

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Posyandu Cempaka Dusun V di Desa Pleret Kulon Progo

Posyandu Cempaka V berada di desa Pleret, Kecamatan Panjatan, Kabupaten Kulon Progo. Posyandu Cempaka V merupakan Posyandu di wilayah binaan Puskesmas Panjatan. Posyandu ini termasuk Posyandu Purnama yaitu kegiatannya sudah teratur, cakupan program, jumlah kader ada 5 kader aktif, mempunyai program tambahan. Tempat pelaksanaan Posyandu berada di rumah kepala Dukuh setempat dan dilaksanakan satu kali dalam sebulan. Posyandu dilaksanakan oleh kader aktif yang berjumlah 5 orang. Program Makanan Tambahan (PMT) dikelola oleh para kader dan Dukuh setempat.

Kader Posyandu mengikuti pelatihan pada awal menjadi kader dan diberi pelatihan tentang *basic concept* pelaksanaan Posyandu serta materi-materi yang berkaitan dengan kesehatan dasar dan gizi. Strategi menjaga eksistensi kader Posyandu dengan revitalisasi kader Posyandu, semua kader diundang dan diberikan penyegaran materi serta hiburan. Karakteristik kader dapat dijelaskan pada tabel 4.1 yang menjelaskan di Posyandu cempaka terdapat 5 kader aktif, rata-rata berumur 32 tahun sampai 44 tahun, semua kader berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan SLTA atau sederajat, sedangkan untuk pekerjaan ada 3 kader sebagai ibu rumah

tangga, 1 kader sebagai dukuh setempat dan 1 kader sebagai wiraswasta. Dari 5 kader terdapat 2 kader yang sudah 5 tahun menjadi kader aktif di Posyandu sedangkan 3 lainnya merupakan kader baru.

Tabel 4.1. Karakteristik kader Posyandu Cempaka Dusun V Desa Pleret, Panjatan, Kulon Progo, Yogyakarta

Karakteristik Kader					
Kader	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Lama menjadi kader
A	42 th	Perempuan	SMK	Ibu Rumah tangga	5 tahun
B	32 th	Perempuan	SMK	Wiraswasta	5 tahun
C	44 th	Perempuan	SLTA	Ibu Rumah tangga	1 tahun
D	34 th	Perempuan	SMA	Ibu Rumah tangga	1 tahun
E	44 th	Perempuan	SPG	Kepala dukuh	1 tahun

Sumber : Data kader Posyandu Cempaka V

Tabel 4.2. Data pengunjung Posyandu Cempaka Dusun V Desa Pleret, Panjatan, Kulon Progo, Yogyakarta

Data Pengunjung Posyandu Cempaka V tahun 2011					
Jumlah	Bulan				
	Januari	Februari	Maret	April	Mei
Jumlah pengunjung	18	22	22	19	19
Jumlah yang tidak hadir	11	7	7	10	11
Jumlah total	29	29	29	29	30
Jumlah ibu hamil	1	-	2	2	2

Sumber : Data Posyandu Cempaka V

Tabel 4.2. data pengunjung di Posyandu Cempaka V yaitu pada bulan Januari terdapat 29 dengan jumlah pengunjung 18, bulan Februari dan Maret terdapat 29 dengan yang hadir ada 22, bulan April terdapat 29 dengan jumlah pengunjung 19, dan pada bulan Mei jumlah seluruh pengunjung Posyandu ada 30 sedangkan yang mengunjungi Posyandu

hanya ada 19, yang tidak hadir ada 11 (1 balita sudah dinyatakan lulus dan bulan berikutnya sudah tidak mengikuti Posyandu lagi).

2. Analisis Univariat

a. Kinerja Kader Posyandu Cempaka Dusun V Desa Pleret, Panjatan Kulon Progo, Yogyakarta

Hasil pengukuran kinerja Kader Posyandu Cempaka Dusun V Desa Pleret Kulon Progo disajikan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi : Kinerja Kader Posyandu Cempaka Dusun V di Desa Pleret, Kulon Progo, Yogyakarta

Kinerja Kader Posyandu	Frekuensi	Prosentase (%)
Kurang	12	40,0
Sedang	11	36,7
Baik	7	23,3
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Tahun 2011

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar kader Posyandu Cempaka Dusun V di Desa Pleret, Panjatan, Kulon Progo, Yogyakarta memiliki kinerja “kurang” sebanyak 12 orang (40%).

b. Tingkat Kepuasan Pelayanan di Posyandu Cempaka Dusun V Desa Pleret, Panjatan, Kulon Progo, Yogyakarta

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelayanan di Posyandu Cempaka Dusun V Desa Pleret, Kulon Progo, Yogyakarta disajikan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi : Tingkat Kepuasan Pelayanan di Posyandu Cempaka Dusun V Desa Pleret, Kulon Progo, Yogyakarta

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Kurang	18	60,0
Cukup	10	33,3
Puas	2	6,7
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Tahun 2011

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan “kurang” terhadap pelayanan Posyandu Cempaka Dusun V di Desa Pleret, Panjatan, Kulon Progo, Yogyakarta ada sebanyak 18 orang (60%).

