
PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI POSYANDU BALITA SAMBILOTO A MANTRIJERON YOGYAKARTA

Susyana Candra Santi Dewi¹

¹STIKes Surya Global Yogyakarta
email : phabraco@gmail.com

ABSTRACT

Posyandu is a basic activity of, by and for the community assisted by health workers and cadres. In this era of service quality is seen as one of the tools to achieve competitive advantage, because service quality is one of the factors that determine community satisfaction. Quality of service is a level of excellence that is expected to meet the wishes of the community. Research Objectives: To determine the effect of the dimensions of service quality on community satisfaction in toddlers' posyandu at the Sambiloto A Posyandu in the village of Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta. This type of research with quantitative methods that use a specific population and sample, this research was carried out in the Posyandu Sambiloto A village in the village there were 8 active cadres. sampling technique using simple random sampling and a total population of 19 people consisting of 18 women (mothers) and 1 man (father), correlation analysis used independent variables and dependent variables. The results of the analysis of the T test, the reliability variable t value of 3.092 and significant 0.09 can be interpreted that the significant value of 0.009 is smaller than 0.05 and the value of t is 3.092 greater than t (table) 2.145. Conclusion: That there is an influence between the reliability dimension with community satisfaction

Keywords: Competitive, Quantitative, Correlated

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas dimulai

dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada dilihat dari persepsi masyarakat bukan dari persepsi pemberi layanan jasa. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian total atas keunggulan suatu yang diberikan kepada masyarakat.

Tjiptono (2012), mengemukakan ada "lima unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang prima (*service excellence*), yaitu Tangibles/Bukti langsung, Reliability /Keandalan, Responsiveness/ Ketanggapan, Assurance /Jaminan, dan Emphaty /Empati. Kelima komponen ini

merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, dalam artian jika ada salah satu komponen yang kurang, maka pelayanan tidak akan Excellence. Pada umumnya masyarakat menginginkan pelayanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih mudah, dan lebih baik. Dengan demikian perlu diperhatikan dimensi waktu, dimensi pengetahuan, maupun dimensi kualitas baik pelayanan maupun kualitas sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta professional.

Menurut Assegaff (2009) kepuasan adalah suatu ukuran yang merefleksikan antara struktur, proses dan hasil akhir pelayanan. Kepuasan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan juga dapat dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas masyarakat.

Menurut Ismawati (2010) masalah dalam pelaksanaan Posyandu disebabkan antara lain karena kurangnya kader, banyak terjadi angka putus (drop-out) kader, kepasifan dari pengurus Posyandu karena belum adanya pembentukan atau resuffle pengurus baru dari kegiatan tersebut, ketrampilan pengisian Kartu Menuju Sehat (KMS), sistem pencatatan

buku register tidak lengkap atau kurang lengkap, pelaksanaan kegiatan Posyandu tidak didukung dengan anggaran rutin, tempat pelaksanaan Posyandu kurang representatif, sehingga tidak memungkinkan menyediakan tempat bermain bagi balita, ketepatan jam buka Posyandu, 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), kader Posyandu sering berganti- ganti tanpa diikuti dengan pelatihan atau retraining sehingga kemampuan teknis para kader yang aktif tidak memadai. dari permasalahan yang timbul saat ini dari hasil survey yang dilakukan pada bulan Januari 2019 di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron, Yogyakarta, terdapat 8 kader aktif dan jumlah pengunjung Posyandu balita 19 orang. Jumlah balita yang tidak hadir pada waktu tersebut ada 4 balita, jumlah balita yang naik berat badannya ada 8 balita, jumlah balita yang stagnan berat badannya 5 balita dan yang berkurang berat badannya ada 2 balita. maka dari itu Peneliti tertarik untuk mengetahui Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Posyandu Balita Di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner pelayanan dan kuesioner kepuasan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2015). Data ini diambil secara langsung menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan dan pilihan jawaban tentang kualitas pelayanan yang telah disiapkan dan dibagikan kepada masyarakat di posyandu Sambiloto. Data Sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiono, 2015). Sebagai data penunjang atau pendukung dalam penelitian, dengan menggunakan data tentang jurnal, studi pustaka dan referensi lain yang dapat dijadikan informasi pendukung dalam penelitian.

