KUALITAS PELAYANAN PADA POSYANDU RW 03 DESA NEGLASARI KECAMATAN NYALINDUNG KABUPATEN SUKABUMI

Ratih Hendra Ningsih[1], Tasya Tsaniatulfajri [2],
[1,2] Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi
[1,2] Jl. Babakan Sirna No. 25 Kota Sukabumi Jawa Barat, Telp/Fax. (0266) 215417, Indonesia
ratihhendraningsi@polteksmi.ac.id[1],tasyafajri01@gmail.com[2]

Abstrak

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pos pelayanan terpadu (Posyandu) Desa Neglasari merupakan salah satu intansi pemerintah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Posyandu atau Pos Layanan Terpadu mempunyai peran yang sangat penting untuk mengawasi pertumbuhan dan perkembangan anak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetetahui secara rinci bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan posyandu Rw 03 Desa Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi. Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu metode kuantitatif. Dalam penelitian ini kualitas layanan yang menjadi pokok permasalahan, diukur dengan *Service Quality* (*SERVQUAL*) dimana dalam metode tersebut membahas tentang dimensi-dimensi kualitas yakni: *Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty*. Tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan analisis terlebih dahulu dari kekeurangan Posyandu pada bidang kualitas layanan. Setelah menganalisis permasalahan peneliti melakukan penyebaran kuesioner terhadap konsumen sehingga permasalahan kualitas pelayanan dapat diketahui subjeknya. Hasil penelitian dari setiap dimensi pada *SERVQUAL* yakni *Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* menunjukan bahwa dimensi bukti fisik (*Tangible*) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas pelayanan terkecil dari indikator fasilitas ruang pelayanan kurang nyaman dan kurang menariknya alat peraga edukasi, sedangkan nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi jaminan (*assurance*) dari indikator empati Kader selalu mendahulukan kepentingan masyarakat

Kata kunci: Kualitas Pelayanan

Abstrac

Public services are basic services in government administration. The Neglasari village integrated service post (posyandu) is one of the government agencies that has duties and responsibilities in providing public services. Posyandu or Integrated Service Post has a very important role in monitoring children's growth and development. This research aims to find out in detail how to improve the quality of services at Posyandu Rw 03 Neglasari Village, Nyalindung District, Sukabumi Regency. The method used by researchers is a quantitative method. In this research, service quality, which is the main problem, is measured by Service Quality (SERVQUAL) where this method discusses quality dimensions, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. The initial stage carried out in this research was to first carry out an analysis of Posyandu's shortcomings in the field of service quality. After analyzing the problems, researchers distributed questionnaires to consumers so that service quality problems could be identified by the subjects. The research results from each dimension of SERVQUAL, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty, show that the physical evidence dimension (Tangible) is the dimension that has the smallest service quality value from the service room facility indicators which are less comfortable and less attractive educational teaching aids, while the quality value The largest is in the assurance dimension of the empathy indicator. Cadres always put the interests of the community first.

***Keywords**: Service Quality*

I. PENDAHULUAN

Untuk mempercepat terwujudnya masyarakat sehat, yang merupakan bagian dari kesejahteraan umum seperti yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945, Departemen Kesehatan pada Tahun 1975 menetapkan Kebijakan Pembangunan kesehatan Masyarakat Desa (PKMD).

Adapun yang dimaksud dengan PKMD ialah strategi pembangunan kesehatan yang menerapkan prinsip gotong royong dan swadaya masyarakat, dengan tujuan agar masyarakat dapat menolong dirinya sendiri melalui pengenalan dan penyelesaian masalah kesehatan yang dilakukan bersama petugas kesehatan secara lintas program dan lintas sektor terkait. Diperkenalkannya PKMD pada Tahun 1975 mendahului kesepakatan internasional tentang konsep yang sama, yang dikenal dengan nama *Primary Healt Care* (PHC), seperti yang tercantum dalam Delarasi Alma Atta pada Tahun 1978 [1].

Pada tahap awal, kegiatan PKMD yang pertama kali diperkenalkan di Kabupaten Banjarnegara, jawa Tengah, diselenggarakan di berbagai bentuk, kegiatan PKMD untuk perbaikan gizi, dilaksanakan melalui Karang Balita, sedangkam untuk penanggulangan diare, dilaksanakan melalui Pos Penanggulangan Diare, untuk pengobatan masyarakat di perdesaan melalui Pos Kesehatan, serta untuk imunisasi dan keluarga berencana, melalui Pos Imunisasi dan Pos KB Desa [1].

Perkembangan berbagai upaya kesehatan dengan prinsip dari, oleh dan untuk masyarakat yang seperti ini, disamping menguntungkan masyarakat, karena memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, ternyata juga menimbulkan berbagai masalah, antara lain pelayanan kesehatan menjadi terkotak-kotak, menyulitkan koordinasi, serta memerlukan lebih banyak sumber daya.

Untuk mengatasinya, pada tahun 1984 dikeluarkan Intruksi Bersama antara Menteri Kesehatan, Kepala BKKBN dan Menteri Dalam Negeri, yang mengintegrasikan berbagai kegiatan yang ada di masyarakat kedalam satu wadah yang disebut dengan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) [2]. Kegiatan yang dilakukan, diarahkan untuk lebih mempercepat penurunan angka kematian ibu bayi, yang sesuai dengan konsep GOBI-3F *(Growth Monitoring, Oral Rehydration, Breast Feeding, Imunization, Female Education, Family Planning, dan Food Suplementation),* untuk Indonesia di terjemahkan ke dalam 5 kegiatan Posyandu, yaitu KIA, KB, Imunisasi, Gizi dan Penanggulangan diare [3].

Pencanagan Posyandu yang merupakan bentuk baru ini, dilakukan secara masal untuk pertama kali oleh Kepala Negara Republik Indonesia pada Tahun 1986 di Yogyakarta, bertepatan dengan peringatan Hari Kesehatan Nasional. Sejak saat itu Posyandu tumbuh dengan pesat. Pada Tahun 1990, terjadi perkembangan yang sangat luar biasa, yakni dengan keduanya Intruksi Menteri Menteri Dalam Negeri (Innendagri) Nomor 9 Tahun 1990 tentang Peningkatan Pembinaan Mutu Posyandu [2], Melalui Intruksi ini, seluruh kepala daerah ditugaskan untuk meningkatkan pengelolaan mutu posyandu. Pengelolaan Posyandu dilakukan oleh satu Kelompok Kerja Oprasional (pokjanal) Posyandu yang merupakan tanggung jawab Bersama antara masyarakat dengan Pemerintah Daerah (Pemda).

Posyandu memberikan pelayanan kesehatan bagi anak-anak. Posyandu atau Pos Layanan Terpadu mempunyai peran yang sangat penting untuk mengawasi pertumbuhan dan perkembangan anak, terutama bagi anak yang masih berusia di bawah 3 tahun. Tidak hanya untuk anak, Posyandu juga membawa manfaat untuk ibu hamil dan menyusui. Ibu hamil dapat memeriksakan kondisi kehamilan, tekanan darah, hingga berat badan di Posyandu. Selain itu, ibu hamil juga bisa bertanya pada petugas tentang persiapan persalinan dan pemberian ASI pertama.