3. Analisis Bivariat

Tabulasi silang dan hasil uji statistik hubungan kinerja kader dengan tingkat kepuasan pelayanan Posyandu Cempaka Dusun V di Desa Pleret, Panjatan, Kulon Progo, Yogyakarta disajikan pada tabel 4.5. Tabel 4.5 menunjukkan kader dengan kinerja kurang seluruhnya menghasilkan kepuasan pelayanan Posyandu kurang sebanyak 12 orang (100%). Kader dengan kinerja sedang atau cukup sebagian besar menghasilkan kepuasan pelayanan Posyandu sedang atau cukup sebanyak 6 orang (54,5%). Kader dengan kinerja baik atau puas sebagian besar menghasilkan kepuasan pelayanan Posyandu sedang sebanyak 4 orang (57,1%).

Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi : Tabulasi Silang dan Uji Statistik
 Hubungan Kinerja Kader dengan Kepuasan Pelayanan Posyandu
 Cempaka Dusun V Desa Pleret, Kulon Progo, Yogyakarta

Kinerja Kader	Kepuasan pelayanan Posyandu						Total		r	p-value
	Kurang		Cukup		Puas		f	%		
	f	%	f	%	f	%				
Kurang	12	100,0	-	0	-	0	12	100	0,624	0,000
Sedang	4	36,4	6	54,5	1	9,1	11	100		
Baik	2	28,6	4	57,1	1	14,3	7	100		
Total	18	60,0	10	33,3	2	6,7	30	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2011

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* seperti disajikan pada tabel 4.3, diperoleh *p*-value sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kinerja kader dengan kepuasan pelayanan Posyandu Cempaka Dusun V di Desa Pleret, Panjatan, Kulon Progo, Yogyakarta. Nilai koefisien (*r*) yang positif menunjukkan semakin baik kinerja kader, maka kepuasan pelayanan Posyandu akan semakin baik.

B. Pembahasan

Berdasarkan data karakteristik kader diketahui rata-rata umur kader 30 tahun sampai 45 tahun, umumnya kinerja personel meningkat sejalan dengan peningkatan usia pekerja. Menurut Gibson (2000) menyatakan bahwa karakteristik (tingkat pendidikan, status kepegawaian, usia, jenis kelamin dan masa kerja) merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu. Menurut penelitian Rosyidah, Haryono,

Oktafiani (2008) menunjukkan bahwa usia tidak ada hubungannya dengan kinerja perawat dalam menangani ODHA.

Karakteristik menurut jenis kelamin, semua kader di Posyandu Cempaka V adalah perempuan, yang sudah berkeluarga sehingga harus membagi tugas sebagai ibu rumah tangga dengan kegiatan Posyandu. Menurut Kirom (2010), *gender* dalam pelaksanaan tugas pelayanan wanita lebih memberikan daya tarik tersendiri, disamping juga harus ramah dalam memberikan pelayanan. Adanya beberapa karakteristik/ sifat manusia, yaitu: Ketekunan, kesabaran, keramahan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan yang berbeda antara laki-laki dan wanita.

Mayoritas tingkat pendidikan kader Posyandu Cempaka V merupakan lulusan SLTA atau setaranya. Semakin tinggi tingkat pendidikan akan mempengaruhi motivasi kinerja kader, sebab seseorang yang mempunyai pendidikan tinggi akan dapat mewujudkan motivasi kerja yang berbeda dengan yang pendidikannya rendah (Syaiin, 2008). Menurut Notoadmojo (2007), manusia sebagai makhluk sosial dalam kehidupannya untuk mencapai nilai-nilai hidup dalam masyarakat selalu memerlukan bantuan orang lain yang mempunyai kelebihan (lebih dewasa, lebih pandai, lebih mampu, lebih tahu dan sebagainya).