Metode Analisis Data menggunakan analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengukur

kekuatan pengaruh antara variable kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), *tangible*, empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodingratan Mantrijeron Yogyakarta. Adapun model pengaruh antar variabel dapat di susun dalam persamaan di bawah ini :

$$Y = b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan masyarakat

b_1 = koefisien regresi dari kehandalan (*reliability*)

b_2 = koefisien regresi dari daya tanggap (*responsiveness*)

b_3 = koefisien regresi dari jaminan (*assurance*),

b_4 = koefisien regresi dari empati (*emphaty*)

b_5 = koefisien regresi dari bukti fisik (*tangible*)

x_1 = kehandalan (*reliability*)

x_2 = daya tanggap (*responsiveness*)

x_3 = jaminan (*assurance*),

x_4 = empati (*emphaty*)

x_5 = bukti fisik (*tangible*)

e = error/ variabel pengganggu

Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan, maka dilakukan analisa dengan menggunakan uji t dan uji F. Uji t (t-test) Uji t-test berfungsi untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah variabel

(X) mempengaruhi variabel (Y) signifikan atau tidak secara individu atau sendiri-

sendiri. Mencari t hitung dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{n-2}}$$

Keterangan :

r = koefisien regresi
n = banyaknya sampel

Pengambilan keputusan:

Jika t hitung \leq t tabel, maka Ho diterima, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika t hitung $>$ t tabel, maka Ho ditolak. Artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Disamping membandingkan t hitung dengan t tabel agar bisa menentukan Ho

diterima atau tidak dapat pula dengan melihat nilai signifikansinya apakah lebih atau kurang dari 5%. Ho ditolak apabila nilai sig $<$ nilai α (5%), Ho diterima apabila nilai sig $>$ nilai α (5%).

Uji F-test digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen dengan variabel.

Mencari F hitung dengan rumus:

$$F = \frac{R^2/(K-1)}{(1-R^2)/(N-K)}$$

Keterangan:

R² = Koefisien determinasi
K = Banyaknya variabel independen
n = Jumlah sampel

Pengambilan keputusan

Jika f hitung $<$ f tabel maka Ho diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika F hitung \geq F tabel maka Ho ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Disamping membandingkan F hitung dengan f tabel agar bisa menentukan Ho diterima atau tidak, dapat pula dengan melihat nilai signifikansinya apakah lebih atau kurang dari 5%. Ho ditolak apabila nilai sig $<$ nilai α (5%), Ho diterima apabila nilai sig $>$ nilai α (5%).

HASIL

Karakteristik Responden

Data ini meliputi karakteristik responden yakni masyarakat pengguna posyandu balita berjumlah 19 responden serta telah memenuhi kriteria untuk menjadi responden. Adapun karakteristik responden tersebut terdiri dari jenis kelamin responden, umur, dan pendidikan. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Tahun 2019

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Prosentase (%)
A. Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	1	5.26 %
2	Perempuan	18	94.74 %
	Jumlah	19	100 %
B. Umur			
1	≤ 20 tahun	3	15.8 %
2	≥ 20 tahun	16	84.2 %
	Jumlah	19	100 %
C. Pekerjaan			
1	IbuRumah Tangga	14	73 %
2	PNS	1	5.3 %
3	Karyawan Swasta	4	21 %
	Jumlah	19	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang diteliti memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 18 responden atau 94.74%, sedangkan sebagian adalah responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 1 respon atau 5.26 %. Mayoritas umur responden pada kategori ≤ 20 tahun yaitu 15,8 % atau sejumlah 3 dari 19 responden. Pada hasil penelitian ini, mayoritas pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga yaitu 14 dari 19 responden atau sebanyak 73 %.

Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian dengan Analisis Univariat

Berdasarkan data yang telah didapat dari lapangan dan dilakukan pengolahan distribusi frekuensi pada setiap variable penelitian, maka hasilnya dapat dilihat pada table dibawah ini:

Pada variable kehandalan (*Reliability*) telah dilakukan analisis untuk mengetahui sebaran kondisi kehandalan (*Reliability*) pada responden. Pengukuran dan penentuan penilaian instrumen kehandalan (*Reliability*) pada responden menggunakan kuesioner skala ordinal. Tingkat kehandalan (*Reliability*) dapat ditunjukkan melalui table distribusi frekuensi di bawah ini.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Kehandalan (*Reliability*) Di Posyandu Sambiloto A

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>) Sangat Baik	14	73.7 %
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>) Baik	5	26.3 %
3	Kehandalan (<i>Reliability</i>) Buruk	0	-
4	Kehandalan (<i>Reliability</i>) Sangat Buruk	0	-
	Total	19	100 %

Berdasarkan tabel 2, terlihat sebaran kondisi kehandalan (*Reliability*) petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori kehandalan paling banyak adalah pada kategori sangat baik yaitu 73,7 %. Tidak ada kategori kehandalan (*Reliability*) yang bernilai buruk atau sangat buruk.

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, cepat dan tepat menangani permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari masyarakat, serta kesediaan menangani. Berdasar analisis yang telah dilakukan peneliti, maka hasilnya dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) Di Posyandu Sambiloto A

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Sangat Baik	15	79 %
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Baik		
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Buruk	4	21 %
4	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Sangat Buruk	-	-
	Total	19	100%

Berdasarkan tabel 3, terlihat bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) sebagian besar memiliki nilai sangat baik yaitu sebesar 79 %. Tidak ada nilai buruk dan sangat buruk untuk kategori daya tanggap (*Responsiveness*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan kompetensi pelayanan kesehatan, keramahan kepada masyarakat, keamanan operasinya. Sebaran frekuensi dimensi kualitas layanan tentang jaminan (*Assurance*) dapat dilihat pada table dibawah ini:

:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Palayanan tentang Jaminan (*Assurance*) Di Posyandu Sambiloto A

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Jaminan (<i>Assurance</i>) Sangat Baik	16	84.2 %
2	Jaminan (<i>Assurance</i>) Baik	3	15.8 %
3	Jaminan (<i>Assurance</i>) Buruk	-	-
4	Jaminan (<i>Assurance</i>) Sangat Buruk	-	-
	Total	19	100 %

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa sebaran dimensi kualitas pelayanan jaminan (*Assurance*) sebagian besar memiliki nilai sangat baik yaitu sebesar 84,2 % dan baik sebesar 15,8 %.

Tidak ada nilai buruk dan sangat buruk terhadap kualitas pelayanan jaminan (*Assurance*)

Empati (*Emphaty*) merupakan kemampuan petugas dalam

menempatkan dirinya pada masyarakat, kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi terhadap masyarakat serta memahami kebutuhan masyarakat.

Sebaran dimensi kualitas pelayanan tentang empati (*Empathy*) dapat dilihat dari table dibawah ini.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Empati (*Empathy*) Di Posyandu Sambiloto A

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Empati (<i>Empathy</i>) Sangat Baik	17	89.5 %
2	Empati (<i>Empathy</i>) Baik	2	10.5 %
3	Empati (<i>Empathy</i>) Buruk	-	-
4	Empati (<i>Empathy</i>) Sangat Buruk	-	-
Total		19	100 %

Berdasarkan tabel 5, dapat dilihat bahwa sebaran dimensi kualitas pelayanan tentang empati (*Emphaty*) paling banyak 89,5 % dengan nilai sangat baik, kemudian 10,5 % dengan nilai baik. Tidak ada distribusi frekuensi buruk dan sangat buruk untuk kategori jaminan (*Emphaty*).

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan tampilan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia dan alat alat. Distribusi frekuensi dimensi kualitas pelayanan tentang bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Palayanan tentang Bukti Fisik (*Tangible*) Di Posyandu Sambiloto A

No	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Sangat Baik	14	73.7 %
2	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Baik	5	26.3 %
3	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Buruk	-	-
4	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Sangat Buruk	-	-
Total		19	100%

Berdasarkan tabel 6, distribusi frekuensi dimensi kualitas pelayanan tentang bukti fisik (*tangible*) , dapat dilihat bahwa kategori nilai sangat baik adalah 73,7 %, baik adalah 26,3 %, dan tidak ada kategori bukti fisik (*tangible*) buruk dan sangat buruk.

Analisis Bivariat

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Sambiloto A tahun 2019

Berdasarkan pengumpulan data pada 19 responden tentang dimensi kualitas pelayanan tentang kehandalan

(*Reliability*) maka hasilnya terlihat pada table dibawah ini.

Tabel 7. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Sambiloto A tahun 2019

Variabel	t	Signifikansi
Kehandalan	3,092	0,009

Dari tabel 7, diketahui bahwa variabel kehandalan nilai t sebesar 3,092 dan nilai signifikansi 0,09 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi 0,009 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t (hitung) sebesar 3,092 lebih besar dari t (tabel) yaitu 2,145. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi

Kehandalan dengan Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Daya Tanggap (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Sambiloto A tahun 2019

Tabel 8. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Daya Tanggap (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Sambiloto A tahun 2019

Variabel	T	Signifikansi
Ketanggapan	2,228	0,044

Dari tabel 8 diketahui bahwa variabel daya tanggap (*reliability*) nilai t sebesar 2,228 dan nilai signifikansi 0,044 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi 0,044 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t (hitung) sebesar 2,228 lebih besar dari t (tabel) yaitu 2,145. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh

antara dimensi Ketanggapan dengan Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Posyandu Balita di Posyandu Sambiloto A di Desa Minggiran tahun 2019

Tabel 9. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Sambiloto A tahun 2019

Variabel	t	Signifikansi
Jaminan	3,504	0,044

Dari tabel 9 diketahui bahwa variabel jaminan nilai t sebesar 3,504 dan nilai signifikansi 0,044 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi 0,044 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t (hitung) sebesar

3,504 lebih besar dari t (tabel) yaitu 2,145. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi jaminan dengan Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Posyandu

Balita di Posyandu Sambiloto A tahun 2019

Tabel 10. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Sambiloto A tahun 2019

Variabel	T	Signifikansi
Empati	0,598	0,560

Dari tabel 10 diketahui bahwa variabel kehandalan nilai t sebesar 0,598 dan nilai signifikansi 0,560 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi 0,560 lebih besar dari 0,05, dan nilai t (hitung) sebesar 0,598 lebih kecil dari t (tabel) yaitu 2,145. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara

dimensi jaminan dengan Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Sambiloto A tahun 2019

Tabel 11. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan tentang Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Sambiloto A tahun 2019

Variabel	T	Signifikansi
Bukti Fisik	4,974	0,000

Dari tabel 11 diketahui bahwa variabel kehandalan nilai t sebesar 4,974 dan nilai signifikansi 0,000 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t (hitung) sebesar 4,974 lebih besar dari t (tabel) yaitu 2,145. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi bukti fisik dengan Kepuasan Masyarakat.

Analisis Multivariat

Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran dilakukan dengan Uji F untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara simultan atau bersama sama. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 12. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Posyandu Balita di Posyandu Balita Sambiloto A Desa Minggiran

Variabel	F	Signifikansi
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Posyandu Balita	7,860	0,001

Berdasarkan output tabel 12 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Posyandu Balita adalah sebesar 0,001 lebih kecil dari 0.05 dan nilai F hitung 7,860 besar dari F (tabel) 2,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Posyandu Balita secara simultan

PEMBAHASAN

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Tentang Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis uji T, variabel keandalan nilai t sebesar 3,092 dan nilai signifikansi 0,09 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi 0,009 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t (hitung) sebesar 3,092 lebih besar dari t (tabel) yaitu 2,145. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi Keandalan dengan Kepuasan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan hipotesis sebelumnya yakni ada pengaruh dimensi mutu pelayanan poyandu tentang keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Posyandu Sambiloto A.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis uji T, variabel daya tanggap (*responsiveness*) nilai t sebesar 2,228 dan nilai signifikansi 0,044 dapat diartikan bahwa nilai

signifikansi 0,044 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t (hitung) sebesar 2,228 lebih besar dari t (tabel) yaitu 2,145. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan Kepuasan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan hipotesis sebelumnya yakni ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan tentang daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Tentang Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis uji T, bahwa variabel jaminan nilai t sebesar 3,504 dan nilai signifikansi 0,044 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi 0,044 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t (hitung) sebesar 3,504 lebih besar dari t (tabel) yaitu 2,145. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi jaminan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hipotesis sebelumnya yakni ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan tentang jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

