

Dampak Implementasi Realisasi Anggaran Program Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pantai Linuh Kabupaten Tanah Laut

Alfida Laila Nor^a, Hikmahwati^{b*}, Rizky Amelia^c

^{abc} Prodi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Banjarmasin, Indonesia

*Corresponding Author: hikmahwati@poliban.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the impact of health program budget realization on community satisfaction with Posyandu services in Pantai Linuh Village, Tanah Laut Regency. A descriptive quantitative approach was employed involving 70 Posyandu service users selected through total sampling. Data were collected using a questionnaire developed based on the nine dimensions of the Community Satisfaction Index (CSI) regulated by the Indonesian Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation No. 14 of 2017, supported by observations, interviews, and documentation of the 2022–2024 budget realization reports. The findings indicate that the realization of the health program budget exceeded 95% in both 2023 and 2024. However, community satisfaction was not evenly distributed across all service dimensions. The dimensions of service requirements, procedures, and service costs were rated as satisfactory, while service timeliness, service output, staff competence, staff behavior, facilities and infrastructure, and complaint handling were rated as moderately satisfactory. The novelty of this study lies in integrating village budget realization evaluation with service quality assessment through the Community Satisfaction Index in community-based health services. This study contributes to the public sector accounting and public service literature by demonstrating that the effectiveness of village health programs should be assessed not only through budget absorption but also through the quality of services perceived by beneficiaries.

Keywords; Budget Implementation; Budget Realization; Community Satisfaction; Health Program; Pantai Linuh Village

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak implementasi realisasi anggaran program kesehatan terhadap kepuasan masyarakat pada penyelenggaraan Posyandu di Desa Pantai Linuh, Kabupaten Tanah Laut. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 70 responden yang merupakan penerima layanan Posyandu melalui teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan sembilan unsur

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, serta didukung oleh observasi, wawancara, dan dokumentasi laporan realisasi anggaran tahun 2022–2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi anggaran program kesehatan telah mencapai lebih dari 95% pada tahun 2023 dan 2024, namun tingkat kepuasan masyarakat belum merata pada seluruh unsur pelayanan. Unsur persyaratan, sistem dan prosedur, serta biaya pelayanan memperoleh kategori puas, sedangkan waktu pelayanan, kesesuaian produk layanan, kompetensi dan perilaku petugas, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan masih berada pada kategori cukup puas. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi evaluasi realisasi anggaran desa dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan kesehatan berbasis Posyandu. Penelitian ini berkontribusi dalam memperluas perspektif evaluasi pengelolaan keuangan desa dengan menekankan bahwa keberhasilan program kesehatan tidak hanya diukur melalui tingkat serapan anggaran, tetapi juga melalui kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sebagai penerima manfaat.

Kata Kunci: Desa Pantai Linuh; Implementasi Anggaran; Kepuasan Masyarakat; Program Kesehatan; Realisasi Anggaran

@IJAAF 2026 published by Politeknik Negeri Banjarmasin. All rights reserved

1. Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun (2014) tentang Desa, desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal usul dan prakarsa masyarakat. Pembangunan desa bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kualitas hidup manusia, serta penanggulangan kemiskinan melalui pemenuhan kebutuhan dasar, pembangunan sarana dan prasarana, pengembangan potensi ekonomi lokal, dan pemanfaatan sumber daya alam secara berkelanjutan. Salah satu sektor yang menjadi prioritas pembangunan desa adalah bidang kesehatan. Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun (2023) ditegaskan bahwa pemerintah desa memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan layanan kesehatan berbasis komunitas melalui pemanfaatan dana desa. Oleh karena itu, implementasi program kesehatan desa memerlukan pengelolaan dan realisasi anggaran yang efektif agar pelayanan kesehatan dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Realisasi anggaran merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah desa dalam mengelola keuangan publik untuk mendukung keberhasilan program pembangunan, termasuk program kesehatan. Menurut Rahayu (2019), laporan realisasi anggaran memberikan gambaran mengenai tingkat pencapaian pendapatan, belanja, dan pembiayaan

dibandingkan dengan anggaran yang telah direncanakan. Realisasi anggaran yang baik dapat mencerminkan efektivitas pelaksanaan program dan kemampuan pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, penggunaan dana desa yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan, memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan medis, serta mendukung penyelenggaraan program kesehatan seperti Posyandu, Polindes, dan penyediaan sarana kesehatan lainnya. Dengan demikian, keberhasilan implementasi anggaran kesehatan tidak hanya diukur dari tingkat serapan anggaran, tetapi juga dari dampaknya terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Pengelolaan dana desa yang transparan dan partisipatif terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Transparansi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Harbama et al., 2024). Prioritas dana desa pada sektor kesehatan meningkatkan akses layanan kesehatan (Setyaningrum et al., 2024). Pemanfaatan dana yang tepat sasaran mendorong pembangunan serta pemberdayaan masyarakat (Putri et al., 2024). Namun, Nurussyfa & Panggiarti (2020) menemukan bahwa implementasi anggaran kesehatan masih terkendala dominasi belanja tidak langsung, minimnya transparansi, dan rendahnya partisipasi pengawasan masyarakat menunjukkan bahwa tingginya realisasi anggaran belum tentu mencerminkan keberhasilan pelayanan secara menyeluruh. Fenomena yang sama juga terjadi di Desa Pantai Linuh, Kabupaten Tanah Laut. Berdasarkan Rekapitulasi Laporan Realisasi Anggaran Program Kesehatan Tahun 2022–2024, terlihat bahwa tingkat realisasi anggaran mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Data realisasi anggaran program kesehatan Desa Pantai Linuh dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Laporan Realisasi Anggaran Program Kesehatan
Desa Pantai Linuh Tahun 2022–2024