Masa kerja juga berpengaruh terhadap kinerja kader, data Posyandu Cempaka V dari 5 kader yang ada baru 2 kader yang sudah 5 tahun menjadi kader aktif di Posyandu sedangkan 3 lainnya merupakan kader baru. Hal ini sesuai pendapat Kirom (2010), pengalaman dan masa

kerja dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab turut menentukan dalam pelaksanaan tugas secara profesional untuk menentukan program pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik. Masa kerja merupakan jangka waktu dimana seseorang mulai bekerja/ diangkat menjadi staf/ karyawan, asumsinya semakin lama seseorang menekuni sebuah pekerjaan, maka ia akan semakin tahu menguasai pekerjaan yang ditekuninya. Menurut data yang didapat sejak bulan Januari sampai bulan Mei terdapat peningkatan jumlah pengunjung yang tidak hadir dalam kegiatan Posyandu. Penurunan jumlah pengunjung disebabkan karena kinerja kader kurang maksimal sehingga ibu balita tidak rutin mendatangi Posyandu.

Kinerja kader Posyandu Cempaka di Desa Pleret, Panjatan Kulon Progo, Yogyakarta sebagian besar adalah kurang ada sebanyak 12 orang (40%). Kinerja merupakan *output* atau hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi (Kirom, 2010). Kinerja kader yang kurang di Posyandu Cempaka di Desa Pleret, Panjatan Kulon Progo, Yogyakarta disebabkan oleh strategi menjaga eksistensi kader Posyandu dengan revitalisasi kader Posyandu masih kurang. Selain itu kader juga kurang diberikan penyegaran materi, *refreshing* dan *retraining*. Hal ini disebabkan karena kader Posyandu sering berganti-ganti sehingga kemampuan teknis kader Posyandu yang aktif dalam melaksanakan kegiatan Posyandu tidak memadai.

Upaya yang dapat dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan kader dengan revitalisasi kader yaitu *refreshing* kader, paguyuban kader Posyandu dan pemberian *reward*. *Refreshing* kader dilakukan setelah kegiatan Posyandu selesai dilaksanakan. Pemateri dalam *refreshing* kader biasanya dilakukan oleh bidan desa atau petugas lintas sektor yang mengikuti kegiatan Posyandu. Paguyuban kader Posyandu merupakan pertemuan rutin tiap bulan yang diikuti oleh seluruh kader Posyandu di satu desa dan dilaksanakan secara bergilir. Semua kader diundang, diberikan penyegaran, materi serta hiburan dan bisa juga diberikan *rewards*. Pemberian *reward* rutin misalnya berupa kartu berobat gratis ke Puskesmas untuk kader dan keluarganya dan juga dalam bentuk materi yang lain yang diberikan setiap tahun (Meilani, 2009:132). Selain itu faktor tidak adanya *reward* rutin kepada kader mengakibatkan kurangnya motivasi dari kader Posyandu yang berdampak pada rendahnya kinerja mereka. Hal ini sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Dharma (2011), diantara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja adalah faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*). Dalam faktor organisasi Budaya organisasi dicirikan oleh rendahnya perhatian terhadap kinerja dan tingginya perhatian terhadap hubungan antar manusia. Penghargaan lebih didasarkan atas kepaduan tim dan harmoni, dan bukan didasarkan atas kinerja pelaksanaan (Ratminto & Winarsih, 2010). Kinerja yang kurang dari kader Posyandu mengakibatkan kegiatan pemantauan

pertumbuhan balita tidak dapat dilakukan secara optimal sehingga upaya pencegahan timbulnya kasus gizi kurang dan buruk menjadi kurang efektif.

Kegiatan posyandu pada tiap meja mencakup aspek kecakapan, pengalaman dan kesungguhan. Pada meja 1 meliputi pendaftaran balita, ibu hamil dan ibu menyusui. Kader dalam memberikan pelayanan pada meja 1 diharapkan akan mendukung kelancaran dalam pelayanan pada meja-meja selanjutnya. Kegiatan posyandu pada meja 2 adalah penimbangan balita. Diharapkan diperoleh hasil pengukuran berat badan balita yang akurat sehingga memudahkan dalam pencatatan. Kegiatan kader pada meja 3 adalah pencatatan hasil penimbangan. Kinerja yang baik dari kader dalam melakukan pencatatan diharapkan dapat diperoleh catatan yang akurat sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan penyuluhan dan pelayanan gizi kepada ibu balita. Kegiatan kader pada meja 4 adalah penyuluhan dan pelayanan gizi bagi ibu balita, ibu hamil dan ibu menyusui. Kinerja yang baik dari kader dalam melakukan penyuluhan dan pelayanan gizi bagi ibu balita, ibu hamil dan ibu menyusui diharapkan dapat mendorong ibu balita untuk berkunjung kembali ke posyandu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada aspek waktu dalam kegiatan Posyandu masih kurang karena kadang ibu balita atau pengunjung Posyandu lebih awal datang dan menunggu kedatangan kader untuk melaksanakan kegiatan Posyandu.

