazanah*, 4(1), 50-59.
- Inayati, I., & Nuraini, S. (2021). Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Desa Sukajaya Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. *Governance*, 9(2), 44-73.
- Johan, W., Maulida, E. M., Aryanti, R. D., Wulandari, A. E., Nanta, R. Y., Nugroho, N. P., ... & Susanto, I. (2024). Peningkatan Pengetahuan, Sikap, Dan Perilaku Kader Posyandu Serta Masyarakat Dalam Pencegahan Dan Penanganan Stunting Di Posyandu Balita Sehat, Boyolali. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 4(4), 1618-1628.
- Kusbudiyanto, L., Kurniawan, D., & Samputra, P. L. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *Jane-Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 55-63.
- Murjoko, A., & Saputra, A. (2024). Pemberdayaan Masyarakat Yang Berbasis Agama Dan Kearifan Lokal Dalam Pelaksanaan Pkm Kelompok 2 Desa Nagacipta Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi. *Khazanah*, 4(1), 23-36.
- Prabowo, A., Mustika, W. P., Idris, M., & Sanjaya, A. (2023). Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Tumbuh Kembang Anak Pada Posyandu Cendana Dengan Metode Saw. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 3(4), 335-347.
- Rachmiatie, A., Turmudi, A., & Rofiq, A. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Lingkungan Dengan Pendekatan Social Learning Di Era Digital. In *Prosiding Seminar Hasil Pengabdian Guru Besar Kkn Tematik Mbkm Mandiri Lldikti Iv 2023* (Pp. 85-97).
- Risa, N., Sulastri, T., & Pramono, J. (2011). Corporate Social Responsibility Perusahaan Kepada Masyarakat Studi Kasus Pada Pt Gold Coin Specialities. *Jrak: Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi*, 2(2), 73-83.
- Yulia, P. R., Baga, L. M., & Djohar, S. (2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (Jabm)*, 2(3), 312-312.