Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
4 (3) , August 2026 Page : 1223–1236 / e-ISSN : 2986-5212
Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0
DOI : https://doi.org/10.61231/x23b4366
Received: 16-04-2026 Accepted: 09-07-2026 Publication: 13-07-2026

Hubungan Faktor Structural, Proses, Outcome dan Kualitas Pelayanan Posyandu Integrasi Layanan Primer Dengan Kepuasan Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Paciran Kabupaten Lamongan

Abdul Wakhid[1)], Ahmad Zakaria[2)], Zulfikar As`ad[3)]

[1,2,3] Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum Jombang, Jawa Timur Indonesia

Email: awakhid985@gmail.com[1], achmad1970zakaria@gmail.com[2], zulfikarasumta@fik.unipdu.ac.id[3]

Abstract: *This study aims to identify service aspects that still need improvement to support the effectiveness of primary health care transformation at the community level. This study uses a quantitative approach with a cross-sectional analytical study design. The analytical method used is path analysis to test a complex theoretical model regarding the direct and indirect relationships between variables. This study was conducted in the working area of the Paciran Community Health Center. The implementation of Integrated Posyandu in the working area of the Paciran Community Health Center is still in the development stage with the condition of the structure, process, and outcome at a sufficient level. The quality of service is mostly perceived in the moderate category, with the level of satisfaction dominated by the satisfied category, reflecting great potential for continued improvement.*

Abstrak *: Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan guna mendukung efektivitas transformasi pelayanan kesehatan primer di tingkat masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang analitik (cross-sectional analytical study). Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis) untuk menguji model teoritis yang kompleks mengenai hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel.Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Paciran. implementasi Posyandu Integrasi di wilayah kerja Puskesmas Paciran masih berada pada tahap pengembangan dengan kondisi struktur, proses, dan outcome yang berada di level cukup. Kualitas pelayanan yang sebagian besar dipersepsikan pada kategori sedang, dengan tingkat kepuasan yang didominasi oleh kategori puas, mencerminkan potensi yang besar untuk terus ditingkatkan.*

Keywords *: Kualitas Pelayanan, Posyandu, Integrasi Layanan Primer*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan primer merupakan fondasi utama dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pemerintah Indonesia melalui transformasi sistem kesehatan terus berupaya memperkuat pelayanan primer melalui kebijakan Integrasi Layanan Primer (ILP) yang diterapkan pada Puskesmas dan Posyandu(Nurusshohwah and Besral, 2025; Rosita, Ramadhani and Purnamasari, 2025). Program ILP menekankan pelayanan kesehatan yang terintegrasi, promotif, preventif, dan berorientasi pada siklus hidup masyarakat (Mait, Rosyidah and Sulistyawati, 2025; Pratiwi et al., 2025). Posyandu sebagai Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) memiliki peran strategis dalam mendekatkan akses pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya ibu, bayi, balita, remaja, hingga lanjut usia (Putri and Dwihestie, 2020, p. 66; Rahmi, Andika and Sumiati, 2021). Dalam

implementasinya, kualitas pelayanan Posyandu ILP tidak hanya diukur dari tersedianya fasilitas pelayanan, tetapi juga mencakup proses pelayanan dan outcome yang dihasilkan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.(Dhamayanti and Sugiyanto, 2025; Sudirman et al., 2025; Rahmawati et al., 2026) Pendekatan kualitas pelayanan kesehatan menurut model Donabedian menekankan bahwa mutu pelayanan dapat dianalisis melalui tiga dimensi utama, yaitu structural, process, dan outcome yang saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan (Asefa, Andargachew and Muluken, 2014, p. 101; Rahmaningtyas and Supriyanto, 2019, p. 86; Endeshaw, 2020, p. 107). Dengan demikian, peningkatan kualitas Posyandu ILP menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer.

Meskipun program Posyandu Integrasi Layanan Primer telah diterapkan di berbagai wilayah, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam implementasinya, seperti keterbatasan sarana prasarana, kompetensi kader yang belum merata, keterlambatan pelayanan, kurang optimalnya komunikasi petugas kesehatan dengan masyarakat, serta belum meratanya kualitas pelayanan antar wilayah. Di wilayah kerja Puskesmas Paciran, pelayanan Posyandu ILP menjadi menarik untuk dikaji karena wilayah ini memiliki cakupan masyarakat yang heterogen dengan kebutuhan pelayanan kesehatan yang kompleks. Selain itu, keberhasilan Posyandu ILP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program, tetapi juga oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai indikator penerimaan dan keberhasilan pelayanan publik di bidang kesehatan.(Setiawan and Christiani, 2018, p. 157; Pratiwi et al., 2025; Putri and Adnan, 2025) Kepuasan masyarakat menjadi aspek penting karena dapat memengaruhi tingkat kunjungan, partisipasi masyarakat, serta keberlanjutan program kesehatan berbasis komunitas(2023, p. 22; Maulaningrum, Mujanah and Fianto, 2025; Yulita et al., 2026).