Tingkat kepuasan pelayanan di Posyandu Cempaka di Desa Pleret, Panjatan Kulon Progo, Yogyakarta sebagian besar adalah kurang sebanyak 18 orang (60%). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler dalam Kirom, 2010). Kepuasan pelayanan pengguna Posyandu meliputi sistem 5 meja, yaitu: 1) kegiatan pendaftaran balita dan ibu hamil; 2) kegiatan penimbangan anak dan balita; 3) pengisian KMS, 4) penyuluhan kesehatan; 5) pelayanan kesehatan, KB, imunisasi dan pojok oralit (Ismawati, 2010). Kurangnya kepuasan terhadap pelayanan kader di Posyandu Cempaka V dapat dilihat dari data pengunjung, yaitu: bulan Januari terdapat 29 balita dengan jumlah pengunjung 18 balita, bulan Februari dan Maret terdapat 29 balita dengan balita yang hadir ada 22 balita, bulan April terdapat 29 balita dengan jumlah pengunjung 19 balita, dan pada bulan Mei jumlah seluruh balita ada 30 sedangkan yang mengunjungi Posyandu hanya ada 19 ibu balita. Banyaknya ibu balita yang kurang puas terhadap pelayanan kader Posyandu di Posyandu Cempaka di Desa Pleret, Panjatan Kulon Progo, Yogyakarta mengakibatkan ibu balita tidak mau lagi datang ke Posyandu karena merasa tidak memperoleh manfaat dari Posyandu.

Hasil *cross* tabulasi antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan pelayanan Posyandu menunjukkan bahwa kader dengan kinerja kurang seluruhnya menghasilkan kepuasan pelayanan Posyandu kurang. Kader dengan kinerja “sedang” sebagian besar menghasilkan kepuasan pelayanan

Posyandu “cukup”. Kader dengan kinerja “baik” sebagian besar menghasilkan kepuasan pelayanan Posyandu “cukup”.

Kader dengan kinerja kurang, maka semakin banyak harapan-harapan ibu balita yang tidak terpenuhi sehingga kepuasan mereka terhadap pelayanan Posyandu juga akan kurang. Kader Posyandu dengan kinerja baik dan cukup menghasilkan tingkat kepuasan pelayanan yang baik dan cukup hal ini menunjukkan bahwa kinerja kader telah mampu memenuhi sebagian besar harapan ibu balita. Menurut Kirom (2010), semakin baik nilai-nilai kerja (*Work Values*) staf pelayanan (manager, Supervisor dan staf Pelayanan), maka semakin baik kinerja pelayanan (*Service performance staf*). Kinerja kader baik dan cukup menghasilkan kepuasan kurang hal ini menurut Ismawati (2010), disebabkan oleh faktor-faktor: tempat pelaksanaan Posyandu kurang representatif, kurangnya kebersihan tempat pelaksanaan Posyandu, kurangnya kelengkapan untuk pelaksanaan KIE (buku-buku yang berkaitan dengan gizi dan kesehatan, poster-poster, *leaflet*, lembar balik, modul dan lain-lain) serta kurangnya kelengkapan alat ukur dan timbangan.

Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan pelayanan Posyandu Cempaka di Desa Pleret Panjatan Kulon Progo. Semakin baik kinerja kader, maka kepuasan ibu balita terhadap pelayanan Posyandu juga akan semakin baik. Hal ini sesuai pendapat yang dikemukakan Kotler dalam Kirom (2010) bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika

kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, dan jika kinerja berada di atas harapan, pelanggan akan sangat puas. Hasil penelitian ini juga mendukung kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya oleh Ernawati (2001) yang menyimpulkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan ibu balita pengguna Posyandu di Posyandu pembantu Puskesmas Ngaglik Sleman Yogyakarta. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Syaiin (2008) yang menunjukkan pada analisa bivariat variabel kepuasan terhadap sistem penilaian prestasi kerja tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai dengan nilai $p=0,615$ ($p>0,05$), demikian juga dengan hasil uji regresi berganda, variabel kepuasan terhadap sistem penilaian prestasi kerja tersebut tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja, dengan nilai $p=0,313$ ($p>0,05$).

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Kinerja kader dan kepuasan pelayanan Posyandu hanya diukur menggunakan kuesioner tertutup tanpa dilengkapi dengan wawancara pada semua ibu balita.
2. Pengisian kuesioner dilakukan bersamaan dengan kegiatan lain dan secara bergerombol sehingga ada kemungkinan terjadi saling contek antar responden. Peneliti mengingatkan kepada ibu balita agar pengisian

dilakukan sesuai pendapat ibu dan tidak dilakukan secara bergerombol dan sesuai dengan pendapatnya masing-masing.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA