



Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis

Volume 18 No. 02, September 2025, 343-358

E-ISSN: 2723-1682; P-ISSN: 1693-8623

DOI: <https://doi.org/10.53651/jdeb.v18i2.594>

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KADER POSYANDU TERHADAP KEPUASAN IBU BAYI DAN BALITA PADA DESA MAKMUR MULIA KABUPATEN TANAH BUMBU

Author:

Penta Lestari Budiati

STIE Nasional Banjarmasin

e-mail: pentalestarinib@gmail.com

Mailiana

STIE Nasional Banjarmasin

Diana Hayati

STIE Nasional Banjarmasin

Corresponding Author :

Penta Lestari Budiati

STIE Nasional Banjarmasin

e-mail: pentalestarinib@gmail.com

Dates:

Received: 04-07-2025

Accepted: 25-08-2025

Published: 30-09-2025



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Abstract

This study aims to analyze the influence of the service quality dimensions of Posyandu cadres on the satisfaction of mothers of infants and toddlers in Makmur Mulia Village, Tanah Bumbu Regency. The five SERVQUAL dimensions tested include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used was quantitative, with a survey approach through the distribution of questionnaires to 67 respondents. Data analysis techniques were multiple linear regression and classical assumption tests. The results showed that partially, three variables tangibles, responsiveness, and empathy significantly influenced community satisfaction. Meanwhile, reliability had no significant effect, and assurance had a negative effect. Simultaneously, all five dimensions significantly influenced community satisfaction, with a coefficient of determination (Adjusted R²) of 68.5%. Empathy was the most dominant dimension influencing satisfaction. This study concluded that the quality of Posyandu cadre services generally influences community satisfaction, particularly through a responsive and empathetic approach. These findings are expected to provide input for the sustainable improvement of Posyandu services.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Posyandu

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan kader Posyandu terhadap kepuasan ibu bayi dan balita di Desa Makmur Mulia, Kabupaten Tanah Bumbu. Lima dimensi SERVQUAL yang diuji meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 67 responden. Teknik analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, tiga variabel yaitu bukti fisik, daya tanggap, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, keandalan tidak berpengaruh signifikan dan jaminan justru berpengaruh negatif. Secara simultan, kelima dimensi tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 68,5%. Variabel empati merupakan dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kader Posyandu secara umum memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, khususnya melalui pendekatan yang cepat tanggap dan empatik. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi peningkatan pelayanan Posyandu secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Posyandu

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Seiring dengan meningkatnya kesadaran dan taraf pendidikan masyarakat, tuntutan terhadap mutu pelayanan kesehatan juga semakin tinggi. Masyarakat kini tidak hanya menuntut pelayanan yang tersedia, tetapi juga mengharapkan layanan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Hal ini menuntut lembaga pelayanan kesehatan untuk melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi pondasi penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dengan pasien, meningkatkan loyalitas pengguna, dan memicu terjadinya promosi dari mulut ke mulut. Menurut Gurnier (2018:66) Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya

dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menggunakan bagi penyedia jasa. Sistem pelayanan kesehatan nasional, terdapat bentuk pelayanan yang berbasis pada pemberdayaan masyarakat, yaitu Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu). Posyandu merupakan bagian dari sistem layanan primer yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dasar terutama bagi ibu hamil, bayi, dan balita. Posyandu menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan dasar keluarga. Dalam pelaksanaannya, Posyandu didukung oleh kader sebagai pelaksana utama yang berasal dari masyarakat itu sendiri.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kader Posyandu sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang buruk