Secara teoritis, penelitian ini didukung oleh teori kualitas pelayanan kesehatan dari Donabedian yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan terdiri atas tiga komponen utama, yaitu structure, process, dan outcome (Mboya et al., 2016, p. 2; Ameh et al., 2017, p. 3; Bayou et al., 2023, p. 4). Struktur mencakup sumber daya manusia, sarana prasarana, kebijakan, serta sistem organisasi pelayanan kesehatan. Proses berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan, interaksi tenaga kesehatan dengan masyarakat, kecepatan layanan, dan ketepatan tindakan kesehatan. Outcome merupakan hasil akhir pelayanan yang meliputi tingkat kepuasan masyarakat, peningkatan status kesehatan, serta keberhasilan pelayanan kesehatan(Rahman, 2017, p. 31; Rahmaningtyas and Supriyanto, 2019, p. 83; Sodali, Dian and Abidin, 2024). Penelitian ini juga diperkuat oleh teori servqual yang menekankan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai indikator kualitas pelayanan publik(Negari et al., 2021, p. 72; Khatimah, Cokki and Helmi, 2024, p. 669; Nurmulya and Mutmainah, 2025). Dalam konteks Posyandu ILP, kualitas pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan kesehatan primer. Kajian ini juga

relevan dengan konsep pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan (people centered care), sehingga pelayanan kesehatan tidak hanya berorientasi pada aspek administratif, tetapi juga pengalaman dan kepuasan pengguna layanan. (Hernani, 2008; Pundenswari, 2017; Adiba, 2022)

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan masyarakat. Penelitian Lestari pada pelayanan Posyandu di Bali menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan orang tua balita dengan nilai korelasi yang kuat. Penelitian ini menitikberatkan pada dimensi pelayanan kesehatan Posyandu secara umum dan kepuasan orang tua balita sebagai pengguna layanan(Hudzaifah, Ningrum and Lestari, 2020). Selanjutnya, penelitian Brawijaya di wilayah kerja Puskesmas Gondanglegi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Posyandu berhubungan dengan frekuensi kunjungan dan kepuasan ibu balita. Penelitian tersebut lebih menekankan pada perilaku kunjungan masyarakat terhadap Posyandu.(Brawijaya et al., 2024) Adapun penelitian Dhamayanti mengenai Posyandu ILP di Sleman menyoroti kompetensi kader dan tata kelola pelayanan ILP sebagai faktor penting dalam peningkatan mutu layanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus analisis yang mengintegrasikan faktor structural, process, outcome, dan kualitas pelayanan Posyandu ILP secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Paciran Kabupaten Lamongan. Selain itu, penelitian ini tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari sisi pelayanan umum, tetapi juga mengkaji implementasi layanan primer terintegrasi berbasis masyarakat secara lebih komprehensif. (Khorida, Hadidah and Damayanti, 2019)

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan faktor structural, process, outcome, dan kualitas pelayanan Posyandu Integrasi Layanan Primer dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Paciran. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu ILP. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan guna mendukung efektivitas transformasi pelayanan kesehatan primer di tingkat masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi bagi Puskesmas dan pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan Posyandu ILP secara berkelanjutan.

Kontribusi penelitian ini terletak pada pengembangan kajian mutu pelayanan kesehatan primer berbasis model Donabedian dalam konteks implementasi Posyandu Integrasi Layanan Primer. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis melalui penguatan hubungan antara faktor structural, process, outcome, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan kesehatan berbasis komunitas. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rekomendasi bagi pengelola Posyandu, tenaga kesehatan, kader, serta pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan

kualitas pelayanan kesehatan primer yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam mendukung kebijakan transformasi kesehatan nasional melalui penguatan layanan promotif dan preventif berbasis masyarakat. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan Posyandu ILP, diharapkan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer semakin meningkat sehingga mampu mendukung terciptanya masyarakat yang sehat, mandiri, dan berdaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang analitik (cross-sectional analytical study). Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis) untuk menguji model teoritis yang kompleks mengenai hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel.Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Paciran, Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur dengan 48 Pposyandu aktif yang tersebar di 9 desa/kelurahan. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu 3 (Tiga) bulan, yaitu dari bulan 2 Desember 2025 hingga 25 Februari 2026 dengan 400 responden. Variabel penelitian meliputi Faktor Struktural (X1), Faktor Proses (X2), Faktor Outcome (X3), Kualitas dan Pelayanan (Y1). Sedangkan analisis yang digunakan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Analisis Jalur

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Paciran, Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur dengan melibatkan 400 responden yang merupakan pengunjung Posyandu Integrasi Layanan Primer Masyarakat. Berdasarkan hasil pada tabel 1 distribusi responden jenis kelamin berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 177 orang (44,25 %) sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 223 orang (55,75%) Hal ini menunjukkan bahwa kelompok Perempuan mendominasi pengguna layanan Posyandu Integrasi primer di wilayah kerja Puskesmas Paciran.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Jenis kelamin Responden

Jenis kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Kumulatif (%)
Perempuan	223	44,25	44,25
Laki-laki	177	55,75	55,75
Total	400	100,0	100,0