<i>Tahun</i>	<i>Anggaran</i>	<i>Realisasi</i>	<i>Persentase Capaian</i>
2022	Rp. 223.328.000	Rp. 171.640.000	76,86%
2023	Rp. 365.284.000	Rp. 350.467.166	95,94%
2024	Rp. 122.041.186	Rp. 116.962.500	95,84%

Sumber: Laporan LRA tahun 2022-2024

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa pengelolaan anggaran program kesehatan di Desa Pantai Linuh mengalami peningkatan efektivitas dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, realisasi anggaran hanya mencapai 76,86% sehingga masih terdapat anggaran yang belum dimanfaatkan secara optimal. Namun, pada tahun 2023 dan 2024

tingkat realisasi meningkat hingga di atas 95%, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan program kesehatan semakin efektif. Meskipun demikian, tingginya realisasi anggaran belum sepenuhnya diikuti dengan optimalisasi seluruh program kesehatan yang direncanakan. Beberapa program, seperti penyelenggaraan Posyandu, telah terlaksana dengan baik, sedangkan program Polindes dan penyediaan sarana air bersih masih belum terlaksana secara optimal. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat realisasi anggaran dan pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi anggaran tidak hanya ditentukan oleh tingginya persentase serapan anggaran, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diterima masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap program kesehatan dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kemudahan akses layanan, kualitas fasilitas kesehatan, kompetensi petugas, transparansi pengelolaan dana, serta mekanisme penanganan pengaduan. Apabila pengelolaan anggaran belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan juga dapat menurun. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang lebih komprehensif untuk mengetahui sejauh mana implementasi realisasi anggaran program kesehatan benar-benar memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pantai Linuh.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, masih terdapat keterbatasan penelitian yang menghubungkan realisasi anggaran program kesehatan dengan tingkat kepuasan masyarakat melalui pendekatan pelayanan publik. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada efektivitas pengelolaan dana desa dari sisi administrasi dan tingkat serapan anggaran, sedangkan penelitian yang mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan masyarakat masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks layanan kesehatan berbasis komunitas di tingkat desa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan kajian pengelolaan keuangan desa dan pelayanan publik di bidang kesehatan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana dampak implementasi realisasi anggaran program kesehatan terhadap kepuasan masyarakat Desa Pantai Linuh, Kabupaten Tanah Laut.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis dampak implementasi realisasi anggaran program kesehatan terhadap kepuasan masyarakat pada penyelenggaraan Posyandu di Desa Pantai Linuh, Kabupaten Tanah Laut selama periode

2022–2024. Penelitian dilakukan di Desa Pantai Linuh dengan responden sebanyak 70 orang masyarakat yang menerima layanan Posyandu. Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu. Penilaian dilakukan berdasarkan sembilan unsur pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun (2017), yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat, kader Posyandu, Kepala Desa, dan Kaur Keuangan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan program kesehatan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Posyandu. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen Rencana Kerja Pemerintah (RKP), laporan realisasi anggaran program kesehatan tahun 2022–2024, jurnal penelitian terdahulu, serta peraturan perundang-undangan yang relevan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert yang disusun berdasarkan sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data dianalisis dengan menghitung rata-rata setiap unsur pelayanan, nilai rata-rata tertimbang, dan nilai konversi IKM ke dalam skala 25–100. Proses analisis dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan deskripsi untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi realisasi anggaran program kesehatan pada penyelenggaraan Posyandu di Desa Pantai Linuh.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan seluruh pengguna layanan Posyandu di Desa Pantai Linuh yang memenuhi kriteria sebagai responden selama periode pengumpulan data, dengan jumlah sebanyak 70 orang. Karena seluruh anggota kelompok yang menjadi sasaran penelitian diikutsertakan sebagai responden, penelitian ini menggunakan teknik total sampling (sensus). Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2019) yang menyatakan bahwa apabila jumlah subjek penelitian kurang dari 100 orang, maka seluruhnya dijadikan responden. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan

dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan representatif dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Posyandu di Desa Pantai Linuh.

Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Unsur Pelayanan terhadap Penyelenggaraan Posyandu

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.100	77.500	B	Puas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.043	76.075	B	Puas
3	Waktu Penyelesaian	2.971	74.275	C	Cukup Puas
4	Biaya/tarif	3.200	80.00	B	Puas
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	2.943	73.575	C	Cukup Puas
6	Kompetisi petugas	2.829	70.725	C	Cukup Puas
7	Perilaku petugas	2.843	71.075	C	Cukup Puas
8	Sarana dan Prasarana	2.871	71.775	C	Cukup Puas
9	Penanganan, Pengaduan saran, dan masukan	2.771	69.275	C	Cukup Puas

Sumber: (dibuat penulis, tahun 2025)

Persyaratan

Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam penelitian ini, unsur persyaratan pelayanan dinilai untuk mengetahui sejauh mana masyarakat memahami dan merasa terbantu dengan persyaratan yang ditetapkan dalam penyelenggaraan Posyandu. Hasil penilaian responden terhadap unsur persyaratan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden terhadap Penyelenggaraan Posyandu

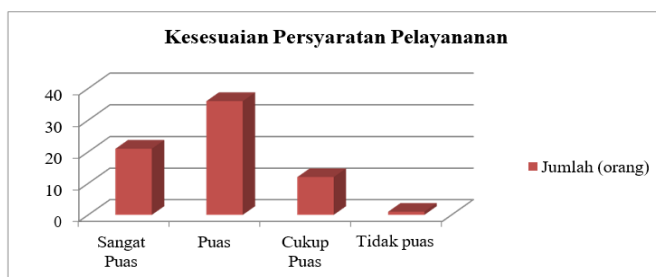
Alasan Singkat Responden	Jumlah Responden	Tanggapan Responden	%
Persyaratan mudah dipenuhi karena sudah diinformasikan sebelumnya dan dokumen (KMS & KIA) sudah dimiliki.	21	Sangat Puas	30
Sudah terbiasa mengikuti Posyandu dan mendapat arahan jelas dari kader sejak awal.	36	Puas	51.43

Informasi persyaratan belum selalu dijelaskan langsung, perlu bertanya dahulu.	12	Cukup Puas 17.14
Tidak mengetahui persyaratan dan tidak mendapat penjelasan memadai dari kader.	1	Tidak puas 1.43

Sumber: (dibuat penulis, tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar responden memberikan penilaian puas terhadap persyaratan pelayanan Posyandu, yaitu sebanyak 36 responden (51,43%). Selanjutnya, 21 responden (30,00%) menyatakan sangat puas karena persyaratan dinilai mudah dipenuhi dan telah diinformasikan sebelumnya oleh kader Posyandu. Sebanyak 12 responden (17,14%) memberikan penilaian cukup puas karena informasi mengenai persyaratan belum selalu disampaikan secara langsung, sedangkan 1 responden (1,43%) menyatakan tidak puas akibat kurang memperoleh penjelasan mengenai persyaratan pelayanan.

Grafik 1 menunjukkan dominasi penilaian positif terhadap persyaratan pelayanan, yang mengindikasikan bahwa persyaratan administrasi relatif mudah dipenuhi dan dipahami oleh sebagian besar masyarakat. Namun, sebagian kecil responden belum memperoleh informasi secara optimal, sehingga diperlukan peningkatan komunikasi dari kader Posyandu agar informasi persyaratan dapat diterima secara merata oleh seluruh pengguna layanan.



Grafik 1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kejelasan informasi, kemudahan persyaratan, dan prosedur yang mudah dipahami merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Chirstiani et al. (2020) menemukan bahwa kejelasan penyampaian persyaratan oleh petugas kesehatan meningkatkan kepuasan masyarakat, sementara Hendarsyah et al. (2022) menunjukkan bahwa kemudahan prosedur dan kejelasan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penyampaian informasi persyaratan oleh kader Posyandu perlu terus

ditingkatkan agar dipahami secara merata oleh seluruh peserta.

Kemudahan Prosedur Pelayanan (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)

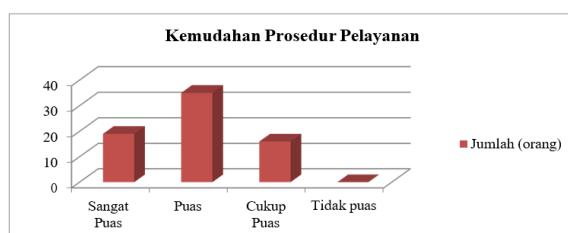
Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan merupakan tata cara baku bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk dalam penyampaian informasi dan pelaksanaan pelayanan Posyandu. Kemudahan prosedur menjadi aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kejelasan alur, kecepatan proses, dan kemudahan masyarakat memperoleh layanan. Hasil penilaian responden terhadap aspek ini dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden terhadap Penyelenggaraan Posyandu

<i>Alasan Singkat Responden</i>	<i>Jumlah Responden</i>	<i>Tanggapan Responden</i>	<i>%</i>
Proses cepat, tidak antri lama, dan tiap tahap ditangani oleh kader yang berbeda.	19	Sangat Puas	27.14
Alur pelayanan jelas dan tidak membingungkan.	35	Puas	50
Alur belum sepenuhnya jelas bagi peserta baru, butuh papan informasi.	16	Cukup Puas	22.86
-	0	Tidak puas	0

Sumber: (dibuat penulis, tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden (35 orang, 50,00%) menyatakan "puas" karena alur pelayanan Posyandu dinilai jelas dan mudah dipahami, diikuti "sangat puas" (19 responden, 27,14%) karena pelayanan cepat dan tertata baik, serta "cukup puas" (16 responden, 22,86%) karena peserta baru masih memerlukan informasi tambahan. Tidak ada responden yang menyatakan "tidak puas", menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Posyandu secara umum diterima baik oleh masyarakat, sebagaimana diperjelas pada Grafik 2 yang didominasi kategori "puas".