seperti kurangnya keramahan, proses yang lambat, atau fasilitas yang tidak memadai dapat menurunkan kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap Posyandu. Hal ini menjadi penting mengingat keberlanjutan fungsi Posyandu sangat bergantung pada partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Tjiptono (2020:71), untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakan mutu pelayanan yang baik sesuai dengan dimensi pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi ini menjadi dasar dalam mengevaluasi kinerja kader Posyandu sebagai pelaksana utama layanan. Misalnya, bukti fisik mencakup penampilan fasilitas dan tenaga kesehatan, keandalan menunjukkan konsistensi pelayanan, sementara daya tanggap dan empati mencerminkan kesiapan kader dalam memahami dan merespon kebutuhan ibu dan balita.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara informal yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa ibu bayi dan balita di Posyandu Desa Makmur Mulia, Kabupaten Tanah Bumbu, ditemukan sejumlah permasalahan yang masih dirasakan oleh pengunjung Posyandu. Permasalahan ini mencerminkan aspek-aspek pelayanan yang belum optimal dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan ibu sebagai pengguna layanan. Masalah tersebut menunjukkan adanya celah dalam pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna layanan, khususnya ibu dan balita. Kepuasan masyarakat dalam hal ini merupakan indikator keberhasilan pelayanan yang tidak dapat diabaikan. Ketika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka besar kemungkinan pengguna akan enggan datang kembali atau bahkan menyebarkan persepsi negatif terhadap layanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan,

dan empati kader Posyandu secara parsial terhadap kepuasan ibu bayi dan balita di Desa Makmur Mulia Kabupaten Tanah Bumbu.

2. Mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati kader Posyandu secara simultan terhadap kepuasan ibu bayi dan balita di Desa Makmur Mulia Kabupaten Tanah Bumbu.
3. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan kader Posyandu yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan ibu bayi dan balita.

Penelitian ini hipotesis dibangun berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, serta kerangka pemikiran teoretis yang mengadopsi lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL. Dimensi tersebut terdiri dari: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut diuji pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan ibu bayi dan balita

sebagai pengguna layanan Posyandu di Desa Makmur Mulia.

Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018:83), “Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan”. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan yang berada di organisasi.

Kualitas pelayanan

Menurut Kasmir (2019:47), “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”. Menurut Atik (2018:16), “Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima.” Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi organisasi karena mempengaruhi kepuasan, dan kepuasan akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik. Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan

merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak organisasi berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari suatu layanan yang telah diterima untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Kepuasan

Menurut Kotler (Sangaji, 2020:181), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan masyarakat dengan kinerja yang diberikan. Kepuasan masyarakat berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan masyarakat itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan

masyarakat ketika melakukan jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh masyarakat tersebut pada saat melakukan transaksi jasa. Lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan adalah apakah masyarakat akan datang kembali di waktu yang akan datang.

METODE

Menurut Sugiyono (2016:117), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu”. Populasi penelitian adalah seluruh ibu bayi dan balita yang melakukan kunjungan ke Posyandu Desa Makmur Mulia Kabupaten Tanah Bumbu pada tahun 2024, dengan kriteria anak berusia antara >12 bulan sampai 59 bulan (1-5 tahun). Berdasarkan data rekapitulasi kunjungan Posyandu, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 202 orang. Jumlah sampel adalah 66,8 orang, sehingga dibulatkan menjadi 67 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 67 ibu bayi dan balita yang aktif menggunakan layanan Posyandu di

wilayah kerja Desa Makmur Mulia,
Kabupaten Tanah Bumbu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	X1_1	0.406	0.24	Valid
	X1_2	0.543	0.24	Valid
	X1_3	0.34	0.24	Valid
	X1_4	0.307	0.24	Valid
	X1_5	0.379	0.24	Valid
Keandalan (X2)	X2_1	0.277	0.24	Valid
	X2_2	0.828	0.24	Valid
	X2_3	0.828	0.24	Valid
	X2_4	0.253	0.24	Valid
	X2_5	0.344	0.24	Valid
Daya Tanggap (X3)	X3_1	0.466	0.24	Valid
	X3_2	0.815	0.24	Valid
	X3_3	0.324	0.24	Valid
	X3_4	0.815	0.24	Valid
	X3_5	0.314	0.24	Valid
Jaminan (X4)	X4_1	0.361	0.24	Valid
	X4_2	0.664	0.24	Valid
	X4_3	0.769	0.24	Valid
	X4_4	0.664	0.24	Valid
	X4_5	0.769	0.24	Valid
	X5_1	0.277	0.24	Valid

Empati (X5)	X5_2	0.796	0.24	Valid
	X5_3	0.796	0.24	Valid
	X5_4	0.272	0.24	Valid
	X5_5	0.366	0.24	Valid
Kepuasan (Y)	Y_1	0.565	0.24	Valid
	Y_2	0.621	0.24	Valid
	Y_3	0.662	0.24	Valid

