

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POSYANDU WIJAYA MUSTIKA 12 DI KECAMATAN MUSTIKAJAYA KOTA BEKASI**

Su'ai Batul Aslamiyah<sup>1</sup>, Yurisman Star<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
 Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [suaibatulaslamiyah52@gmail.com](mailto:suaibatulaslamiyah52@gmail.com)<sup>1</sup>, [star1\\_bintang@yahoo.co.id](mailto:star1_bintang@yahoo.co.id)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

ARTICLE  
 INFO

ABSTRACT

**Keywords**

Posyandu, Service Quality,  
 Maternal and Child Health  
 Mustikajaya District, Bekasi City

*Posyandu Wijaya Mustika 12 in Mustikajaya District, Bekasi City, is one of the government's efforts to improve maternal and child health. This study aims to analyze the quality of service, obstacles, and efforts to overcome obstacles at the Posyandu. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that the quality of service at Posyandu Wijaya Mustika 12 is good, but there are still some aspects that need to be improved. The main obstacles faced include frequent changes of cadres, the location of the posyandu which is not yet permanent, and the distance that is too far for service users. Efforts to overcome these obstacles include increasing cooperation, solidarity, and the quality of cadre work, increasing attention from the government and the community, and increasing accessibility and community enthusiasm.*

**PENDAHULUAN**

Kelurahan Mustikajaya, yang terletak di Kecamatan Mustikajaya, menunjukkan perannya dalam sektor kesehatan melalui keberadaan 37 Posyandu yang bertindak sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satu Posyandu yang menjadi bagian integral dari inisiatif penguatan kesehatan di wilayah Kelurahan Mustikajaya adalah Posyandu Wijaya Mustika 12. Posyandu Wijaya Mustika 12 yang terletak di Rukun Warga 012 Rukun Tetangga 004 mempunyai kader yang berjumlah 10 orang, Posyandu ini secara aktif melayani tujuh wilayah Rukun Tetangga di sekitarnya.

Berdasarkan observasi, Posyandu Wijaya Mustika 12 bukan hanya sekedar pusat pelayanan kesehatan, melainkan juga merupakan entitas khusus yang mengutamakan upayanya memberikan layanan kesehatan untuk masyarakat, terutama kepada ibu hamil, bayi dan balita. Dengan program-programnya, Posyandu ini menyelenggarakan pelayanan kesehatan rutin, seperti pemantauan perkembangan janin, penimbangan dan imunisasi bagi balita. Untuk melihat Jumlah Pengunjung Posyandu Wijaya Mustika 12 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Posyandu Wijaya Mustika 12 Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.

No	Kelompok	Januari		Februari		Maret		April	
		P	L	P	L	P	L	P	L
1	Bayi (0-11 Bulan)	55	55	55	55	54	56	54	58

2	Balita (1-5 Tahun)	171	149	171	151	171	151	171	151
3	Ibu Hamil	16		16		16		14	
	Jumlah	242	204	242	206	241	207	239	209

Sumber data : Posyandu Wijaya Mustika 12 2024

Dapat di lihat dari Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa Posyandu Wijaya Mustika 12 saat ini memberikan pelayanan kesehatan dengan melayani sebanyak 448 pasien diantaranya berupa 112 Bayi, 322 Balita serta 14 ibu hamil di wilayah Rukun Warga 012. Tabel 1.1 Ini membuktikan bahwa Tingginya antusiasme dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Posyandu Wijaya Mustika 12, ini merupakan indikator positif bagi upaya kesehatan dimasyarakat. Meskipun demikian, perlu diakui bahwa antusiasme ini tidak selalu diimbangi dengan ketiadaan hambatan. Beberapa hambatan atau kendala seperti kualitas pelayanannya yang belum mencapai tingkat optimal, diantaranya kurangnya pengetahuan kader serta keterbatasan sarana dan prasarana. Kurangnya pengetahuan kader Posyandu Wijaya Mustika 12 disebabkan oleh kader posyandu yang berjumlah 10 orang, dimana terdapat 6 kader senior mengundurkan diri, sehingga terpaksa beberapa kader baru masuk. Hal ini semakin meruncingkan permasalahan tersebut. Kehilangan kader berpengalaman dan terlatih berpotensi mengurangi kapasitas Posyandu dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Oleh karena itu, pembenahan dalam pengelolaan sumber daya manusia Posyandu, termasuk peningkatan pengetahuan dan keterampilan kader, menjadi langkah kunci yang perlu diambil guna meningkatkan efektivitas Posyandu Wijaya Mustika 12 dalam menyediakan pelayanan kesehatan dan gizi yang optimal bagi masyarakat.