Grafik 2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Grafik 2 menunjukkan penilaian responden terkonsentrasi pada kategori puas dan sangat puas, mengindikasikan alur pelayanan relatif mudah dipahami dan diikuti masyarakat. Namun, sebagian responden menilai cukup puas, terutama peserta baru yang masih memerlukan penjelasan tambahan mengenai tahapan pelayanan, sehingga penyediaan media informasi seperti papan alur atau penjelasan awal dari kader perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan Christiani et al. (2020) dan Imran et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan. Oleh karena itu, kejelasan sistem dan mekanisme pelayanan Posyandu perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Kecepatan waktu pelayanan

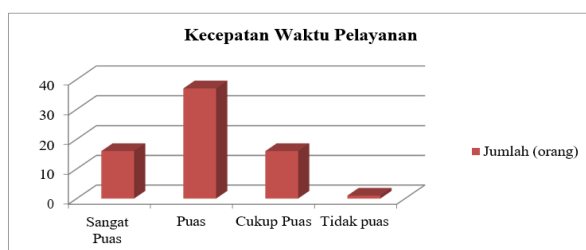
Kecepatan waktu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan Posyandu, karena pelayanan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kenyamanan serta kesan positif masyarakat terhadap layanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan waktu pelayanan berdasarkan pengalaman langsung responden.

Tabel 5. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kecepatan waktu pelayanan Penyelenggaraan Posyandu

<i>Alasan Singkat Responden</i>	<i>Jlh Responden</i>	<i>Tanggapan Responden</i>	<i>%</i>
Datang lebih awal, langsung dilayani, proses cepat.	16	Sangat Puas	22.86
Waktu tunggu singkat. Tiap tahap dilayani kader posyandu berbeda.	37	Puas	52.86
Kadang antre saat ramai karena keterbatasan kader posyandu.	16	Cukup Puas	22.86
Sudah datang lebih awal, tapi dilayani belakangan tanpa alasan yang jelas.	1	Tidak puas	1.43

Sumber: (dibuat penulis, tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan puas terhadap kecepatan waktu pelayanan Posyandu. Sebanyak 37 responden atau 52,86% menyatakan puas karena waktu tunggu relatif singkat dan setiap tahapan pelayanan dibantu oleh kader yang berbeda sehingga pelayanan berjalan lebih cepat. Selain itu, sebanyak 22,86% responden menyatakan sangat puas karena pelayanan diberikan dengan cepat tanpa menunggu lama. Namun demikian, masih terdapat responden yang merasa cukup puas akibat antrean ketika kondisi Posyandu ramai.



Grafik 3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Grafik 3 menunjukkan bahwa waktu pelayanan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat, dengan dominasi penilaian positif yang mengindikasikan proses pelayanan berlangsung relatif cepat karena setiap tahapan ditangani oleh kader berbeda. Namun, adanya penilaian cukup puas dan tidak puas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh jumlah pengunjung dan ketersediaan kader, sehingga pengaturan antrean dan penambahan petugas pada waktu kunjungan tinggi perlu dilakukan. Hasil ini sejalan dengan Zulaika et al. (2022) dan Mayasafa & Mukarom (2024) yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Biaya/tarif pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan merupakan aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya pada pelayanan kesehatan seperti Posyandu, karena keterjangkauan biaya serta kesesuaiannya dengan pelayanan yang diterima dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini mengukur tingkat kepuasan responden terhadap biaya/tarif pelayanan pada penyelenggaraan Posyandu.

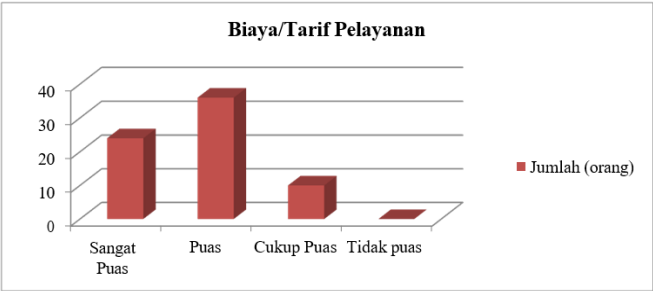
Tabel 6. Alasan Penilaian Tingkat Kepuasan Responden terhadap Biaya/Tarif Pelayanan Penyelenggaraan Posyandu

