

Kualitas Pelayanan Pada Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi

Syifa Nurazizah Ramadhan¹, Rudi Afriyadi²

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi

Jl. Babakan Sirna No. 25 Kota Sukabumi, Jawa Barat

Indonesia

syifanurazizah2705@gmail.com¹, ruditea@polteksmi.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi. Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu metode kualitatif bersifat deskriptif. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Tingkat kepuasan masyarakat diukur menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Hasil dari beberapa indikator dengan mengambil sebanyak 81 responden yang menjadi penghambat proses pelayanan di Posyandu Sekar Dalima diantaranya: kader tidak menggunakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama dan jabatan, tempat parkir yang ada saat ini tidak cukup luas untuk menyimpan kendaraan, dan kader tidak merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil penelitian berkontribusi terhadap kualitas pelayanan Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi dan kepuasan konsumen dapat dijadikan masukan atau pertimbangan dalam mengembangkan pelayanan di masa yang akan datang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan

Abstract

This research aims to determine the quality of service at Posyandu Sekar Dalima, Cibadak Village, Sukabumi Regency, the method used by researchers is a descriptive qualitative method. Data collection through interviews, observations and questionnaires. The level of community satisfaction is measured using 5 dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. The results of several indicators taken from 81 respondents which are obstacles to the service process at Posyandu Sekar Dalima include: cadres do not use clear identification regarding name and position, the existing parking space is not large enough to store vehicles, and cadres do not respond appropriately. well what are the consumer complaints. The conclusion of this research shows that the research results contribute to the service quality of Posyandu Sekar Dalima, Cibadak Village, Sukabumi Regency and consumer satisfaction can be used as input or consideration in developing services in the future.

Keywords: Quality of Service

I. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan sangat penting dalam hal ini karena di sisi lain tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan

semakin meningkat dari tahun ke tahun. Namun, tidak ada perubahan besar dalam praktik penyampaian layanan. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas tinggi untuk perangkat tersebut, meskipun

tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai harapan, karena pada kenyataannya pelayanan publik yang muncul selama ini kebanyakan lamban, mahal, rumit dan lelah. Oleh karena itu, diperlukan perubahan mendasar dalam sistem pelayanan publik. Di sisi lain, dilihat dari perspektif pelayanan yang positif dan berkualitas, secara langsung menciptakan kepuasan, kebahagiaan, dan kesejahteraan masyarakat, yang pada akhirnya mampu mencapai tujuan pembangunan masyarakat.

Secara umum pelayanan publik dapat digolongkan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan melalui prosedur yang singkat, cepat, akurat dan memuaskan. Keberhasilan peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparatur pelayanan. Keberhasilan tugas harus dipikul oleh pejabat yang memiliki kecakapan, kemampuan, kedisiplinan dan tanggung jawab bersama dalam pelaksanaan tugas. Secara khusus, Desa Cibadak berkomitmen menerapkan disiplin kerja perangkat desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peran aktif aparatur desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting untuk mencapai produktivitas pelayanan masyarakat yang maksimal.

Namun demikian Posyandu Sekar Dalima sebagai perangkat pelayanan masyarakat masih memerlukan peningkatan dalam hal pelayanan, hal ini dilihat dari petugas pelayanan yang sering melakukan kesalahan seperti kelengkapan sarana dan keterampilan kader yang belum memadai. Untuk program Posyandu ini masih banyak masalah-masalah yang dihadapi antara lain, petugas Puskesmas sering telat dan tidak hadir, banyak para ibu yang tidak membawa balita ke Posyandu secara rutin, dan juga masalah pada tempat dan fasilitas kegiatan Posyandu.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian di Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, metode kuantitatif dengan pendekatan

deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau *setting* sosial yang akan dituangkan dalam bentuk angka. Adapun cara yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data yaitu dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan
 - a. Pengamatan (*Observation*)
Cara memperoleh data dengan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam menyusun Tugas Akhir.
 - b. Wawancara (*Interview*)
Metode pengumpulan data dengan cara Tanya Jawab antara penulis dengan pihak dari Posyandu Sekar Dalima.
 - c. Angket (*Questioner*)
Merupakan pengumpulan data melalui daftar pertanyaan kepada konsumen dengan menyebarkan secara langsung, guna mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik pada Posyandu Sekar Dalima.
2. Studi Pustaka
Yaitu kegiatan yang dilakukan guna melengkapi data-data yang diperlukan dengan mencari beberapa literatur yang ada di perpustakaan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil analisa Kualitas Pelayanan Pada Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi adalah meliputi lima dimensi yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) yang telah disebarkan kepada 81 responden sebagai berikut.