Sumber: Output SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas dengan melihat nilai Corrected Item-Total Correlation dibandingkan dengan r tabel (0,24), seluruh butir pertanyaan dari variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), dan kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan nilai r hitung $> 0,24$. Hal ini berarti semua item dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel penelitian sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya untuk mengukur kualitas pelayanan kader Posyandu dan kepuasan masyarakat. Tidak ada item yang harus digugurkan karena seluruhnya telah

memenuhi syarat validitas. Hasil ini memperkuat bahwa instrumen penelitian memiliki ketepatan (validity) yang baik, sehingga dapat dilanjutkan pada tahap pengujian reliabilitas dan analisis regresi.

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrument kuesioner tersebut konsisten dan stabil dalam mengukur variabel yang dimaksud. Uji ini dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha menggunakan bantuan program SPSS. Kriteria pengambilan keputusan Jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$, maka instrumen dinyatakan reliabel (Nunnally, 194).

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.890	28

Sumber: Output SPSS, 2025

Nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, maka instrumen penelitian ini reliabel. Artinya, 28 item pertanyaan dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik, sehingga dapat dipercaya untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan kepuasan masyarakat. Jawaban responden terhadap setiap pertanyaan cenderung stabil dan konsisten, sehingga instrumen layak digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

Tabel 3 Rekapitulasi Reliabilitas Masing-Masing Variabel

Variabel	Jumlah Item yang Diuji	Catatan	Reliabilitas
X1 (Bukti Fisik)	5	Semua item valid, nilai korelasi item bervariasi (sedang– cukup kuat)	Cukup
X2 (Keandalan)	5	Semua item valid, tetapi ada yang korelasi rendah (0,25–0,34)	Cukup
X3 (Daya Tanggap)	5	Semua item valid, sebagian besar korelasi tinggi (0,31–0,81)	Tinggi
X4 (Jaminan)	5	Semua item valid, korelasi kuat (0,36–0,76)	Tinggi
X5 (Empati)	5	Semua item valid, beberapa sangat tinggi (0,27–0,79)	Tinggi
Y (Kepuasan Masyarakat)	3	Semua item valid dengan korelasi baik (0,56–0,66)	Cukup

Sumber: Output SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji sangat kuat secara individual reliabilitas, meskipun tidak semua (khususnya variabel X2 – Keandalan variabel menunjukkan konsistensi yang yang memiliki beberapa item dengan

korelasi relatif rendah). Secara keseluruhan instrumen penelitian ini tetap reliabel dengan nilai sebesar 0,886. Nilai ini termasuk kategori sangat tinggi, sehingga instrumen layak digunakan. Dengan demikian, data yang diperoleh dari kuesioner dapat dipercaya dan digunakan secara konsisten untuk analisis regresi maupun pengujian hipotesis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa

besar pengaruh variabel-variabel independen yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), baik secara parsial maupun simultan.

1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 4 Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	t	Sig.
(Konstanta)	-1.119	0.734	-1.524	0.133
X1 (Bukti Fisik)	0.232	0.103	2.244	0.028
X2 (Keandalan)	-0.014	0.025	-0.56	0.578
X3 (Daya Tanggap)	0.9	0.092	9.753	<0.001
X4 (Jaminan)	-1.093	0.099	-10.997	<0.001
X5 (Empati)	0.638	0.065	9.766	<0.001

Sumber : Output SPSS, 2025

Persamaan regresi berdasarkan nilai unstandardized coefficients adalah :

$$Y = -1,119 + 0,232X_1 - 0,014X_2 + 0,900X_3 - 1,093X_4 + 0,638X_5$$

a. Konstanta bernilai -1,119 : artinya, jika seluruh variabel independen (X1–

X5) bernilai nol, maka nilai kepuasan masyarakat diprediksi sebesar -1,119. Nilai ini tidak memiliki relevansi praktis, namun tetap merupakan bagian dari bentuk model matematis regresi.