Di samping itu sarana dan prasarana juga belum mencukupi dengan baik menjadi tantangan serius bagi kelancaran operasional Posyandu wijaya mustika 12. Posyandu menghadapi kendala yang mencakup permasalahan tempat yang belum tetap karena masih mengandalkan peminjaman lahan dari Ruko milik Rukun Warga. Keterbatasan ini merugikan efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan Posyandu, karena ketidakpastian terkait kelangsungan operasional Posyandu. Perlu adanya dukungan dari pemerintah setempat dan partisipasi aktif masyarakat dalam menyediakan fasilitas yang layak guna memastikan Posyandu dapat beroperasi dengan baik. . Hambatan-hambatan tersebut dapat menghambat efektivitas pelayanan dan menurunkan kepuasan ibu dan anak. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kualitas pelayanan di Posyandu Wijaya Mustika 12 untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan mengembangkan strategi yang tepat untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Thirza Gracia C.F, Einstein Daud V.H, Vinna Anjanie H, dan Andreas Umbu R pada tahun 2023 Dari penelitian ini, Dapat disimpulkan bahwa keberadaan sarana dan prasarana yang lengkap di Posyandu harus disertai dengan pemahaman tentang langkah-langkah persiapan dan penilaian terhadap kecukupan sarana dan prasarana Posyandu sehingga kualitas pelayanan bisa diperbaiki. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan kader yang terlibat dalam aktivitas Posyandu dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di masyarakat. Dengan hasil penelitian ini, menjadi semakin jelas bahwa perbaikan kualitas pelayanan Posyandu memerlukan upaya lintas sektor, termasuk peningkatan pelatihan bagi kader, alokasi sumber daya yang memadai untuk sarana dan prasarana, serta kampanye edukasi yang melibatkan masyarakat dan pemerintah setempat. Dengan demikian, upaya ini dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan peran Posyandu sebagai lembaga pelayanan kesehatan masyarakat yang efektif.

Tujuan dari analisis kualitas pelayanan Posyandu Wijaya Mustika 12 adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan di Posyandu Wijaya Mustika 12, memahami dan mengidentifikasi permasalahan atau hambatan yang sedang dihadapi oleh Posyandu dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat serta menganalisis upaya dalam mengatasi permasalahan atau hambatan pelayanan yang di berikan Posyandu Wijaya Mustika 12. Dengan melakukan analisis ini, dapat tergambar dengan lebih jelas aspek-aspek yang perlu perhatian dan perbaikan, seperti pengetahuan dan keterampilan kader, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Analisis kualitas pelayanan Posyandu memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan dalam pengembangan strategi dan program yang lebih efektif guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas Posyandu sebagai sarana kesehatan masyarakat.

Analisis kualitas pelayanan Posyandu Wijaya Mustika 12 menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi permasalahan yang mungkin terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Dengan melakukan analisis ini, dapat diungkap secara detail aspek-aspek yang perlu ditingkatkan di Posyandu Wijaya Mustika 12, seperti kurangnya pengetahuan dan keterampilan kader, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kendala-kendala lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan informasi yang telah disajikan sebelumnya, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Wijaya Mustika 12 di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi**”.