Tabel 1
Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada
Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten
Sukabumi

no	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	SS (%)
Berwujud (Tangible)						
1	Penampilan para kader posyandu Sekar Dalima rapi dan menarik	27 %	54 %	17 %	0	1%
2	Kader selalu menggunakan kata pengenal yang jelas mengenai nama dan jabatan	21 %	26 %	28 %	9%	16 %
3	Kondisi lingkungan Posyandu Sekar Dalima yang bersih	20 %	37 %	33 %	7%	2%
4	Kursi yang tersedia di dalam ruang tunggu mencukupi kebutuhan konsumen	20 %	30 %	20 %	14 %	17 %
5	Tempat parkir yang ada saat ini cukup luas untuk menyimpan kendaraan	17 %	23 %	33 %	7%	18 %
6	Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan	23 %	46 %	25 %	2%	4%
7	Kader memberikan pelayanan secara maksimal	26 %	49 %	23 %	0	2%

8	kepada konsumen Pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan prosedur atau tata cara pelayanan	23 %	42 %	31 %	0	4%
9	Kader mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	30 %	44 %	22 %	0	4%
10	Kemampuan kader menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat dipercaya	21 %	56 %	18 %	1%	4%
11	Kader mampu menciptakan komunikasi yang baik dengan konsumen	27 %	47 %	21 %	1%	4%
12	Kader mampu melayani konsumen dengan cepat	23 %	53 %	20 %	0	4%
13	Kader cepat tanggap dalam melakukan pelayanan	28 %	44 %	23 %	1%	2%
14	Kader selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan konsumen	32 %	48 %	15 %	2%	2%
15	Kader dapat menangani keluhan	33 %	43 %	20 %	1%	2%

	konsumen dengan baik					
16	Kader dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan konsumen	26 %	18 %	53 %	0	2%
17	Kader memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	32 %	41 %	25 %	0	2%
18	Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	26 %	52 %	17 %	2,5 %	2,5 %
19	Ada jaminan ganti rugi kepada konsumen Posyandu Sekar Dalima mengenai kesalahan pelayanan	26 %	47 %	20 %	4%	4%
	Kader selalu mengutamakan kepentingan konsumen	22 %		21 %	2%	4%
21	Kader selalu bersikap ramah kepada konsumen	26 %	52 %	17 %	2,5 %	2,5 %
22	Kader selalu bersikap sopan santun kepada konsumen	36 %	41 %	21 %	0	2%

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diuraikan hasil analisis sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*), responden merasa cukup puas terhadap dimensi *tangible* di Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu: Penampilan para Kader Posyandu Sekar

Dalima rapi dan menarik 22 (Sangat Setuju), 44 (Setuju), 14 (Cukup Setuju), 0 (Tidak Setuju), 1 (Sangat Tidak Setuju). Kader selalu menggunakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama dan jabatan 17 (Sangat Setuju), 21 (Setuju), 23 (Cukup Setuju), 7 (Tidak Setuju), 13 (Sangat Tidak Setuju). Kondisi lingkungan Posyandu Sekar Dalima bersih 16 (Sangat Setuju), 30 (Setuju), 27 (Cukup Setuju), 6 (Tidak Setuju), 2 (Sangat Tidak Setuju). Kursi yang tersedia didalam ruang tunggu mencukupi kebutuhan konsumen 16 (Sangat Setuju), 24 (Setuju), 16 (Cukup Setuju), 11 (Tidak Setuju), 14 (Sangat Tidak Setuju). Tempat parkir yang ada saat ini cukup luas untuk menyimpan kendaraan 14 (Sangat Setuju), 19 (Setuju), 27 (Cukup Setuju), 6 (Tidak Setuju), 15 (Sangat Tidak Setuju). Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan 19 (Sangat Setuju), 37 (Setuju), 20 (Cukup Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Sangat Tidak Setuju).

2. Keandalan (*Reliability*), responden merasa puas terhadap dimensi *reliability* di Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu: Kader memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumen 21 (Sangat Setuju), 39 (Setuju), 19 (Cukup Setuju), 0 (Tidak Setuju), 2 (Sangat Tidak Setuju). Pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan prosedur atau tata cara pelayanan 19 (Sangat Setuju), 34 (Setuju), 25 (Cukup Setuju), 0 (Tidak Setuju), 3 (Sangat Tidak Setuju). Kader mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 24 (Sangat Setuju), 36 (Setuju), 18 (Cukup Setuju), 0 (Tidak Setuju), 3 (Sangat Tidak Setuju). Kemampuan kader menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat dipercaya 17 (Sangat Setuju), 45 (Setuju), 15 (Cukup Setuju), 1 (Tidak Setuju), 3 (Sangat Tidak Setuju).
3. Ketanggapan (*Responsiviness*), responden merasa puas terhadap dimensi *responsiviness* di Posyandu Sekar

- Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu: Kader mampu menciptakan komunikasi yang baik dengan konsumen 22 (Sangat Setuju), 38 (Setuju), 17 (Cukup Setuju), 1 (Tidak Setuju), 3 (Sangat Tidak Setuju). Kader mampu melayani konsumen dengan cepat 19 (Sangat Setuju), 43 (Setuju), 16 (Cukup Setuju), 0 (Tidak Setuju), 3 (Sangat Tidak Setuju). Kader cepat tanggap dalam melakukan pelayanan 23 (Sangat Setuju), 36 (Setuju), 19 (Cukup Setuju), 1 (Tidak Setuju), 2 (Sangat Tidak Setuju). Kader selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan konsumen 26 (Sangat Setuju), 39 (Setuju), 12 (Cukup Setuju), 2 (Tidak Setuju), 2 (Sangat Tidak Setuju). Kader dapat menangani keluhan konsumen dengan baik 27 (Sangat Setuju), 35 (Setuju), 16 (Cukup Setuju), 1 (Tidak Setuju), 2 (Sangat Tidak Setuju). Kader dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan konsumen 21 (Sangat Setuju), 15 (Setuju), 43 (Cukup Setuju), 0 (Tidak Setuju), 2 (Sangat Tidak Setuju).
4. Jaminan (*Assurance*), responden merasa puas terhadap dimensi *assurance* di Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu: Kader memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami 26 (Sangat Setuju), 33 (Setuju), 20 (Cukup Setuju), 0 (Tidak Setuju), 2 (Sangat Tidak Setuju). Jaminan tepat waktu dalam pelayanan 21 (Sangat Setuju), 42 (Setuju), 14 (Cukup Setuju), 2 (Tidak Setuju), 2 (Sangat Tidak Setuju). Ada jaminan ganti rugi kepada konsumen Posyandu Sekar Dalima mengenai kesalahan penanganan 21 (Sangat Setuju), 38 (Setuju), 16 (Cukup Setuju), 3 (Tidak Setuju), 3 (Sangat Tidak Setuju).
 5. Perhatian (*Empathy*), responden merasa puas terhadap dimensi *empathy* di Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu: Kader

selalu mengutamakan kepentingan konsumen 18 (Sangat Setuju), 41 (Setuju), 17 (Cukup Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Sangat Tidak Setuju). Kader selalu bersikap ramah kepada konsumen 21 (Sangat Setuju), 42 (Setuju), 14 (Cukup Setuju), 2 (Tidak Setuju), 2 (Sangat Tidak Setuju). Kader selalu bersikap sopan santun kepada setiap konsumen 29 (Sangat Setuju), 33 (Setuju), 17 (Cukup Setuju), 0 (Tidak Setuju), 2 (Sangat Tidak Setuju).

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan pada Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi dapat dikatakan bahwa dimensi yang paling berpengaruh baik dengan nilai kepuasan responden paling tinggi 56% adalah dimensi kehandalan (*reliability*), sedangkan dimensi yang mempunyai nilai terendah 53% dan berpengaruh kurang baik yaitu dimensi ketanggapan (*responsiviness*) dapat dilihat dari jawaban responden yang menyatakan tidak puas.
2. Hambatan yang muncul dalam pelayanan pada Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi diantaranya: Kader tidak menggunakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama dan jabatan, tempat parkir yang ada saat ini tidak cukup luas untuk menyimpan kendaraan, kader tidak merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan konsumen.
3. Solusi untuk mengatasi beberapa hambatan yang muncul dalam pelayanan pada Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi diantaranya: Para kader sedang merencanakan untuk membuat tanda pengenal nama kader berserta jabatan masing-masing, para kader sedang menambahkan pegawai keamanan dan perluasan lahan parkir, dan untuk pelayanan respon kurang baik, para

kader diberikan bimbingan atau pelatihan secara rutin untuk meningkatkan kualitas kerjanya.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang harus diperhatikan untuk merubah menjadi lebih baik, diantaranya:

1. Para kader Posyandu Sekar Dalima sebaiknya membuat tanda pengenal atau semacam identitas sendiri yang memperkenalkan diri sebagai kader, agar memperlancar proses pelayanan.
2. Para kader Posyandu Sekar Dalima sebaiknya membuat pengajuan anggaran kepada Pemerintah Desa untuk layanan lahan parkir sebagai fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
3. Sebaiknya para kader Posyandu Sekar Dalima mengevaluasi hasil dari bimbingan atau pelatihan yang diberikan, dengan begitu dapat diketahui sejauh mana pengaruh pelatihan yang diberikan berdampak terhadap kinerja para kader.

REFERENSI

- [1] Ajabar, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- [2] Algifari, "Mengukur Kualitas Layanan", Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2022
- [3] Elbadiansyah, "Pengantar Manajemen", Sleman: Deepublish, 2023.
- [4] Fachrurazi, "Pengantar Manajemen", Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022.
- [5] Haerana, "Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoritis, dan Faktual", Bandung: Widiana Bhakti Persada Bandung, 2022.
- [6] Hardiyansyah, "Kualitas Pelayanan Publik", Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [7] Herlina, V., "Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS", Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2019.
- [8] Indrasari, M., "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan", Surabaya: Unitomo Press, 2019.

[9] Irmayani, N., "Manajemen Sumber Daya Manusia", Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022.

[10] Ismayani, A., "Metodologi Penelitian", Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2019.sss