Pengaruh Mutu Pelayanan Posyandu tentang Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Sambiloto A

Berdasarkan hasil analisis uji T, variabel empati (*Emphaty*) nilai t sebesar 0,598 dan nilai signifikansi 0,560 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi 0,560 lebih besar dari 0,05, dan nilai t (hitung) sebesar 0,598 lebih kecil dari t (tabel) yaitu 2,145. Maka dapat disimpulkan bahwa Tidak terdapat pengaruh antara dimensi empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Masyarakat.

Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis sebelumnya yakni ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan tentang empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Tentang Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Sambiloto A

Berdasarkan hasil analisis uji T, bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) nilai t sebesar 4,974 dan nilai signifikansi 0,000 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan nilai t (hitung) sebesar 4,974 lebih besar dari t (tabel) yaitu 2,145. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan Kepuasan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan hipotesis sebelumnya yakni ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan tentang bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A

Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Posyandu Balita Di Posyandu Sambiloto A

Berdasarkan hasil analisis uji F (Anova), diketahui nilai signifikansi untuk Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Posyandu Balita Di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta adalah sebesar 0,001 lebih kecil dari 0.05 dan nilai F hitung 7,860 besar dari F (tabel) 2,96, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita secara simultan.

Tingkat kepuasan masyarakat tentang dimensi kualitas pelayanan posyandu balita, 19 responden menilai mutu pelayanan di posyandu balita termasuk memuaskan. Dalam Posyandu balita sendiri memiliki standar pelayanan yang sering digunakan sistem 5 meja. Meja pertama pendaftaran, meja kedua penimbangan bayi dan balita, meja ketiga pencatatan KMS (Kartu Menuju Sehat), meja keempat penyuluhan, dan meja kelima pelayanan oleh tenaga profesional meliputi pelayanan ibu dan anak (KIA), KB, imunisasi, dan pelayanan pengobatan serta pelayanan lain sesuai kebutuhan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan maka

petugas posyandu harus memperhatikan beberapa aspek yang berpengaruh.

Penilaian masyarakat sangat dipengaruhi oleh latar belakang responden. Hasil penelitian menunjukkan hampir seluruh responden berumur ≥ 20 tahun yaitu sebanyak 16 responden, dan hampir sebagian memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga. Secara psikologis, ketika melihat pelayanan di posyandu dengan segala sarana prasarana yang ada, mereka sudah mampu menerima apa adanya sehingga tidak terlalu tinggi tuntutan akan fasilitas lain yang lebih baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut 1) Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan tentang kehandalan (*reliability*) secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta. 2) Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan tentang ketanggapan (*responsiveness*) secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta. 3) Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan tentang jaminan (*assurance*) secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A

Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta. 4) Tidak ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan tentang empati (*emphaty*) secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta. 5) Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan tentang bukti fisik (*tangible*) secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta. 6) Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

Saran dari peneliti untuk Posyandu Sambiloto A diharapkan kader posyandu perlu meningkatkan perhatiannya pada masyarakat dalam hal kemampuan petugas untuk menempatkan dirinya pada masyarakat, kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi, perhatian terhadap masyarakat, serta memahami kebutuhan masyarakat. Bagi Peneliti Lain, Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti lain dan menjadi sumber acuan pembelajaran dalam bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi

DAFTAR PUSTAKA

1. Assegaff, Mohammad. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT.

- Garuda Di Kota Semarang). Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. Semarang
2. Ismawati, C. S., Proverawati, A., 2010. Posyandu dan Desa Siaga. Yogyakarta : Nuha Medika
 3. Sugiono, 2015. Metode Penelitian Manajemen. Bandung ; Alfabeta
 4. Tjiptono, Fandy; Chandra, Gregorius (1996), Service, Quality, Satisfaction, Penerbit Andi Yogyakarta