## **KAJIAN PUSTAKA**

1. **Administrasi** : Secara etimologis Kata administrasi berasal dari Bahasa Inggris "administration" dengan bentuk infinitifnya to administer, yang berarti to manage (mengelola). Selain itu, administrasi juga berasal dari Bahasa Belanda "administratie", yang mencakup pengertian tata usaha, manajemen kegiatan organisasi, dan manajemen sumber daya.
2. **Kualitas pelayanan** : berarti memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan, serta berusaha agar pelayanan tersebut tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Prinsip ini penting dalam semua jenis layanan yang diberikan kepada pelanggan, sebagaimana diuraikan oleh Arianto (2018:83).
3. **Posyandu** : adalah salah satu inisiatif kesehatan masyarakat yang didorong oleh partisipasi dan kerjasama dari anggota masyarakat itu sendiri, dengan tujuan memberdayakan mereka dan memberikan akses yang mudah kepada layanan kesehatan dasar dan sosial. Ini dilakukan dengan harapan untuk mempercepat penurunan Angka Kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi (Kemenkes RI, 2013).

## **Kerangka Pemikiran**

Pos Pelayanan Terpadu memegang peran penting sebagai fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Posyandu memiliki potensi besar untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama bagi ibu hamil, bayi dan balita. Meskipun demikian, tantangan terkait dengan kualitas pelayanannya yang belum mencapai tingkat optimal, diantaranya keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya pengetahuan kader masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan guna memastikan kualitas pelayanan Posyandu mencapai tingkat optimal. Kualitas pelayanan Posyandu dapat diukur melalui berbagai dimensi, Seperti berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta hambatan dan upaya dalam mengatasi hambatan. Melalui metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Posyandu berdasarkan dimensi-dimensi

tersebut. Melalui wawancara dan pengumpulan data, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang berharga dan memberikan pandangan lebih mendalam terkait dengan kualitas pelayanan Posyandu.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang sejauh mana Posyandu mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Informasi ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pihak terkait dalam mengidentifikasi area-area perbaikan dan pengembangan, sehingga kualitas pelayanan Posyandu dapat terus ditingkatkan demi kesejahteraan masyarakat yang lebih baik.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen), tanpa melakukan perbandingan atau korelasi antara variabel satu dengan variabel lainnya, sesuai dengan konsep yang dijelaskan oleh Sugiyono (2012:11). Fokus utama dari penelitian ini adalah memberikan gambaran rinci tentang permasalahan yang menjadi objek penelitian, dengan cara menggambarkan dan menjelaskan fenomena secara mendalam melalui proses pengumpulan data. Karakteristik dari pendekatan deskriptif ini adalah untuk menjelaskan situasi yang tengah terjadi, melibatkan kegiatan pencatatan, analisis, dan interpretasi kondisi saat ini, sebagaimana diuraikan oleh Mardias (2010:26).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Wijaya Mustika 12 Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. Analisis kualitas pelayanan meliputi Tangible (Berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati).**

#### **1) Tangible (Berwujud)**

Dimensi Tangible (Berwujud) merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian kualitas pelayanan di Posyandu, yang menekankan pada aspek fisik yang dapat dilihat, dirasakan, dan dialami oleh masyarakat pengguna layanan. Di Posyandu Wijaya Mustika 12, komitmen terhadap dimensi Tangible terlihat jelas melalui upaya yang dilakukan oleh para kader dalam memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Hal ini mencakup penampilan fisik kader yang selalu rapi dan profesional, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai seperti alat ukur, tensi, meja, kursi dan untuk timbangan terkadang ukuran berat badanya tidak sesuai atau eror.

Kondisi kantor Posyandu yang bersih dan juga berkontribusi pada kenyamanan masyarakat saat mengunjungi Posyandu. Meskipun banyak indikator positif yang menunjukkan kualitas pelayanan dalam dimensi Tangible, Posyandu Wijaya Mustika 12 juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan tempat karena Posyandu tidak memiliki lokasi permanen dan harus berpindah setiap kali terjadi pergantian RT (Rukun Tetangga) atau RW (Rukun Warga). Kondisi ini dapat mengganggu kelancaran pelaksanaan kegiatan dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Selain itu, ruang tunggu yang kekurangan kursi saat ramai pengunjung menyebabkan ketidaknyamanan bagi warga yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

Tantangan lainnya yang dihadapi Posyandu Wijaya Mustika 12 meliputi kurangnya fasilitas pendukung seperti tempat bermain anak dan terdapat peralatan yang sudah usang. Beberapa alat timbang dan alat ukur yang digunakan sudah perlu diganti untuk memastikan keakuratan pengukuran.

2) Reliability (keandalan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan Posyandu Wijaya Mustika 12 di Kecamatan Mustikajaya, Kota Bekasi, dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan efektif. Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa Posyandu Wijaya Mustika 12 dalam menghadirkan dimensi Reliability tercermin dari semangat belajar kader-kadernya. Meski ada 6 kader baru dari 10 kader aktif yang masih membutuhkan bimbingan karena belum dalam menguasai tugas dan fungsinya, semangat mereka untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan. ini menunjukkan upaya berkelanjutan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, meskipun dalam tahap awal pembelajaran.

Selain itu kader senior Posyandu mampu menjalankan tugas dengan baik dan semua kader berkomunikasi secara efektif dan menciptakan suasana nyaman selama pelayanan. Kader Posyandu yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat juga memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu relevan dan bermanfaat bagi kesehatan masyarakat, menambah keandalan dan kepercayaan masyarakat terhadap Posyandu Wijaya Mustika 12.

3) Responsiveness (ketanggapan)

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) adalah aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan Posyandu, yang berfokus pada kemampuan Posyandu untuk merespon kebutuhan dan keluhan warga dengan cepat, tepat, dan tanggap. Di Posyandu Wijaya Mustika 12, kader menunjukkan komitmen dalam menghadirkan ketanggapan yang baik. Mereka selalu cepat dan tanggap merespon kebutuhan dan keinginan warga, baik secara langsung maupun melalui media sosial, menunjukkan kesigapan mereka dalam membantu masyarakat kapan pun diperlukan.

Posyandu Wijaya Mustika 12 juga memanfaatkan teknologi dengan baik melalui grup WhatsApp untuk memberikan informasi tentang kegiatan, menerima keluhan dan masukan, serta berkomunikasi dengan warga. Penggunaan media sosial ini memudahkan dan mempercepat komunikasi antara Posyandu dan warga. Kader Posyandu merespon kebutuhan dan keluhan warga dengan tepat, bahkan di luar jam kegiatan Posyandu. Mereka siap membantu warga melalui kunjungan rumah atau chat pribadi, yang menunjukkan dedikasi mereka dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas tinggi.

4) Assurance (jaminan)

Assurance atau jaminan dalam penelitian ini berkaitan dengan tidak adanya pengeluaran biaya pada saat proses pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara, semua layanan yang disediakan oleh Posyandu Wijaya Mustika 12, termasuk pemeriksaan kesehatan, imunisasi, dan pemberian makanan tambahan (PMT), diberikan secara gratis kepada masyarakat. Penyediaan layanan gratis ini merupakan salah satu indikator utama dari dimensi Assurance, yang menunjukkan komitmen Posyandu untuk memastikan bahwa masyarakat, terutama yang kurang mampu, dapat mengakses layanan kesehatan dan nutrisi berkualitas tanpa beban finansial. Komitmen ini sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Posyandu dan memastikan bahwa mereka mendapatkan layanan yang mereka butuhkan tanpa khawatir tentang biaya.

5) Empathy (empati)

Berdasarkan hasil wawancara, Posyandu Wijaya Mustika 12 menunjukan komitmennya dalam menerapkan dimensi Empathy. Terbukti dari beberapa indikator positif, di antaranya

adalah sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh semua kader Posyandu kepada pengguna layanan tanpa membedakan bedakan perlak. Setiap kader senantiasa menghadirkan senyuman dan sapaan hangat kepada peserta, menciptakan atmosfer yang nyaman dan inklusif bagi seluruh warga. Pemilihan kader dari setiap RT (Rukun Tetangga), dengan 1-2 orang perwakilan per RT (Rukun Tetangga), menjadi langkah strategis untuk memastikan kenyamanan warga serta memfasilitasi partisipasi seluruh warga RW (Rukun Warga) 12 dalam kegiatan Posyandu. Kemampuan komunikasi yang baik dari para kader memperkuat keterlibatan mereka dalam masyarakat, sementara sikap empati dan kepedulian khusus terhadap individu dengan kebutuhan khusus menegaskan dedikasi mereka dalam menciptakan layanan yang inklusif dan berdaya guna bagi semua.

## **2. Hambatan Kualitas Pelayanan Posyandu Wijaya Mustika 12 Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.**

Posyandu Wijaya Mustika 12 merupakan salah satu posyandu yang memberikan layanan kesehatan dan gizi kepada masyarakat di Kecamatan Mustikajaya, Kota Bekasi. Meskipun posyandu ini telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terdapat beberapa hambatan utama yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu hambatan utama yang dihadapi Posyandu Wijaya Mustika 12 adalah pergantian kader yang cukup sering, kader baru di Posyandu Wijaya mustika 12 ini belum mengerti tugas dan tanggung jawabnya, sehingga para kader baru masih bingung apa yang harus dikerjakan yang mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan. Kurangnya pengalaman dan pengetahuan kader baru dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan Posyandu. Hal ini terutama disebabkan oleh keluarnya kader senior yang memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan tentang Posyandu. Pergantian kader ini mengakibatkan banyak kader baru yang masih bingung dengan tugas-tugas mereka dan memerlukan evaluasi berkelanjutan.

Hambatan lain yang dihadapi Posyandu Wijaya Mustika 12 adalah lokasi posyandu yang belum menetap dan bergantung pada RW serta jarak yang terlalu jauh bagi pengguna layanan, mengakibatkan penurunan kunjungan ke Posyandu serta meningkatnya beban kerja kader. Hal ini dinilai kurang strategis, sehingga mereka enggan datang ke Posyandu. Kader Posyandu terpaksa melakukan sweeping ke rumah-rumah secara terus-menerus untuk menjangkau masyarakat. Selain itu, tidak adanya tempat bermain untuk anak.

## **3. Upaya Kualitas Pelayanan Posyandu Wijaya Mustika 12 Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi.**

Posyandu Wijaya Mustika 12 merupakan salah satu posyandu yang memberikan layanan kesehatan dan gizi kepada masyarakat di Kecamatan Mustikajaya, Kota Bekasi. Meskipun posyandu ini telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih optimal. Berikut adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan: Meningkatkan Kerjasama, Kekompakan, dan Kualitas Pekerjaan: Posyandu Wijaya Mustika 12 saat ini sering mengalami pergantian kader, terutama karena keluarnya 6 kader senior, sehingga banyak kader baru yang masih bingung dengan tugas-tugas mereka dan memerlukan evaluasi berkelanjutan. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan langkah-langkah strategis yang dapat meningkatkan kerjasama, kekompakan, dan kualitas pekerjaan. Salah satu langkah penting adalah melakukan pertemuan rutin yang memungkinkan para kader untuk mendiskusikan program

kerja, berbagi informasi penting, serta menyelesaikan permasalahan bersama. Dengan komunikasi yang teratur, semua kader dapat tetap sinkron dan fokus pada tujuan bersama.

Selain itu, membangun saling percaya dan dukungan antar anggota merupakan faktor kunci dalam menciptakan suasana kerja yang positif. Ketika kader merasa didukung dan dipercaya, motivasi mereka untuk bekerja keras dan berkolaborasi dengan efektif akan meningkat, yang penting untuk memaksimalkan potensi setiap kader. Untuk terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan kader, pelatihan dan pembekalan perlu diadakan secara berkala, bertujuan memperbarui serta menambah pengetahuan dan keterampilan kader dalam melaksanakan tugas-tugas Posyandu. Penghargaan dan apresiasi juga memainkan peran penting dalam menjaga semangat dan dedikasi kader. Dengan memberikan penghargaan atas kinerja dan dedikasi anggota, kader akan merasa dihargai dan termotivasi untuk terus memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat, serta memperkuat ikatan dan kekompakan para kader. Meningkatkan Perhatian Pemerintah dan Masyarakat: Posyandu berperan sebagai layanan kesehatan primer yang memberikan berbagai pelayanan dasar seperti imunisasi, penimbangan, dan pemantauan tumbuh kembang anak. Namun, dalam pelaksanaannya, Posyandu seringkali menghadapi berbagai hambatan yang mengurangi efektivitas dan jangkauan layanannya. Salah satu hambatan utama adalah lokasi Posyandu yang belum menetap dan bergantung pada Rukun Tetangga dan Rukun Warga serta jarak yang terlalu jauh bagi sebagian besar pengguna layanan.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, kader Posyandu dapat meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Memperkuat komunikasi dengan bidan, pemerintah daerah, dan masyarakat sangat penting untuk menyampaikan kebutuhan Posyandu akan tempat yang permanen dan mudah diakses. Melalui koordinasi yang baik, berbagai pihak dapat memahami pentingnya memiliki lokasi Posyandu yang tetap sehingga mereka dapat bersama-sama mencari solusi yang tepat. Selain itu, pertemuan rutin dan dialog terbuka dengan pihak-pihak terkait dapat memfasilitasi tercapainya kesepakatan mengenai pengadaan tempat yang permanen. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelayanan kesehatan di Posyandu juga menjadi langkah penting, dengan sosialisasi dan edukasi yang dapat mendorong partisipasi aktif dan dukungan masyarakat dalam setiap kegiatan Posyandu. Meningkatkan Aksesibilitas dan Antusiasme Warga: Meningkatkan aksesibilitas dan antusiasme warga terhadap Posyandu merupakan langkah penting untuk memastikan layanan kesehatan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Salah satu cara yang efektif untuk mencapai tujuan ini adalah dengan melakukan relokasi Posyandu ke lokasi yang lebih strategis dan mudah diakses oleh masyarakat. Lokasi yang strategis, akan memudahkan ibu hamil, bayi, dan balita untuk datang dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Dengan relokasi ini, diharapkan tidak ada lagi hambatan geografis yang menghalangi warga untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Selain relokasi, membangun fasilitas Posyandu yang layak dan nyaman juga menjadi prioritas utama. sehingga meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan yang diberikan. Penyediaan tempat bermain anak yang aman dan nyaman di Posyandu juga penting, karena dapat membantu mengalihkan perhatian anak-anak selama menunggu dan mendukung perkembangan sosial mereka. Dengan adanya fasilitas-fasilitas ini, Posyandu dapat menarik lebih banyak warga untuk berpartisipasi, memperkuat peran Posyandu sebagai pusat layanan kesehatan dan kegiatan yang ramah bagi seluruh keluarga.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Wijaya Mustika 12 Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. Maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan dapat dilihat melalui semua indikator atau lima dimensi, yakni : dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy kualitas pelayanan Posyandu Wijaya Mustika 12 tergolong baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dimensi yang menunjukkan kualitas pelayanan yang baik:
  - 1) Tangible: Penampilan fisik kader yang rapi, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai namun terdapat alat yang eror, kondisi kantor Posyandu yang bersih.
  - 2) Reliability: Semangat belajar kader, kemampuan kader senior dalam menjalankan tugas, komunikasi yang efektif antar kader, kesigapan kader dalam merespon kebutuhan masyarakat.
  - 3) Responsiveness: Kecepatan dan ketanggapan kader dalam merespon kebutuhan dan keinginan warga, penggunaan teknologi untuk memudahkan komunikasi, kesediaan kader untuk merespon di luar jam kegiatan.
  - 4) Assurance: Layanan gratis, komitmen untuk memastikan akses layanan bagi semua warga.
  - 5) Empathy: Sikap ramah dan sopan, pemilihan kader dari setiap RT (Rukun Tetangga), kemampuan komunikasi yang baik, sikap empati dan kepedulian khusus terhadap individu dengan kebutuhan khusus.

Dimensi yang perlu ditingkatkan:

- 1) Tangible: Keterbatasan tempat karena tidak memiliki lokasi permanen, ruang tunggu yang kekurangan kursi saat ramai pengunjung, kurangnya fasilitas pendukung seperti tempat bermain anak, peralatan yang sudah usang.
- 2) Reliability: Masih ada 6 kader baru yang perlu dibimbing.
2. Hambatan yang di hadapi oleh Posyandu Wijaya Mustika 12, di Kecamatan Mustikajaya, Kota Bekasi.

Hambatan yang dihadapi Posyandu Wijaya Mustika 12 adalah pergantian kader yang sering, lokasi posyandu yang belum menetap, dan jarak yang terlalu jauh bagi pengguna layanan. Hal ini mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan, penurunan kunjungan ke Posyandu, dan meningkatnya beban kerja kader. Pergantian kader yang sering menyebabkan kader baru masih belum menguasai tugas dan tanggung jawabnya, sehingga kualitas pelayanan menurun. Lokasi posyandu yang belum menetap dan jarak yang terlalu jauh membuat masyarakat enggan datang ke Posyandu, dan kader harus melakukan sweeping ke rumah-rumah untuk menjangkau masyarakat. Selain itu, tidak adanya tempat bermain untuk anak membuat anak-anak merasa bosan dan tidak nyaman saat datang ke Posyandu, sehingga minat mereka untuk datang ke Posyandu menurun.

3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelayanan Posyandu Wijaya Mustika 12, di Kecamatan Mustikajaya, Kota Bekasi.

Upaya yang dilakukan Posyandu Wijaya Mustika 12 di Kecamatan Mustikajaya, Kota Bekasi, dalam meningkatkan kualitas pelayanan meliputi beberapa langkah strategis yang fokus pada kerjasama, kekompakan, dan kualitas pekerjaan kader, peningkatan perhatian pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan aksesibilitas dan antusiasme warga. Untuk mengatasi pergantian kader yang sering terjadi, Posyandu ini perlu mengadakan pertemuan



rutin guna membahas program kerja, berbagi informasi penting, dan menyelesaikan masalah bersama. Selain itu, membangun kepercayaan dan dukungan antar anggota sangat penting untuk menciptakan suasana kerja yang positif dan memotivasi kader bekerja dengan efektif. Pelatihan berkala dan penghargaan terhadap kinerja kader juga penting untuk meningkatkan kompetensi dan semangat kerja mereka. Di sisi lain, untuk menghadapi hambatan seperti lokasi yang tidak menetap, Posyandu perlu memperkuat komunikasi dengan bidan puskesmas, pemerintah daerah, dan masyarakat untuk mendapatkan lokasi permanen yang mudah diakses. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya Posyandu juga diperlukan untuk meningkatkan partisipasi dan dukungan masyarakat. Terakhir, untuk meningkatkan aksesibilitas dan antusiasme warga, relokasi Posyandu ke lokasi yang lebih strategis dan mudah diakses harus dilakukan, serta membangun fasilitas yang layak dan nyaman di Posyandu, termasuk tempat bermain anak yang aman, sehingga Posyandu dapat menarik lebih banyak partisipasi dari warga dan berfungsi sebagai pusat layanan kesehatan yang ramah keluarga.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.: Alfabeta.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Alimul Hidayat, A. Aziz. 2008. *Pengantar Ilmu Keperawatan Anak*. Jakarta:Salemba Medika.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*. Deepublish.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54. Kementrian Kesehatan RI. 2013. *Profil Kesehatan Indonesia 2013*. Jakarta.