Berikut data peserta posyandu Rw 03 Desa Neglasari.

Table 1.1 Data Posyandu RW 03 Desa Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi

No	Posyandu Anyelir 5				
	Bulan	**Bayi**	**Balita**	**Ibu Hamil**	**Pengunjung**
1.	Januari	6	20	3	19
2.	Februari	5	18	2	18
3.	Maret	5	17	2	21
4.	April	5	16	2	21
5.	Mei	5	16	2	20
6.	Juni	5	16	2	13
7.	Juli	5	16	1	20
8.	Agustus	5	14	-	30
9.	September	5	14	-	13
10	Oktober	5	13	1	17
11.	November	5	12	1	15
12.	Desember	5	12	2	15
No	**Posyandu Anyelir 6**				
	Bulan	**Bayi**	**Balita**	**Ibu Hamil**	**Pengunjung**
1.	Januari	15	90	9	54
2.	Februari	16	90	11	36
3.	Maret	18	88	10	27

4.	April	18	87	9	31
5.	Mei	19	82	9	31
6.	Juni	20	80	11	35
7.	Juli	20	79	7	37
8.	Agustus	19	69	8	43
9.	Septembe r	17	65	7	29
10	Oktober	17	65	7	38
11 .	Novembe r	17	63	7	27
12 .	Desember	17	62	8	31
	Total	**274**	**1.104**	**121**	**641**

Sumber: Posyandu Anyelir 5 dan Anyelir 6

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa total jumlah peserta posyandu di Rw 03 Desa Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi pada akhir tahun jumlah bayi 274 orang, jumlah balita 1.104 orang, jumlah ibu hamil 121 orang dan jumlah pengunjung 641 orang. Adapun permasalahannya yaitu, kader kurang memperhatikan berkembangan balita yang bermasalah, saat pelayanan di posyandu tidak kondusif karena terburu-buru, kader kurang terampil memakai alat bantu pada saat pelayanan posyandu, kader kurang tanggap dan cepat terhadap pelayanan posyandu, kurangnya sarana dan prasarana. Untuk meningkatkan kinerja kader posyandu, maka diambil judul tugas akhir yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Pada Posyandu RW 03 Desa Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi"**

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di gunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu metode yang dilakukan dengan tujuan utama untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya [4]. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*) Penelitian langsung dengan maksud memperoleh data-data skunder di organisasi. Adapun metode pengumpulan data. dengan observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner untuk lebih jelasnya sebagai berikut :
   a) Observasi
      Melalui cara ini penulis menginginkan akan dapat memakai kondisi objektif berbagai hal yang menjadi sasaran penelitian, yaitu melakukan tinjauan langsung ke lokasi penelitian guna mengamati objek-objek penelitian [1], [5], [6].
   b) Wawancara
      Peneliti melakukan wawancara dengan sejumlah responden yang menurut pengamatan penulis dapat mewakili populasi yang ada
   c) Kuesioner
      Melalui koesioner peneliti mendapatkan data primer yaitu data yang didapat langsung dari sumbernya yaitu responden yang menjadi sampel penelitian (data hasil sebaran kuesioner).
   d) Studi Kepustakaan
      Penulis melakukan teknik pengumpulan data melalui sumber-sumber dari buku maupun jurnal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti..

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Pelayanan Posyandu RW 03 Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi*

Pada Subab ini menjelaskan mengenai hasil pelaksanaan pelayanan kader posyandu RW 03 Neglasari dan perhitungan nilai SERVQUAL (gap) 5.

1. *Hasil Pelayanan Posyandu RW 03 Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi*

Dalam penelitian ini penulis melakukan penyebaran kuesioner yang dibagi menjadi dua tahap yaitu pada tahap pertama selama tiga hari dibagikan kepada 30 orang responden untuk dijadikan sampel uji validitas dan realibilitas. Penyebaran kuesioner atau pengambilan sampel dilakukan penulis pada tanggal 24, 25 dan 26 Juni 2023, kemudian proses hasil penyebaran tahap pertama diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS selama satu hari [7]–[9], sehingga tahap pertama memerlukan waktu sekitar empat hari. Setelah hasil uji validitas dan realibilitas kuesioner dinyatakan valid maka dilanjutkan pada tahap kedua. Pada tahap kedua dibagikan kepada 86 orang responden selama 10 hari dimulai pada tanggal 1 Juli 2023 sampai dengan 10 Juli 2023. Kemudian peneliti melakukan rekapitulasi data selama kurang lebih enam hari. Jadi total penyebaran kuesioner dari tahap pertama ke tahap kedua adalah enam belas hari. Teknik perolehan data yang digunakan adalah wawancara langsung dan aplikasi yang digunakan adalah google form yang dikirim melalui pesan aplikasi WhatsApp dengan alamat link (https://forms.gle/QwaciSbWL1dBa8Zb9).

a) Rekapitulasi Hasil Kuesioner Persepsi Peserta Posyandu RW 03 Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi
   Hasil rekapitulasi kuesioner persepsi didapat dari jumlah jawaban responden dikalikan dengan bobot nilai. Berikut adalah hasil rekapitulasi persepsi peserta Posyandu terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kader:

Tabel 3. 1 Rekapitulasi Kuesioner Persepsi Peserta Posyandu RW 03 Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi

Dimensi	No	Pernyataan	SB (5)		B (4)		KB(3)		TB (2)		STB (1)		Total
			Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Relibilitas (reliability)	1	Kader mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan tepat.	20	23,2	63	73,2	2	2,3	0	0,0	1	1,2	86
			100	27,8	252	70,2	6	1,7	0	0,0	1	0,3	359
	2	Kader mampu melakukan pelayanan tepat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan	26	30,2	56	65,1	4	4,6	0	0,0	0	0,0	86
			130	35,5	224	61,2	12	3,3	0	0,0	0	0,0	366
	3	Kader mempunyai pengetahuan yang baik dalam penguasaan materi pemberian makanan pendamping anak kepada masyarakat	26	30,2	58	67,4	2	2,3	0	0,0	0	0,0	86
			130	35,3	232	63,04	6	1,6	0	0,0	0	0,0	368
	4	Kader memiliki keterampilan dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu.	25	29,1	50	58,1	11	12,8	0	0,0	0	0,0	86
			125	34,9	200	55,9	33	9,2	0	0,0	0	0,0	358
Daya Tanggap (responsiveness)	5	Kader merespon dengan baik setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	26	30,2	57	66,3	3	3,5	0	0,0	0	0,0	86
			130	35,4	228	62,1	9	2,4	0	0,0	0	0,0	367
	6	Kader mendengarkan keluhan yang dialami masyarakat dan memberikan solusi	21	24,4	61	70,9	5	5,8	0	0,0	0	0,0	86
			105	28,8	244	67,03	15	4,1	0	0,0	0	0,0	364
	7	Kader memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat	24	27,9	52	60,5	10	11,6	0	0,0	0	0,0	86
			120	33,5	208	58,1	30	8,4	0	0,0	0	0,0	358
	8	Kader memberikan informasi yang jelas dan mudah	21	24,4	62	72,1	3	3,5	0	0,0	0	0,0	86
			105	29	248	68,5	9	2,5	0	0,0	0	0,0	362
Jaminan (assurance)	9	Kader memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	18	20,9	62	72,1	6	6,9	0	0,0	0	0,0	86
			90	25,3	248	69,7	18	5.05	0	0,0	0	0,0	356
	10	Kader membuat masyarakat merasa aman dan nyaman sewaktu berkunjung ke posyandu	20	23,2	65	75,6	1	1,2	0	0,0	0	0,0	86
			100	27,5	260	71,6	3	0,8	0	0,0	0	0,0	363
	11	Kader menjamin hak yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan	21	24,4	61	70,9	4	4,6	0	0,0	0	0,0	86
			105	29,1	244	67,6	12	3,3	0	0,0	0	0,0	361
	12	Kader posyandu yang secara konsisten bersikap sopan	24	27,9	62	72,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			120	32,6	248	67,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	368
Empati (empathy)	13	Kader selalu mendahulukan kepentingan masyarakat	14	16,3	72	83,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			70	19,5	288	80,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	358
	14	Kader tidak terburu-buru sewaktu melaksanakan pelayanan di posyandu	20	23,2	53	61,6	13	15,1	0	0,0	0	0,0	86
			100	28,5	212	60,4	39	11,1	0	0,0	0	0,0	351
	15	Memberikan perhatian individual kepada masyarakat	18	20,9	58	67,4	10	11,6	0	0,0	0	0,0	86
			90	25,6	232	65,9	30	8,5	0	0,0	0	0,0	352
	16	Kader memahami dan menghargai setiap keluhan masyarkat	16	18,6	67	77,9	3	3,5	0	0,0	0	0,0	86
			80	22,4	268	75,1	9	2,5	0	0,0	0	0,0	357
Bukti Fisik (tangibles)	17	Kader berpenampilan rapi dan profesional	24	27,9	60	69,7	2	2,3	0	0,0	0	0,0	86
			120	32,8	240	65,6	6	1,6	0	0,0	0	0,0	366
	18	Ketersediaan toilet di posyandu	14	16,3	60	69,7	12	13,9	0	0,0	0	0,0	86
			70	20,2	240	69,4	36	10,4	0	0,0	0	0,0	346
	19	Fasilitas ruang pelayanan posyandu yang nyaman	9	10,5	61	70,9	16	18,6	0	0,0	0	0,0	86
			45	13,3	244	72,4	48	14,2	0	0,0	0	0,0	337
	20	Alat peraga edukasi kesehatan yang menarik	7	8,1	65	75,5	16	18,6	0	0,0	0	0,0	86
			35	10,4	252	75,2	48	14,3	0	0,0	0	0,0	335

Sumber: Hasil Olah data, 2023

Keterangan :

SB = Sangat Baik dengan nilai bobot 5
B = Baik dengan nilai bobot 4
KB = Kurang Baik dengan nilai bobot 3
TB = Tidak Baik dengan nilai bobot 2
STB = Sangat Tidak Baik dengan nilai bobot 1

Contoh Perhitungan jawaban responden pada pernyataan item nomor satu sebagai berikut :

1) Responden yang menjawab sangat baik
   (20 orang) = 5x20 = 100
2) Responden yang menjawab baik
   (70 orang) = 4x63 = 280
3) Responden yang menjawab kurang baik
   (2 orang) = 3x2 = 6
4) Responden yang menjawab tidak baik
   (0 orang) = 2x0 = 0
5) Responden yang menjawab sangat tidak baik
   (1 orang) = 1x1 = 1

Total skor = 100 + 252 + 6 + 0 + 1 = 359

Pada tabel 3.1, rekapitulasi persepsi peserta Posyandu tersebut berdasarkan hasil penyebaran kuesioner persepsi peserta Posyandu yang disebar kepada 86 responden di RW 03 Desa Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi.

Dari kelima dimensi tersebut terdapat tujuh pernyataan yang harus lebih diprioritaskan untuk diperbaiki, berdasarkan perhitungan jumlah persentase dari persepsi peserta Posyandu yang hasilnya masih kurang baik yang cukup besar ada pada pernyataan nomor 4 dengan persentase 12,8%, pernyataan nomor 7 dengan persentase 11,6%, pernyataan nomor 14 dengan persentase 15,1%, pernyataan nomor 15 dengan persentase 11,6%, pernyataan nomor 18 dengan persentase 13,9%, pernyataan nomor 19 dengan persentase 18,6%, pernyataan nomor 20 dengan persentase 18,6%, Dimana pernyataan paling kurang baik terdapat pada pernyataan nomor 19 dan nomor 20 dengan persentase sebesar 18,6% dan untuk pernyataan sangat baik terdapat pada pernyataan nomor 13 dengan persentase sebesar 83,7%.

b) Rekapitulasi Hasil Kuesioner Ekspektasi Peserta Posyandu RW 03 Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi

   Berikut adalah hasil rekapitulasi ekspektasi peserta Posyandu terhadap pelayanan Kader:

Tabel 3.2 Rekapitulasi Kuesioner Ekspetasi Peserta Posyandu RW 03 Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi

Dimensi	No	Pernyataan	SS (5)		S (4)		KS(3)		TS (2)		STS (1)		Total
			Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Relibilitas (reliability)	1	Kader mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan tepat.	28	32,5	56	65,1	2	2,3	0	0,0	0	0,0	86
			140	37,8	224	60,5	6	1,6	0	0,0	0	0,0	370
	2	Kader mampu melakukan pelayanan tepat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan	35	40,7	51	59,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			175	46,2	204	53,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	379
	3	Kader mempunyai pengetahuan yang baik dalam penguasaan materi pemberian makanan pendamping anak kepada masyarakat	34	39,5	51	59,3	1	1,2	0	0,0	0	0,0	86
			170	45,1	204	54,1	3	0,8	0	0,0	0	0,0	377
	4	Kader memiliki keterampilan dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu.	32	37,2	53	61,6	1	1,2	0	0,0	0	0,0	86
			160	42,7	212	56,5	3	0,8	0	0,0	0	0,0	375
Daya Tanggap (responsiveness)	5	Kader merespon dengan baik setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	36	41,9	50	58,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			180	47,4	200	52,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	480
	6	Kader mendengarkan keluhan yang dialami masyarakat dan memberikan solusi	36	41,9	49	56,9	1	1,2	0	0,0	0	0,0	86
			180	47,5	196	51,7	3	0,8	0	0,0	0	0,0	379
	7	Kader memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat	32	37,2	53	61,6	1	1,2	0	0,0	0	0,0	86
			160	42,7	212	56,5	3	0,8	0	0,0	0	0,0	375
	8	Kader memberikan informasi yang jelas dan mudah	33	38,4	52	60,5	1	1,2	0	0,0	0	0,0	86
			165	43,8	208	55,3	3	0,8	0	0,0	0	0,0	376
Jaminan (assurance)	9	Kader memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	26	30,2	60	69,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			130	35,1	240	64,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	370
	10	Kader membuat masyarakat merasa aman dan nyaman sewaktu berkunjung ke posyandu	31	36,04	55	63,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			155	41,3	220	58,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	375
	11	Kader menjamin hak yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan	28	32,5	57	66,3	1	1,2	0	0,0	0	0,0	86
			140	37,7	228	61,4	3	0,8	0	0,0	0	0,0	371
	12	Kader posyandu yang secara konsisten bersikap sopan	35	40,7	51	59,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			175	46,2	204	53,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	379
Empati (empathy)	13	Kader selalu mendahulukan kepentingan masyarakat	31	36,04	55	63,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			155	41,3	220	58,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	375
	14	Kader tidak terburu-buru sewaktu melaksanakan pelayanan di posyandu	32	37,2	54	62,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			160	42,5	216	57,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	376
	15	Memberikan perhatian individual kepada masyarakat	24	27,9	62	72,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			120	32,6	248	67,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	368
	16	Kader memahami dan menghargai setiap keluhan masyarkat	26	30,2	60	69,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			130	35,1	240	64,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	370
Bukti Fisik (tangibles)	17	Kader berpenampilan rapi dan profesional	30	34,9	56	65,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			150	40,1	224	59,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	374
	18	Ketersediaan toilet di posyandu	32	37,2	54	62,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			160	42,5	216	57,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	376
	19	Fasilitas ruang pelayanan posyandu yang nyaman	30	34,9	56	65,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			150	40,1	224	59,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	374
	20	Alat peraga edukasi kesehatan yang menarik	29	33,7	57	66,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	86
			145	38,9	228	61,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	373

Sumber: Hasil Olah data, 2023

Keterangan :

SS = Sangat Setuju dengan nilai bobot 5
S = Setuju dengan nilai bobot 4
KS = Kurang Setuju dengan nilai bobot 3
TS = Tidak Setuju dengan nilai bobot 2
STS = Sangat Tidak Setuju dengan nilai bobot 1

Contoh Perhitungan jawaban responden pada pernyataan item nomor satu sebagai berikut :

1) Responden yang menjawab sangat baik
   (28 orang) = 5 x 28 = 140
2) Responden yang menjawab baik
   (63 orang) = 4 x 56 = 224
3) Responden yang menjawab kurang baik
   (2 orang) = 3 x 2 = 6
4) Responden yang menjawab tidak baik
   (0) = 2 x 0 = 0
5) Responden yang menjawab sangat tidak baik
   (0) = 1 x 0 = 0

Total skor = 140 + 224 + 6 + 0 + 0 = 370

Berdasarkan tabel 3.2 rekapitulasi ekspektasi peserta Posyandu tersebut berdasarkan hasil penyebaran kuesioner ekspektasi atau harapan peserta posyandu

yang disebar kepada 86 responden di RW 03 Desa Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi. Hasil tersebut selanjutnya digunakan untuk perhitungan rata-rata kuesioner ekspektasi peserta Posyandu.

c) Rata-Rata Kuesioner Persepsi dan Ekspektasi

Berikut adalah tabel rata-rata kuesioner persepsi dan ekspektasi peserta Posyandu terhadap pelayanan yang diberikan Kader:

Tabel 4. 3 Rata- Rata Kuesioner Persepsi dan Ekspektasi Peserta Posyandu RW 03

Dimensi	No	Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Ekspetasi
Reliabilitas *(reliability)*	1	Kader mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan tepat.	4,174	4,302
	2	Kader mampu melakukan pelayanan cepat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan	4,256	4,407
	3	Kader mempunyai pengetahuan yang baik dalam penguasaan materi pemberian makanan pendamping anak kepada masyarakat	4,279	4,384
	4	Kader memiliki keterampilan dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu.	4,163	4,360
Daya tanggap *(responsiveness)*	5	Kader merespon dengan baik setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	4,267	4,419
	6	Kader mendengarkan keluhan yang dialami masyarakat dan memberikan solusi	4,232	4,407
	7	Kader memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat	4,163	4,360
	8	Kader memberikan informasi yang jelas dan mudah.	4,209	4,372
Jaminan *(assurance)*,	9	Kader memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	4,139	4,302
	10	Kader membuat masyarakat merasa aman dan nyaman sewaktu berkunjung ke posyandu	4,221	4,360
	11	Kader menjamin hak yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan	4,198	4,314
	12	Kader posyandu yang secara konsisten bersikap sopan	4,279	4,407
Empati *(empathy)*	13	Kader selalu mendahulukan kepentingan masyarakat	4,163	4,360
	14	Kader tidak terburu-buru sewaktu melaksanakan pelayanan di posyandu	4,081	4,372
	15	Memberikan perhatian individual kepada masyarakat	4,093	4,279
	16	Kader menyapa dan menghargai setiap kebutuan masyarkat	4,151	4,302
Bukti fisik *(tangibles)*	17	Kader berpenampilan rapi dan profesional	4,256	4,349
	18	Ketersediaan toilet di posyandu	4,023	4,372
	19	Fasilitas ruang pelayanan posyandu yang nyaman	3,919	4,349
	20	Alat peraga edukasi kesehatan yang menarik	3,895	4,337
Total			4,158	4,356

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Hasil rata-rata tersebut didapatkan berdasarkan total dari rekapitulasi kuesioer dibagi dengan jumlah responden. Berikut contoh perhitungan rata-rata kuesioner persepsi dan ekspektasi pada pernyataan nomor satu:

Rata-rata persepsi $= \frac{Total\ Rekapitulasi}{Jumlah\ Responden}$

$= \frac{359}{86}$

$= 4{,}174$

Rata-rata ekspektasi $= \frac{Total\ Rekapitulasi}{Jumlah\ Responden}$

$= \frac{370}{86}$

$= 4{,}302$

Selanjutnya hasil dari rata-rata tersebut akan digunakan untuk menghitung Gap 5.

Penentuan standar pelayanan berdasarkan rekapitulasi perhitungan rata-rata ekspektasi dibandingkan dengan rata-rata persepsi:

Persentase rata-rata persepsi

$= \frac{4{,}174}{5}$ x 100% = 83,48%

Persentase rata-rata ekspektasi

$= \frac{4{,}302}{5}$ x 100% = 86,04%

Persentase standar pelayanan(x)

$= \frac{\text{persentase ekspektasi}}{x} = \frac{100\%}{\text{persentase persepsi}}$

Persentase standar pelayanan(x)

$= \frac{86{,}04}{x} = \frac{100\%}{83{,}48} = 71{,}82\ \%$

Berdasarkan hasil penentuan standar pelayanan rekapitulasi perhitungan rata-rata ekspektasi dibandingkan dengan rata-rata persepsi, apabila jumlah persentase nilai pelayanan yang diberikan diatas 71,82% dinyatakan sudah baik. Dan apabila jumlah persentase nilai pelayanan yang diberikan dibawah 71,82% maka pelayanan tersebut dinyatakan kurang baik dan perlu ditinjau kembali untuk diperbaiki.

2. *Perhitungan Nilai SERVQUAL Gap 5*

Data yang digunakan dalam perhitungan Gap 5 ini yaitu kuesioner persepsi dan kuesioner ekspektasi peserta OPOP yang disebarkan kepada 93 responden [4]. Berikut adalah hasil perhitungan Gap 5:

a) Perhitungan nilai SERVQUAL per dimensi
Perhitungan nilai SERVQUAL (gap) per dimensi dari selisih tingkat persepsi dan ekspekatsi (harapan) menunjukkan sampai sejauh mana pihak Pendamping telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (Peserta Posyandu). Peran gap per dimensi akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan [4]. Urutan nilai SERVQUAL (gap) per dimensi antara persepsi dan ekspektasi pelanggan ini bertujuan mengetahui dimensi mana yang masih banyak kekurangan dan di prioritaskan untuk segera diperbaiki oleh pihak Pendamping. Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai SERVQUAL per dimensi:

1) Perhitungan nilai *SERVQUAL* dimensi Reliabilitas (*reliability*)
Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *SERVQUAL* dimensi Reliabilitas (*reliability*):

Tabel 3. 4 Nilai SERVQUAL Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

No	Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Ekspetasi	Gap 5	Ketercapaian Persepsi %
	Reliabilitas *(reliability)*				
1	Kader mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan tepat.	4,174	4,302	-0,128	97,02
2	Kader mampu melakukan pelayanan tepat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan	4,256	4,407	-0,151	96,57
3	Kader mempunyai pengetahuan yang baik dalam penguasaan materi pemberian makanan pendamping anak kepada masyarakat	4,279	4,384	-0,105	97,6
4	Kader memiliki keterampilan dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu.	4,163	4,360	-0,197	95,48
	Total Rata-rata	4,218	4,363	-0,145	96,68

Sumber: Hasil Olah data, 2023

Contoh perhitungan skor *SERVQUAL* (Gap) pada pernyataan 1:

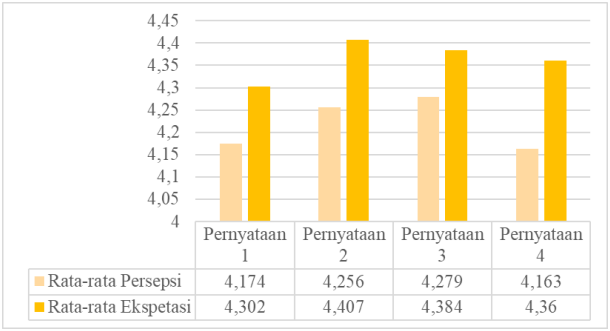
Nilai Gap 1

= Rata-rata persepsi peserta Posyandu – rata-rata ekspektasi peserta Posyandu

= 4,174 – 4,302

= -0,128

Berdasarkan table 3.4 dapat ditunjukan dengan grafik sebagai berikut:



Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Gambar 3. 1 Grafik Nilai SERVQUAL Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Berdasarkan tabel 3.4 dapat dilihat nilai SERVQUAL (gap) pada dimensi reliabilitas (reliability) terdapat empat pernyataan yang ada, dari semua pernyataan mempunyai selisih, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (peserta Posyandu) atas pelayanan yang diberikan Kader masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya. Hal tersebut dapat lebih jelas dilihat kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pada grafik 4.1.

Dari empat pernyataan tersebut, nilai gap atau kesenjangan tebesar dalam dimensi reliabilitas (reliabilty). Ada pada pernyataan nomor 4 Kader memiliki keterampilan dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu dengan selisih yaitu 0,193 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 95,48% dari harapan yang diinginkan. Urutan kedua nomor 2 Kader mampu melakukan pelayanan tepat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dengan selisih yaitu 0,151 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 96,57% dari harapan yang diinginkan. Ketiga pernyataan nomor 1 Kader mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan tepat dengan selisih yaitu 0,128 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 97,02% dari harapan yang diinginkan. Dan terakhir pernyataan nomor 3 Kader mempunyai pengetahuan yang baik dalam penguasaan materi pemberian makanan pendamping anak kepada masyarakat dengan selisih yaitu 0,105 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 97,6% dari harapan yang diinginkan. Dalam dimensi reliabilitas nilai gap dengan selisih terendah artinya persepsi mendekati ekspektasi terdapat pada pernyataan nomor 3 yaitu Kader mempunyai pengetahuan yang baik dalam penguasaan materi pemberian makanan pendamping anak kepada masyarakat dengan selisih sebesar 0,105 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi telah mencapai sebesar 97,6% dari harapan yang diinginkan, hal tersebut diliat dari cara kader memberikan makanan pendamping anak dengan baik.

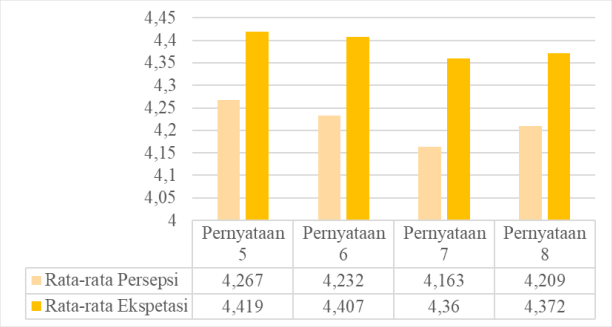
2) Perhitungan nilai *SERVQUAL* Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai SERVQUAL dimensi Daya Tanggap (Responsiveness):

Tabel 3. 5 Nilai SERVQUAL Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Ekspetasi	Gap 5	Ketercapaian Persepsi %
	Daya tanggap *(responsiveness)*				
5	Kader merespon dengan baik setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	4,267	4,419	-0,152	96,56
6	Kader mendengarkan keluhan yang dialami masyarakat dan memberikan solusi	4,232	4,407	-0,175	96,03
7	Kader memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat	4,163	4,360	-0,197	95,48
8	Kader memberikan informasi yang jelas dan mudah	4,209	4,372	-0,163	96,27
	Total Rata-rata	4,218	4,389	-0,171	96,1

Sumber: Hasil Olah Data,2023



Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Gambar 3. 2 Grafik Nilai SERVQUAL Dimensi Daya Tanggap (*Responsivenees*)

Berdasarkan tabel 3.5 dapat dilihat nilai *SERVQUAL* (gap) pada dimensi daya tanggap (responsivenees) terdapat empat pernyataan yang ada, dari semua pernyataan mempunyai selisih, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (peserta Posyandu) atas pelayanan yang diberikan Kader masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya. Hal tersebut dapat lebih jelas dilihat kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pada grafik 3.2.

Dari empat pernyataan tersebut, nilai gap atau kesenjangan tebesar dalam dimensi daya tanggap (responsivenees). Ada pada pernyataan nomor 7 Kader memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat dengan selisih yaitu 0,197 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 95,48% dari harapan yang diinginkan. Urutan kedua nomor 6 Kader mendengarkan keluhan yang dialami masyarakat dan memberikan solusi dengan selisih yaitu 0,175 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 96,03% dari harapan yang diinginkan. Ketiga pernyataan nomor 8 Kader memberikan informasi yang jelas dan mudah dengan selisih yaitu 0,163 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 96,27% dari harapan yang diinginkan. Dan terakhir pernyataan nomor 5 Kader merespon dengan baik setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan selisih yaitu 0,152 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 96,56% dari harapan yang diinginkan. Dalam dimensi daya tanggap (responsivenees) nilai gap dengan selisih terendah artinya persepsi mendekati ekspektasi terdapat pada pernyataan nomor 5 yaitu Kader merespon dengan baik setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan selisih sebesar 0,152 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi telah mencapai sebesar 96,56% dari harapan yang diinginkan, hal tersebut diliat dari cara kader merespon masyatakat.

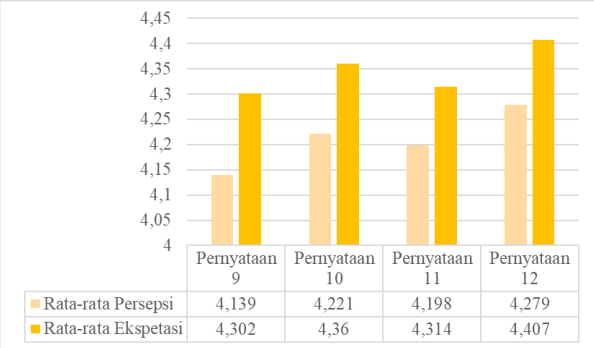
3) Perhitungan nilai *SERVQUAL* Dimensi Jaminan (*Assurance*),

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *SERVQUAL* dimensi Jaminan *(assurance*):

Tabel 3. 6 Nilai SERVQUAL Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Ekspetasi	Gap 5	Ketercapaian Persepsi %
	Jaminan *(Assurance)*,				
9	Kader memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	4,139	4,302	-0,163	96,21
10	Kader membuat masyarakat merasa aman dan nyaman sewaktu berkunjung ke posyandu	4,221	4,360	-0,139	96,81
11	Kader menjamin hak yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan	4,198	4,314	-0,116	97,31
12	Kader posyandu yang secara konsisten bersikap sopan	4,279	4,407	-0,128	97,05
	Total Rata-rata	4,209	4,346	-0,137	96,85

Sumber: Hasil Olah Data, 2023



Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Gambar 3. 3 Grafik Nilai SERVQUAL Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan tabel 3.6 dapat dilihat nilai *SERVQUAL* (gap) pada dimensi Jaminan (assurance) terdapat empat pernyataan yang ada, dari semua pernyataan mempunyai selisih, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (peserta Posyandu) atas pelayanan yang diberikan Kader masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya. Hal tersebut dapat lebih jelas dilihat kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pada grafik 4.3.

Dari empat pernyataan tersebut, nilai gap atau kesenjangan tebesar dalam dimensi Jaminan (assurance). Ada pada pernyataan nomor 9 Kader memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan dengan selisih yaitu 0,163 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 96,21% dari harapan yang diinginkan. Urutan kedua nomor 10 Kader membuat masyarakat merasa aman dan nyaman sewaktu berkunjung ke posyandu dengan selisih yaitu 0,139 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 96,81% dari harapan yang diinginkan. Ketiga pernyataan nomor 12 Kader posyandu yang secara konsisten bersikap sopan dengan selisih yaitu 0,128 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 97,05% dari harapan yang diinginkan. Dan terakhir pernyataan nomor 11 Kader menjamin hak yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan selisih yaitu 0,116 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi adalah sebesar 97,31% dari harapan yang diinginkan. Dalam dimensi jaminan (assurance) nilai gap dengan selisih terendah artinya persepsi mendekati ekspektasi terdapat pada pernyataan nomor 11 Kader menjamin hak yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan selisih sebesar 0,116 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi telah mencapai sebesar 97,31% dari harapan yang diinginkan, hal tersebut diliat dari cara kader memberikan hak yang sama kepada masyarakat.

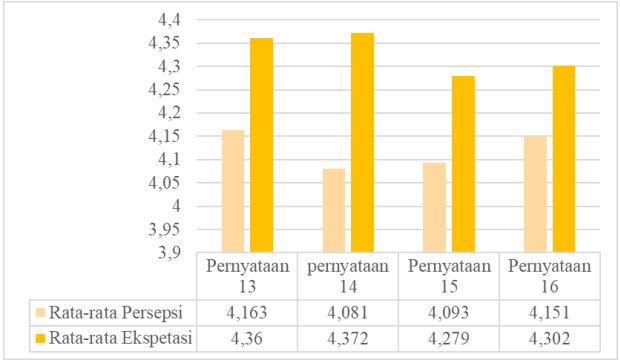
4) Perhitungan nilai *SERVQUAL* Dimensi Empati (*Empathy*

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *SERVQUAL* dimensi Empati (*empathy*):

Tabel 3. 7 Nilai SERVQUAL Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Ekspetasi	Gap 5	Ketercapaian Persepsi %
	Empati *(Empathy)*				
13	Kader selalu mendahulukan kepentingan masyarakat	4,163	4,360	-0,197	95,48
14	Kader tidak terburu-buru sewaktu melaksanakan pelayanan di posyandu	4,081	4,372	-0,291	93,34
15	Memberikan perhatian individual kepada masyarakat	4,093	4,279	-0,186	95,65
16	Kader memahami dan menghargai setiap keluhan masyarkat	4,151	4,302	-0,151	96,49
	Total Rata-rata	4,122	4,328	-0,206	95,24

Sumber: Hasil Olah Data, 2023



Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Gambar 4. 4 Grafik Nilai SERVQUAL Dimensi Empati (*Empathy*)

Berdasarkan tabel 3.7 dapat dilihat nilai SERVQUAL (gap) pada dimensi empati (empathy) terdapat empat pernyataan yang ada, dari semua pernyataan mempunyai selisih, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (peserta Posyandu) atas pelayanan yang diberikan Kader masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya

pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya. Hal tersebut dapat lebih jelas dilihat kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pada grafik 3.4.

Dari empat pernyataan tersebut, terdapat satu pernyataan yang harus diprioritaskan dalam dimensi empati (empathy) untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pernyataannya dengan selisih terbesar ada pada pernyataan nomor 14 Kader tidak terburu-buru sewaktu melaksanakan pelayanan di posyandu dengan selisih yaitu 0,291 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan ekspektasi hanya sebesar 93,34% dari harapan yang diinginkan, hal ini dikarenakan kader mengejar waktu disaat pelayanan dan menyesuaikan dengan terbatasnya waktu bidan datang ke posyandu. Dalam dimensi empati (empathy) nilai gap dengan selisih terendah artinya persepsi mendekati ekspektasi terdapat pada pernyataan nomor 16 yaitu Kader memahami dan menghargai setiap keluhan masyarkat dengan selisih sebesar 0,151 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi telah mencapai sebesar 96,49% dari harapan yang diinginkan, hal tersebut diliat dari cara kader menanggapi dan menghargai keluhan masyarakat yang baik dan tidak mengabaikannya.

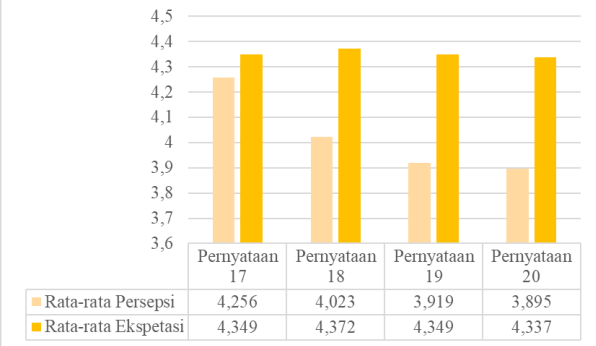
5) Perhitungan nilai *SERVQUAL* Dimensi Bukti fisik (*tangibles*)

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *SERVQUAL* dimensi Bukti fisik (*tangibles*):

Tabel 3. 8 Nilai *SERVQUAL* Dimensi Bukti fisik (*Tangibles*)

No	Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Ekspetasi	Gap 5	Ketercapaian Persepsi %
	Bukti fisik *(tangibles)*				
17	Kader berpenampilan rapi dan profesional	4,256	4,349	-0,093	97,86
18	Ketersediaan toilet di posyandu	4,023	4,372	-0,349	92,02
19	Fasilitas ruang pelayanan posyandu yang nyaman	3,919	4,349	-0.43	90,11
20	Alat peraga edukasi kesehatan yang menarik	3,895	4,337	-0,442	89,81
	Total Rata-rata	4,023	4,352	-0,329	92,44

Sumber: Hasil Olah Data, 2023



Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Gambar 3. 5 Grafik Nilai *SERVQUAL* Dimensi Bukti fisik (*tangibles*)

Berdasarkan tabel 3.8 dapat dilihat nilai SERVQUAL (gap) pada dimensi Bukti fisik (*tangibles*) terdapat empat pernyataan yang ada, dari semua pernyataan mempunyai selisih, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (peserta Posyandu) atas pelayanan yang diberikan Kader masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya. Hal tersebut dapat lebih jelas dilihat kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pada grafik 3.5.

Dari empat pernyataan tersebut, terdapat satu pernyataan yang harus diprioritaskan dalam dimensi Bukti fisik (tangibles) untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pernyataannya dengan selisih terbesar ada pada pernyataan nomor 20 Alat peraga edukasi kesehatan yang menarik selisih yaitu 0,442 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan ekspektasi hanya sebesar 89,81% dari harapan yang diinginkan, hal ini dikarenakan alat peraga edukasi kurang lengkap dan kurang menarik . Dalam dimensi bukti fisik (tangibles) nilai gap dengan selisih terendah artinya persepsi mendekati ekspektasi terdapat pada pernyataan nomor 17 yaitu Kader berpenampilan rapi dan profesional dengan selisih sebesar 0,093 apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi dibandingkan dengan ekspektasi telah mencapai sebesar 97,86% dari harapan yang diinginkan, kader berpenampilan rapi terlihat bersih dan nyaman untuk dipandang.

b) Perhitungan nilai *SERVQUAL* secara keseluruhan

Hasil perhitungan nilai *SERVQUAL* secara keseluruhan dari selisih tingkat persepsi dan ekspektasi menunjukan sampai sejauh mana pihak Pendamping telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya (peserta Posyandu). Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *SERVQUAL* secara keseluruhan:

Tabel 4. 1 Nilai *SERVQUAL* Keseluruhan antara Persepsi dan Ekspektasi

No	Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Ekspetasi	Gap 5	Ketercapaian Persepsi %	Rank
1	Jaminan (assurance),	4,209	4,346	-0,137	96,85	1
2	Reliabilitas *(reliability)*	4,218	4,363	-0,145	96,68	2
3	Daya tanggap *(responsiveness*	4,218	4,389	-0,171	96,41	3
4	Empati *(empathy)*	4,122	4,328	-0,206	95,24	4
5	Bukti fisik *(tangibles)*	4,023	4,352	-0,329	92,44	5
	Total Rata-rata Dimensi	4,158	4,356	-0,198	95,45	

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan table 3.9 hasil perhitungan SERVQUAL (Gap) atau kesenjangan secara keseluruhan menunjukan bahwa selisih sebesar 0,198 yang apabila dilihat dari persentase ketercapaian persepsi hanya sebesar 95,45% dari harapan yang diinginkan, berarti apa yang diharapkan pelanggan belum sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan (peserta Posyandu) pada pelayanan kader, sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar yang dirasakan pelanggan (peserta Posyandu) sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika harapan pelanggan dapat terpenuhi maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, begitupun sebaliknya.

B. Kendala-kendala yang ada dalam Proses Pelayanan pada Posyandu RW 03 Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi

Berdasarkan hasil wawancara awal, hasil pengamatan, dan penyebaran kuesioner dari kelima dimensi yang digunakan, terdapat empat dimensi yang mengalami kendala yaitu dimensi reabilitas (reliability), dimensi daya tanggap (responsiveness), dimensi empati (empathy), dan dimensi bukti fisik (tangible) [9], [10]. Berikut adalah beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan pendampingan:

1. Kader belum memiliki keterampilan dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu.
2. Kader kurang baik dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat
3. Kader terburu-buru sewaktu melaksanakan pelayanan di posyandu
4. Kader kurang memberikan perhatian individual kepada masyarakat
5. Ketersediaan toilet di posyandu kurang baik.
6. Fasilitas ruang pelayanan posyandu kurang nyaman
7. Alat peraga edukasi kesehatan tidak menarik

C. Solusi untuk Mengatasi Kendala-Kendala yang ada dalam Proses Pelayanan pada Posyandu RW 03 Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi

Agar pelayanan berjalan dengan baik, maka diberikan penyelesaian untuk mengatasi kendala-kendala yang muncul dalam proses pelayanan yaitu:

1. Kader terus meningkatkan keterampilannya dalam membantu menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu agar pelayanan berjalan dengan lancar dengan cara belajar mengoprasikan alat bantu tersebut di luar jam pelayanan posyandu.
2. Kader belajar lebih baik, cepat dan cermat dalam memberikan pelayanan, agar masyarakat merasa nyaman dan tidak membuang waktu mereka saat berada di posyandu.
3. Kader menginformasikan kepada masyarakat waktu dimulainya pelayanan posyandu melalui grup whatsapp, agar masyarakat tidak telat untuk datang ke posyandu sehingga kader tidak terburu-buru saat pelayanan.
4. Kader lebih memperhatikan setiap individual bayi balita dan utamakan yang memiliki keterlambatan dalam perkembangan,
5. Toilet posyandu diperbaiki , dijaga, dan selalu dibersihkan, agar terhindar dari kerusakan dan kuman.
6. Ruang pelayanan posyandu dibersih dan dirapikan sebelum pelayanan posyandu dimulai.
7. Kader melakukan hal-hal seperti membujuk bayi dan balita dengan mainan supaya mau untuk ditimbang.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Pelayanan Posyandu RW 03 Desa Neglasari, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan kader yang diberikan dilihat dari kesenjangan antara persepsi dan ekspetasi peserta Posyandu, beberapa pernyataan memiliki selisih lebih besar, yang artinya pelayanan yang diberikan masih belum sesuai

yang diharapkan peserta Posyandu. Dari kelima dimensi terdapat empat dimensiyang harus diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu reabilitas (reliability), dimensi daya tanggap (responsiveness), dimensi empati (empathy), dan dimensi bukti fisik (tangible).

2. Kendala-kendala yang ditemukan pada pelayanan yang diberikan kader adalah kader belum memiliki keterampilan dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu, kader kurang baik dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat, kader terburu-buru sewaktu melaksanakan pelayanan di posyandu, kader kurang memberikan perhatian individual kepada masyarakat, ketersediaan toilet di posyandu kurang baik, fasilitas ruang pelayanan posyandu kurang nyaman, dan alat peraga edukasi kesehatan tidak menarik.
3. Solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kader, diantaranya yaitu Kader terus meningkatkan keterampilannya dalam membantu menggunakan alat bantu saat proses pelayanan posyandu agar pelayanan berjalan dengan lancar dengan cara belajar mengoprasikan alat bantu tersebut di luar jam pelayanan posyandu, kader belajar lebih baik, cepat dan cermat dalam memberikan pelayanan, agar masyarakat merasa nyaman dan tidak membuang waktu mereka saat berada di posyandu, kader menginformasikan kepada masyarakat waktu dimulainya pelayanan posyandu melalui grup whatsapp, agar masyarakat tidak telat untuk datang ke posyandu sehingga kader tidak terburu-buru saat pelayanan, kader lebih memperhatikan setiap individual bayi balita dan utamakan yang memiliki keterlambatan dalam perkembangan, toilet posyandu diperbaiki , dijaga, dan selalu dibersihkan, agar terhindar dari kerusakan dan kuman, ruang pelayanan posyandu dibersih dan dirapikan sebelum pelayanan posyandu dimulai, dan kader melakukan hal-hal seperti membujuk bayi dan balita dengan mainan supaya mau untuk ditimbang

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas dapat sitemukan saran kiranya dapat menjadi masukan bagi kader yaitu:

1. Kader harus diberi pemahaman mengenai pelayanan posyandu dan cara menggunakan alat dengan benar.
2. Kader seharusnya berlatih cara melayani dengan cepat dan tepat supaya pada waktunya tidak lamban dan pelayananpun berjalan dengan tertib.
3. Kader sebaiknya selalu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai waktu dimulainya pelayanan posyandu dan memberikan ketegasan kepada masyarakat supaya tidak telat supaya kader tidak terburu-buru dalam memberikan pelayanan.
4. Kader sebaiknya terus memperhatikan dan memantau individual bayi balita, terutama yang memiliki keterlambatan dalam perkkembangannya.
5. Kader posyandu harus memiliki jadwal membersihkan sarana fasilitas supaya bersih, aman, dan nyaman.
6. Kader sebaiknya memiliki alat edukasi yang unik dan dapat dimengerti, supaya mudah diaplikasikan oleh masyarakat.

REFERENSI

[1] I. Kamaruddin *et al.*, *METODOLOGI PENELITIAN KESEHATAN MASYARAKAT*, 1st ed., vol. 1. PT Global Eksekutif Teknologi, 2022.

[2] U. Fadlilah, G. Ariyanto, S. Hartono, E. T. Kurniawan, and S. Husein, “Peningkatan Kinerja Kader Posyandu dan Kualitas Pelayanan di Posyandu Lestari,” *WARTA LPM*, vol. 23, no. 1, pp. 1–5, 2020, doi: 10.23917/warta.v23i1.8773.

[3] S. P. D. K. Wardani, D. N. Suhaid, J. D. Ayu, and W. M. Prasetyo, *Kesehatan reproduksi, ibu dan anak*. Bandung: CV. Media Sains, 2022.

[4] L. Liliawati, R. Hendra Ningsih, D. Anjani, A. Bisnis, and P. Sukabumi, “Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Program One Pesantren One Product (OPOP) dalam Pemberdayaan Masyarakat melalui model Service Quality (Servqual) di Sukabumi,” *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, vol. 8, no. 3, pp. 1–10, 2022, [Online]. Available: https://jurnal.polban.ac.id/an/article/view/2636

[5] U. Hidayati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1st ed., vol. 1. Makassar: Cendikia Publisher, 2020. Accessed: Oct. 14, 2023. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=ecYOEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=info:dxJzA0vbdqQJ:scholar.google.com&ots=-N8Ru5fzlO&sig=c9SlO6nKjvZizaZEKvPTRKce8rw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

[6] T. M. Haekal, *Manajemen sumber daya manusia*, 1st ed., vol. 1. Gorontalo: Ideas Publishing, 2019.

[7] P. Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi Jl Babakan Sirna No, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa

Cisarua Kecamatan Nagrak Kabupaten Sukabumi Ratih Hendra Ningsih, Siti Rahma Nurul Hasanah," pp. 1–5, 2020, Accessed: Oct. 14, 2023. [Online]. Available: https://econeur.polteksmi.ac.id/index.php/econeur/article/view/21/16

[8] A. Meisa Shafarah Politeknik Sukabumi, R. Hendra Ningsih, and M. Politeknik Sukabumi, "SALURAN DISTRIBUSI PAKCOY PADA PUSPA AGRO FARM SUKABUMI," vol. 10, 2023, Accessed: Oct. 14, 2023. [Online]. Available: https://econeur.polteksmi.ac.id/index.php/econeur/article/view/70/38

[9] R. Hendra Ningsih, D. Maulina Utami Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi Jalan Babakan Sirna No, and K. Sukabumi, "PROSEDUR REKRUTMEN KARYAWAN PADA PT. CS2 POLA SEHAT BOGOR."

[10] S. Nurrasyidah, R. Hendra Ningsih Program Studi Administrasi Bisnis, P. Sukabumi Jl Babakan Sirna No, and K. Sukabumi, "Analisis Kedisiplinan Pegawai Pada Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah Kabupaten Sukabumi," *Jurnal of Economic and Entrepreneurship (Econeur)*, vol. 2, no. 2, pp. 1–6, 2019, Accessed: Oct. 14, 2023. [Online]. Available: https://econeur.polteksmi.ac.id/index.php/econeur/article/view/15