b. X1 (Bukti Fisik) : Koefisien sebesar 0,232 dengan nilai Sig. = 0,028 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada bukti fisik akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,232 satuan. Hal ini berarti variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

c. X2 (Keandalan) : Koefisien sebesar -0,014 dengan Sig. = 0,578 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hubungan negatif yang muncul mengindikasikan bahwa peningkatan keandalan tidak secara nyata memengaruhi persepsi kepuasan responden.

d. X3 (Daya Tanggap) : Koefisien sebesar 0,900 dengan Sig. $< 0,001$ menunjukkan pengaruh positif yang sangat signifikan. Variabel ini memiliki pengaruh terbesar dibandingkan variabel lainnya, yang berarti bahwa semakin cepat dan tepat kader dalam merespons kebutuhan masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

e. X4 (Jaminan) : Koefisien sebesar -1,093 dengan Sig. $< 0,001$ menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terhadap jaminan pelayanan dengan kenyataan yang diterima, sehingga justru menurunkan kepuasan masyarakat.

f. X5 (Empati) : Koefisien sebesar 0,638 dengan Sig. $< 0,001$ menunjukkan pengaruh positif yang signifikan. Artinya, semakin tinggi perhatian dan kepedulian kader terhadap masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (X1–X5) terhadap variabel dependen (Y), baik secara parsial maupun simultan.

1. Hasil Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam

penelitian ini, uji t bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan kader Posyandu (X1–X5) berpengaruh secara signifikan terhadap

kepuasan ibu bayi dan balita (Y) secara parsial.

Berdasarkan output SPSS, hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5 Hasil Uji t (parsial)

Variabel Bebas	Koef. Regresi (B)	t Hitung	Sig.	Keterangan
(Konstanta)	-1.119	-1.524	0.133	Tidak signifikan
X1 – Bukti Fisik	0.232	2.244	0.028	Signifikan
X2 – Keandalan	-0.014	-0.56	0.578	Tidak signifikan
X3 – Daya Tanggap	0.900	9.753	<0.001	Signifikan
X4 – Jaminan	-1.093	-10.997	<0.001	Signifikan (negatif)
X5 – Empati	0.638	9.766	<0.001	Signifikan

Sumber : Output SPSS, 2025

Hasil Uji t :

- a. Variabel X1 (Bukti Fisik) memiliki nilai Sig. 0,028 < 0,05 yang berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fisik dan fasilitas Posyandu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan ibu bayi dan balita.
- b. Variabel X2 (Keandalan) memiliki nilai Sig. 0,578 > 0,05 yang berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek

keandalan kader masih belum cukup kuat memengaruhi persepsi kepuasan responden.

- c. Variabel X3 (Daya Tanggap) memiliki nilai Sig. < 0,001 yang berarti berpengaruh sangat signifikan. Kader yang cepat dan tepat dalam merespons kebutuhan masyarakat cenderung meningkatkan tingkat kepuasan secara signifikan.
- d. Variabel X4 (Jaminan) memiliki nilai Sig. < 0,001 dan koefisien regresi negatif (-1.093), yang menunjukkan pengaruh signifikan

tetapi negatif. Artinya, meskipun kader menunjukkan jaminan pelayanan, persepsi responden terhadap aspek ini justru menurunkan kepuasan, kemungkinan disebabkan ekspektasi yang tidak terpenuhi.

- e. Variabel X5 (Empati) juga menunjukkan pengaruh sangat signifikan dengan nilai Sig. < 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian personal kader terhadap ibu dan balita sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji t, terdapat tiga variabel yang secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan ibu bayi dan balita, yaitu: Bukti Fisik (X1), Daya Tanggap (X3), dan Empati (X5).

Sementara itu, variabel Keandalan (X2) tidak berpengaruh signifikan, dan variabel Jaminan (X4) justru berpengaruh signifikan negatif. Temuan ini memberikan dasar bahwa peningkatan kualitas layanan Posyandu sebaiknya difokuskan pada aspek daya

tanggap, empati, dan fasilitas fisik kader, karena terbukti lebih berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat.