### Sumber Jurnal :

- Rohmah, N. E., (2017) **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KEBON KOSONG 1 KELURAHAN KEBON KOSONG KECAMATAN KEMAYORAN JAKARTA PUSAT**. Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiami.
- Afriami, I (2023). **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBERIAN NOMOR REGISTRASI PADA SURAT PENGANTAR KETERANGAN KEMATIAN DI KANTOR KELURAHAN HARAPAN BARU KOTA BEKASI** [Unpublished undergraduate thesis]. Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiami.
- Luhur, A. Y., & Nugroho, B. (2023). Kualitas Pelayanan Posyandu Sebagai Upaya Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak Pada Masyarakat di Desa Ranakolong Kecamatan Komba Kabupaten Manggarai Timur. *Soetomo Administrasi Publik*, 371-380.
- Fanggidae, T. G. C., Hendrik, E. D. V., Huwae, V. A., & Roga, A. U. (2023). Sarana dan Prasarana Posyandu Balita Permata Hati Kelurahan Fatukoa, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Undana*, 17(1), 29-34.
- Mufassaroh, M. L., & Widodo, J. (2023). **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POSYANDU BOUGENVILE DESA SUKOREJO KECAMATAN WIDODAREN KABUPATEN NGAWI**. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 43-47.
- Aditya, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. *Journal of Government and Civil Society*, 1(2), 203-216.
- Runtuuwu, C. D., Rakinaung, N. E., & Rumampuk, M. V. H. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu Dengan Kepuasan Ibu Dalam Pemberian Imunisasi Balita Di Desa Kalasey Satu Wilayah Kerja Puskesmas Tateli (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE).
- Ramadhan, M. R. F., & Irawati, I. (2024). **KUALITAS PELAYANAN POSYANDU DESA TANJUNGSARI DALAM UPAYA PENANGANAN STUNTING**. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 8(1), 62-80.

- KomalaDewi, I. A. G. T., & Susanti, N. L. P. D. (2024). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI POSYANDU DENGAN KEPUASAN ORANG TUA BALITA. *Jurnal Keperawatan BSI*, 12(1), 1-7.
- Ningsih, R. H., & Tsaniatulfajri, T. (2023, November). Kualitas Pelayanan pada Posyandu RW 03 Desa Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi. In SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan) (Vol. 5, pp. 127-138).
- Haris, L. N. (2023). HUBUNGAN KARAKTERISTIK DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KUNJUNGAN POSYANDU PADA IBU BADUTA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS PAAL MERAH I KOTA JAMBI TAHUN 2023 (Doctoral dissertation, UNIVERISTAS JAMBI).
- Yori Febrila, Y. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS MELUR KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Domanico, R., Harris, S., Adeeb, J., Brown, J., Casanueva, C., & Fraser, J. G. (2024). Challenges and solutions developed by the infant-toddler court teams to support child health services during the COVID-19 pandemic. *Children and Youth Services Review*, 157, 107390.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17-21.
- Fitriani, A., & Subagja, I. K. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Serba Ada Matahari Di Pondok Gede Plaza Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(3).
- Fazri, M., & Susiani, S. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PAMARANGAN KIWA KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 4(2), 1348-1360.
- Amalia, E., Syahrida, S., & Andriani, Y. (2019). Faktor mempengaruhi kunjungan ibu membawa balita ke posyandu kelurahan tanjung pauh tahun 2018. *Jurnal Kesehatan PERINTIS*, 6(1), 60-67.
- Pakasi, A. M., Korah, B. H., & Imbar, H. S. (2016). Hubungan pengetahuan dan sikap kader kesehatan dengan pelayanan posyandu. *JIDAN (Jurnal Ilmiah Bidan)*, 4(1), 15-21.
- ANGGRAENI, M. Y. (2019). PENENTUAN HARGA JUAL PADA PT. CIPTA MARGA ABADI SIDOARJO (Doctoral dissertation, STIE MAHARDHIKA).
- Adawiyah, D. S., Takwim, R. I., & Daros, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(2), 739-744.