<i>Alasan Singkat Responden</i>	<i>Jumlah Responden</i>	<i>Tanggapan Responden</i>	<i>%</i>
Tidak ada biaya tambahan (gratis) dan informasi yang disampaikan benar.	24	Sangat Puas	34.29%
Biaya terjangkau dan sesuai dengan layanan yang diberikan.	36	Puas	51.43%
Layanan gratis, tetapi masih ada yang dirasa kurang dari segi pelayanan.	10	Cukup Puas	14.29%
-	0	Tidak puas	0%

Sumber: (dibuat penulis, tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 6, sebagian besar responden puas terhadap biaya/tarif pelayanan Posyandu, dengan 36 responden (51,43%)

menyatakan puas karena biaya dinilai terjangkau dan sesuai layanan, serta 24 responden (34,29%) menyatakan sangat puas karena pelayanan gratis dan informasi yang disampaikan sesuai kenyataan. Sementara itu, 10 responden (14,29%) menyatakan cukup puas karena meski gratis, masih ada aspek pelayanan yang dirasa kurang optimal. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas terhadap biaya pelayanan yang diberikan.



Grafik 4. Biaya/Tarif Pelayanan

Grafik 4 menunjukkan bahwa biaya pelayanan bukan menjadi kendala bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan Posyandu. Tingginya kepuasan mencerminkan bahwa pelayanan dinilai sepadan, bahkan sebagian besar dapat diakses tanpa biaya tambahan, meskipun sebagian kecil responden menilai cukup puas karena kepuasan mereka lebih dipengaruhi kualitas pelayanan daripada aspek biaya. Hal ini menunjukkan bahwa keterjangkauan biaya perlu diimbangi dengan peningkatan mutu pelayanan. Hasil ini sejalan dengan Ananda et al. (2025) yang menyatakan bahwa keterjangkauan biaya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, serta Chaya et al. (2024) yang menjelaskan bahwa kesesuaian biaya dan transparansi tarif dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan kesehatan.

Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan yang diberikan

Produk layanan yang sesuai dengan standar memberikan kepastian bahwa pelayanan yang diterima telah memenuhi ketentuan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan pada penyelenggaraan Posyandu.

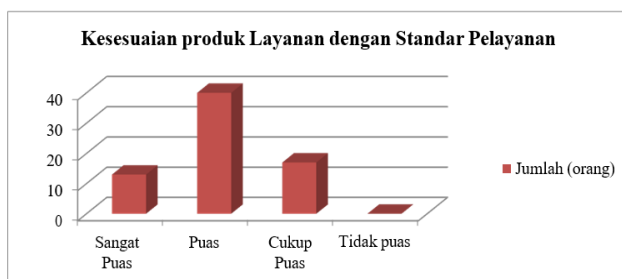
Tabel 7. Alasan Penilaian Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan Yang Diberikan Penyelenggaraan Posyandu

<i>Alasan Singkat Responden</i>	<i>Jumlah Responden</i>	<i>Tanggapan Responden</i>	<i>%</i>
---------------------------------	-------------------------	----------------------------	----------

Pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan, jenis layanan yang dijanjikan, serta hasil pemeriksaan diberikan dengan lengkap.	13	Sangat Puas	18.57
Jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar Posyandu dan memenuhi harapan masyarakat.	40	Puas	57.1
Sebagian besar pelayanan sudah sesuai, namun masih terdapat beberapa layanan atau informasi yang belum diberikan secara lengkap.	17	Cukup Puas	24.29
-	0	Tidak puas	0

Sumber: (dibuat penulis, tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 7, mayoritas responden menyatakan puas terhadap kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan Posyandu, dengan 40 responden (57,10%) menyatakan puas karena pelayanan sesuai kebutuhan dan prosedur yang ditetapkan, serta 13 responden (18,57%) menyatakan sangat puas karena pelayanan sesuai informasi dan standar yang disampaikan sebelumnya. Sementara itu, 17 responden (24,29%) menyatakan cukup puas karena masih ada aspek yang perlu ditingkatkan agar lebih optimal. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas terhadap kesesuaian produk layanan yang diberikan.



Grafik 5. Kesesuaian Produk Layanan dengan Standar Pelayanan

Grafik 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai produk pelayanan telah sesuai dengan standar Posyandu, mengindikasikan pelayanan telah memenuhi kebutuhan utama masyarakat, meski konsistensi mutu masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna lebih seragam. Kesesuaian pelayanan dengan standar terbukti memengaruhi kepuasan masyarakat (F. H. Hasibuan et al., 2025). Sulaiman et al. (2022) menyatakan bahwa pelayanan sesuai prosedur dan standar operasional meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat.

Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Kompetensi petugas merupakan salah satu faktor penting dalam

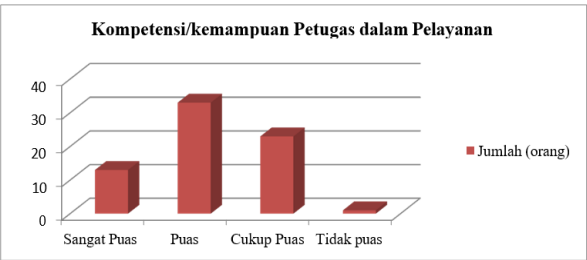
menentukan kualitas pelayanan publik, di mana kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sabar, serta penyampaian informasi yang jelas akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kompetensi petugas dalam pelayanan pada penyelenggaraan Posyandu.

Tabel 8. Alasan Penilaian Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kompetensi atau Kemampuan Petugas dalam Penyelenggaraan Posyandu

<i>Alasan Singkat Responden</i>	<i>Jumlah Responden</i>	<i>Tanggapan Responden</i>	<i>%</i>
Petugas ramah, sabar, mampu menjelaskan informasi dengan jelas dan mudah dipahami.	13	Sangat Puas	18.57
Pelayanan sesuai harapan meskipun kadang ada antrean atau keterbatasan waktu.	33	Puas	47.14
Interaksi petugas kurang hangat dan terkadang terburu-buru saat melayani.	23	Cukup Puas	32.86
Pelayanan terkesan tergesa-gesa dan petugas dinilai kurang ramah.	1	Tidak puas	1.43

Sumber: (dibuat penulis, tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 8, mayoritas responden puas terhadap kompetensi petugas Posyandu: 33 responden (47,14%) puas karena pelayanan sesuai harapan meski ada antrean atau keterbatasan waktu, dan 13 responden (18,57%) sangat puas karena petugas ramah, sabar, dan komunikatif. Namun, 23 responden (32,86%) cukup puas karena interaksi petugas dinilai kurang hangat dan terburu-buru, sementara 1 responden (1,43%) tidak puas karena pelayanan dianggap tergesa-gesa dan petugas kurang ramah.



Grafik 6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Grafik 6 menunjukkan penilaian positif terhadap kompetensi petugas, di mana kemampuan kader melayani dan menyampaikan informasi membangun kepercayaan masyarakat terhadap Posyandu. Namun, komunikasi dan interaksi petugas masih perlu ditingkatkan agar lebih ramah

dan responsif. Temuan ini sejalan dengan Sulaiman et al. (2022) dan Syam & Sukihananto (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi, sikap ramah, dan profesionalisme petugas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan.

Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan

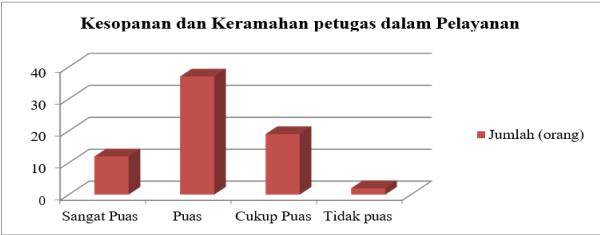
Kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur penting dalam pelayanan publik yang berkualitas, karena memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini mengukur kepuasan masyarakat terhadap aspek tersebut dalam pelayanan Posyandu.

Tabel 9. Alasan Penilaian Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Penyelenggaraan Posyandu

<i>Alasan Singkat Responden</i>	<i>Jumlah Responden</i>	<i>Tanggapan Responden</i>	<i>%</i>
Petugas posyandu sangat ramah, sopan, sabar, dan profesional dalam berinteraksi.	14	Sangat Puas	17.14
Petugas posyandu tetap sopan dan ramah meski pelayanan dalam kondisi ramai.	41	Puas	52.86
Keramahan petugas posyandu bisa ditingkatkan. Kadang terlihat terburu-buru.	22	Cukup Puas	27.14
Petugas posyandu terkesan kaku dan kurang hangat, kemungkinan karena lelah atau tekanan kerja.	3	Tidak puas	2.86

Sumber: (dibuat penulis, tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 9, mayoritas responden puas terhadap kesopanan dan keramahan petugas Posyandu: 41 responden (52,86%) puas dan 14 responden (17,14%) sangat puas karena petugas dinilai sopan, ramah, sabar, dan profesional meski dalam kondisi ramai. Namun, 22 responden (27,14%) cukup puas karena keramahan petugas dinilai masih perlu ditingkatkan saat pelayanan padat, sementara 3 responden (2,86%) tidak puas karena petugas dianggap kurang hangat dan kaku.



Grafik 7. Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Pelayanan

Grafik 7 menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas menjadi aspek yang diapresiasi masyarakat, di mana sikap ramah dan santun

kader menciptakan kenyamanan dan mendorong pemanfaatan layanan Posyandu secara berkelanjutan. Meski demikian, konsistensi sikap pelayanan perlu dijaga terutama saat pengunjung meningkat, agar kualitas interaksi tetap terpelihara. Hasil ini sejalan dengan Sulaiman et al. (2022) dan S. A. Hasibuan et al. (2019), yang menyatakan bahwa sikap ramah dan komunikasi interpersonal petugas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Sarana dan Prasarana

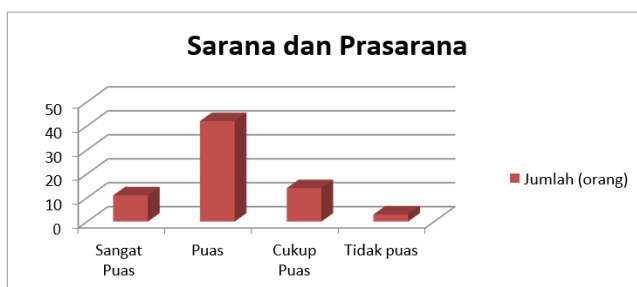
Sarana dan prasarana merupakan komponen penting yang mendukung kelancaran pelayanan Posyandu, karena fasilitas yang memadai dan layak pakai meningkatkan kenyamanan masyarakat. Penelitian ini mengukur kepuasan masyarakat terhadap aspek tersebut.