2. Hasil Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5), sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Berikut adalah hasil pengujian Uji F melalui analisis regresi linier berganda yang ditampilkan dalam Tabel 6:

Tabel 6 Hasil Uji F (Simultan)

Sumber Variasi	Sum of Squares	Df	Mean Square	f	Sig.
<i>Regression</i>	112.600	5	22.520	211.190	< 0.001 ^b
<i>Residual</i>	6.505	61	0.107		
Total	119.104	66			

Sumber : Output SPSS, 2025

Hasil Uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 211,190 dengan nilai signifikansi Sig. < 0,001. Karena nilai Sig. jauh lebih kecil daripada 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama), variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Artinya, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak (fit) dan dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen (kepuasan masyarakat). Dengan kata lain, kelima variabel independen secara bersama-sama mampu memberikan kontribusi

yang bermakna dalam menjelaskan tingkat kepuasan ibu bayi dan balita terhadap layanan Posyandu.

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Variabel independen meliputi Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5), sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Ibu Bayi dan Balita (Y).

Tabel 7 Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.830 ^a	.689	.685	.75450

Sumber : Output SPSS, 2025

Berdasarkan hasil output SPSS pada Tabel Model Summary di atas, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0.685. Artinya, sebesar 68,5% variasi dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen secara bersama-sama. Sementara sisanya sebesar 31,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kader Posyandu (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), tiga dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara individu, yaitu bukti fisik

(X1), daya tanggap (X3), dan empati (X5). Sementara itu, keandalan (X2) tidak berpengaruh signifikan, dan jaminan (X4) berpengaruh signifikan tetapi dalam arah negatif terhadap kepuasan masyarakat Posyandu di Desa Makmur Mulia, Kabupaten Tanah Bumbu.

2. Secara bersama-sama kelima variabel independen (X1–X5), yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan kader secara keseluruhan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan Posyandu.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, empati (X5)

merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan ibu bayi dan balita, disusul oleh daya tanggap (X3).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, maka beberapa saran yang dapat diberikan untuk peningkatan kualitas pelayanan kader Posyandu di Desa Makmur Mulia adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Aspek Empati dan Daya Tanggap, karena empati dan daya tanggap terbukti paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat, maka kader Posyandu hendaknya lebih mengedepankan sikap peduli, ramah, dan responsif dalam melayani ibu dan balita.
2. Perbaikan Fasilitas Fisik, Dimensi bukti fisik juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sebaiknya, perbaikan atau pemeliharaan sarana dan prasarana Posyandu, seperti kebersihan ruang layanan, ketersediaan alat kesehatan, dan tampilan lingkungan, perlu menjadi

perhatian bersama pemerintah desa dan pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto. 2018. *Landasan Teori Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bumi
- Aksara. Atik, Aria. 2018. *Kualitas Pelayanan dan Landasan Teori*. Yogyakarta: Andi.
- Desiana, Y., Puspitasari, D., & Ardi, R. 2021. *Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Posyandu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fatimah, Siti. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Program Posyandu Lansia pada Desa Patarikan Kecamatan Banjang. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac>.
- Flippo, E. B. 2019. *Personel Management*. Jakarta: Erlangga. Gurnier. (2018).
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hawkins, D. I. & Lonney, D. L. 2019. Consumer Behavior dalam Tjiptono, F.2019. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Indrayani, D., Nugroho, R. & Rahayu, A. 2022. *Analisis Kualitas*

Layanan Posyandu. Bandung:
Pustaka Setia.

Kasmir. 2019. *Dasar–Dasar Teori
Kualitas Pelayanan*. Depok:
Rajawali Pers.

Kotler, Philip. (dalam Sangaji, 2020).
Perilaku Konsumen. Jakarta:
Prenadamedia Group.

Latan, Hengky. 2018. *Analisis
Multivariate Teknik dan
Aplikasi Menggunakan
Program IBM SPSS 20.0*.
Bandung: Alfabeta.

Lupiyoadi, Rambat. 2019. *Manajemen
Pemasaran Jasa: Teori dan
Praktik*. Jakarta: Salemba
Empat.

Mangkunegara, A. A. A. P. 2019.
Landasan Teori Kinerja Kader.
Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian
Pendidikan*. Bandung:
Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif dan
R&D*. Bandung: Alfabeta.