Tabel 10. Alasan Penilaian Tingkat Kepuasan Responden terhadap Sarana dan Prasarana Penyelenggaraan Posyandu

<i>Alasan Singkat Responden</i>	<i>Jumlah Responden</i>	<i>Tanggapan Responde</i>	<i>%</i>
Fasilitas seperti meja timbang, alat ukur tinggi badan, dan ruang tunggu dalam kondisi baik dan layak pakai.	14	Sangat Puas	15.71
Fasilitas dasar tersedia secara memadai, lingkungan Posyandu bersih dan tertata	47	Puas	60.00
Beberapa sarana kurang optimal, seperti tempat duduk terbatas atau ventilasi kurang baik.	17	Cukup Puas	20.00
Fasilitas dianggap tidak lengkap; beberapa alat terlihat usang dan butuh peremajaan.	4	Tidak puas	4.29

Sumber: (dibuat penulis, tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap sarana dan prasarana Posyandu. Sebanyak 47 responden atau 60,% menyatakan puas karena fasilitas dasar tersedia dengan memadai serta lingkungan Posyandu dinilai bersih dan tertata. Selain itu, sebanyak 14 responden atau 15,71% menyatakan sangat puas karena fasilitas pelayanan seperti meja timbang, alat ukur tinggi badan, dan ruang tunggu berada dalam kondisi baik dan layak pakai. Namun demikian, masih terdapat responden yang merasa cukup puas dan tidak puas karena beberapa fasilitas dinilai kurang optimal, seperti keterbatasan tempat duduk, ventilasi yang kurang baik, dan beberapa alat yang sudah usang.



Grafik 8. Sarana dan Prasarana

Grafik 8 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana Posyandu secara umum telah mendukung pelaksanaan pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Namun, beberapa responden menilai perlunya perbaikan fasilitas, seperti penambahan tempat duduk, peningkatan ventilasi, dan peremajaan alat pelayanan, guna mendukung kualitas pelayanan secara menyeluruh. Hasil ini sejalan dengan Marni (2023) dan Chairunnisa & Sulistio (2025) yang menyatakan bahwa kelengkapan dan kenyamanan sarana-prasarana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat.

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan pengaduan merupakan bentuk tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik yang cepat, tepat, dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat. Penelitian ini mengukur kepuasan masyarakat terhadap aspek tersebut pada penyelenggaraan Posyandu.

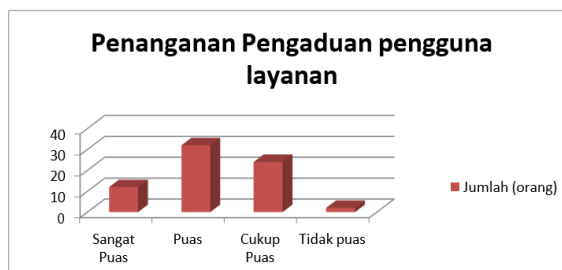
Tabel 11. Alasan Penilaian Tingkat Kepuasan Responden terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Penyelenggaraan Posyandu

<i>Alasan Singkat Responden</i>	<i>Jumlah Responden</i>	<i>Tanggapan Responde</i>	<i>%</i>
Penyelesaian masalah sangat cepat, pelayanan baik.	12	Sangat Puas	17.14
Proses penanganan sesuai harapan.	32	Puas	45.71
Penanganan memadai, tetapi belum optimal.	24	Cukup Puas	34.29
Penanganan lambat, solusi tidak tuntas, atau petugas kurang responsif.	2	Tidak puas	2.86

Sumber: (dibuat penulis, tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 11, mayoritas responden puas terhadap penanganan pengaduan layanan Posyandu: 32 responden (45,71%) puas karena proses penanganan sesuai harapan, dan 12 responden (17,14%)

sangat puas karena penyelesaian masalah cepat dan pelayanan baik. Namun, masih ada responden yang merasa cukup puas dan tidak puas karena penanganan dinilai belum optimal, lambat, atau solusinya belum sepenuhnya menyelesaikan masalah.



Grafik 9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Grafik 9 menunjukkan bahwa penanganan pengaduan telah berjalan cukup baik, meski masih menjadi unsur pelayanan dengan penilaian relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat mengharapkan mekanisme pengaduan yang lebih cepat, mudah diakses, dan memberikan solusi jelas, sehingga penguatan sistem pengelolaan pengaduan menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan Posyandu. Hasil ini sejalan dengan Lubis & Ginting (2024) dan Hasibuan et al. (2025) yang menyatakan bahwa responsivitas dan kecepatan penanganan pengaduan berpengaruh terhadap kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi realisasi anggaran program kesehatan di Desa Pantai Linuh telah memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Posyandu. Meskipun realisasi anggaran program kesehatan pada tahun 2023 dan 2024 telah mencapai lebih dari 95%, tingkat kepuasan masyarakat masih bervariasi pada setiap unsur pelayanan. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa unsur persyaratan, sistem dan prosedur, serta biaya/tarif memperoleh kategori puas, sedangkan unsur waktu penyelesaian, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan masih berada pada kategori cukup puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingginya realisasi anggaran belum sepenuhnya menjamin optimalnya kualitas pelayanan kesehatan apabila belum diikuti dengan peningkatan mutu pelayanan pada seluruh aspek yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris bahwa keberhasilan program kesehatan desa tidak cukup diukur dari serapan

anggaran, tetapi juga perlu mempertimbangkan persepsi masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Daftar Pustaka

- Ananda, R., Heriyati, Mubarak, M. H., & Maharja, R. (2025). The Evaluation of Healthcare Services Quality in Community Health Center of Parepare City. *Promotif Preventif*, 8(2), 252–261. <https://doi.org/10.47650/jpp.v8i2.1793>
- Chairunnisa, S., & Sulistio, E. B. (2025). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 123–132. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v7i2.25542>
- Chaya, I., Holipah, H., & Anggarina, K. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu Terhadap Frekuensi Kunjungan Dan Kepuasan Ibu Balita Di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Gondanglegi. *Journal of Issues in Midwifery*, 8(3), 120–132. <https://doi.org/10.21776/ub.joim.2024.008.03.3>
- Chirstiani, M., Lestiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Harbama, S. W., Idris, M., & Syamsuddin, I. (2024). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Dana Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Taulan Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang. *ACCESS: Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, 2(3), 196–201. <https://doi.org/10.56326/access.v2i3.2825>
- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12), 481–486. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15683326> Pengaruh
- Hasibuan, S. A., Zulfendri, Z., & Aulia, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai. *Jurnal Kesmas Jambi*, 3(1), 24–30. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v3i1.7473>
- Hendarsyah, A. N., Suparman, R., Susianto, S., & Mamlukah, M. (2022). Analisis Hubungan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Puskesmas Ciawigebang Kabupaten Kuningan Tahun 2020. *Journal of Public Health Innovation*, 2(02), 133–142. <https://doi.org/10.34305/jphi.v2i02.454>

- Imran, Yuliasri, Almasdi, & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*, 5(3), 389–396. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPPSH/article/view/40846/21182>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. In *Kementerian PANRB*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/145939/permenpan-rb-no-14-tahun-2017>
- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 104–118. <https://doi.org/10.35797/jap.v10i2>
- Marni. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 13856–13860. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.9494>
- Mayasafa, F., & Mukarom, M. Z. (2024). Hubungan Waktu Tunggu, Kecepatan Pelayanan, Dan Fasilitas Kesehatan Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Health Publica*, 5(November), 85–89. <https://doi.org/10.47007/hp.v5i2>
- Nurussyfa, O., & Panggiarti, E. K. (2020). Analisis Efisiensi dan Efektivitas Anggaran Belanja Langsung dan Tidak Langsung pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Kesehatan. *Economic & Education Journal*, 2(2), 89–97. <https://ejurnal.uibu.ac.id/index.php/ecoducation/article/view/2247>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa*. <https://jdih.kemendes.go.id/web/regulations/read/desa-6-2014>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023. In *Kementerian Sekretariat Negara*. <https://kemkes.go.id/id/undang-undang-republik-indonesia-nomor-17-tahun-2023-tentang-kesehatan>
- Putri, B. N., Dewi, M. W., & Pratiwi, D. N. (2024). Optimalisasi Alokasi Dana Desa: Pengaruh Akuntabilitas dan Kinerja Pemerintah terhadap Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis*, 3(3), 597–604. <https://doi.org/10.53088/jikab.v3i3.105>

- Rahayu, S. (2019). Pengelolaan Dana Desa dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa di Desa Damit Kecamatan Pasir Belengkong Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4). <https://portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=9164>
- Setyaningrum, A., Dewi, M. W., & Kusuma, I. L. (2024). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat terhadap Pengelolaan Dana Desa dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis*, 3(3), 581–589. <https://doi.org/10.53088/jikab.v3i3.104>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Ed. II, ce). Alfabeta.
- Sulaiman, Sunarsih, & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 18(2), 105–112. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Syam, A. D., & Sukihananto. (2019). Manfaat dan hambatan dalam pelaksanaan sistem Informasi Keperawatan. *Jurnal Keperawatan MUhammadiyah, Edisi Khus*, 156–164. <https://doi.org/10.30651/jkm.v4i2.2203>
- Zulaika, Z., Suhermi, S., & Soejoto, N. N. (2022). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(2), 298–307. <https://doi.org/10.37012/jik.v14i2.1277>