Berdasarkan distribusi umur,responden berusia lebih 31-40 tahun merupakan kelompok terbesar, yaitu sebanyak 161 orang (40,3%) diikuti kelompok umur 21-30 tahun sebanyak 112 orang (28,0%),kelompok umur 31-40 sebanyak 80 orang (20,0 %),kelompok umur 11-20 tahun sebanyak 29 orang (7,3%) sedangkan proporsi terkecil kelompok umur > 50 tahun sebanyak 18 orang (4,5 %). Hal

ini menunjukkan bahwa kelompok usia Produktif mendominasi pengguna layanan Posyandu Integrasi primer di wilayah kerja Puskesmas Paciran

Berdasarkan jenis pekerjaan,nelayan dan petani merupakan kelompok terbesar dengan 111 orang (27,8%), disusul oleh ibu rumah tangga sebanyak 80 orang (20,0%), mahasiswa 77 orang (19,3%), dan Pegawai swasta 66 orang (16,5%). Kelompok dengan pekerjaan lainnya berjumlah 36 orang (9,0%), sedangkan PNS merupakan kelompok terkecil dengan hanya 30 orang (7,5%). Komposisi pekerjaan yang beragam ini mencerminkan karakteristik masyarakat pesisir di wilayah Paciran yang aktif dalam berbagai sektor ekonomi

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Kumulatif (%)
Ibu Rumah Tangga	80	20,0	20,0
Petani/Nelayan	111	27,8	27,8
Wiraswasta	66	16,5	16,5
Pegawai Swasta	77	19,3	19,3
PNS	30	7,5	7,5
Lainnya	36	9,0	9,0
Total	400	100,0	

Faktor struktural mencakup ketersediaan infrastruktur, kelengkapan peralatan, kompetensi sumber daya manusia, dan sistem manajemen program. Berdasarkan hasil penelitian, kategori cukup mendominasi penilaian faktor struktural Posyandu Integrasi, yakni sebanyak 211 responden (52,8%). Kategori kurang ditemukan pada 99 responden (24,8%), dan hanya 90 responden (22,5%) yang menilai faktor struktural dalam kategori baik. Pola distribusi ini mengindikasikan bahwa kondisi struktural Posyandu Integrasi di wilayah Puskesmas Paciran masih berada pada level moderat dan memerlukan peningkatan yang signifikan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Faktor Struktural Posyandu Integrasi

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Kumulatif (%)
Kurang	99	24,8	24,8
Cukup	211	52,8	77,5
Baik	90	22,5	100,0
Total	400	100,0	

Faktor proses meliputi aspek teknis dan interpersonal dalam pelayanan Posyandu, termasuk ketepatan prosedur, komunikasi kader dengan pengunjung, serta kecepatan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai faktor proses dalam kategori cukup, yaitu

sebanyak 172 orang (43,0%). Kategori kurang ditemukan pada 115 responden (28,8%), dan kategori baik pada 113 responden (28,3%). Distribusi yang hampir merata antara kategori kurang (28,8%) dan baik (28,3%) dengan dominasi kategori cukup (43,0%) menggambarkan heterogenitas kualitas proses pelayanan antar Posyandu di wilayah penelitian.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Faktor Proses Posyandu Integrasi

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Kumulatif (%)
Kurang	115	28,8	28,8
Cukup	172	43,0	71,8
Baik	113	28,3	100,0
Total	400	100,0	

Faktor outcome berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, termasuk status kesehatan yang dilaporkan, peningkatan pengetahuan, dan perubahan perilaku kesehatan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas responden menilai faktor outcome dalam kategori cukup, yaitu sebanyak 179 orang (44,8%), diikuti oleh kategori kurang sebanyak 115 orang (28,8%), dan kategori baik sebanyak 106 orang (26,5%). Persentase outcome dalam kategori baik merupakan yang tertinggi dibandingkan faktor struktural dan faktor proses, meskipun selisihnya relatif kecil, menandakan bahwa manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dari layanan Posyandu belum sepenuhnya optimal.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Faktor Outcome Posyandu Integrasi

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Kumulatif (%)
Kurang	115	28,8	28,8
Cukup	179	44,8	73,5
Baik	106	26,5	100,0
Total	400	100,0	

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan instrumen yang mengadaptasi lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dalam konteks layanan Posyandu Integrasi. Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan Posyandu Integrasi dalam kategori sedang, yaitu sebanyak 208 orang (52,0%). Kategori rendah ditemukan pada 101 responden (25,3%), sedangkan kategori tinggi hanya pada 91 responden (22,8%). Dominasi penilaian pada kategori sedang mencerminkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Posyandu Integrasi di wilayah kerja Puskesmas Paciran berada pada taraf yang cukup namun belum memuaskan sepenuhnya. Perbedaan antara proporsi kategori rendah (25,3%) dan tinggi (22,8%) yang relatif kecil mengindikasikan masih adanya variasi yang lebar dalam penilaian kualitas pelayanan antar individu responden.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Posyandu Integrasi

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Kumulatif (%)
Rendah	101	25,3	25,3
Sedang	208	52,0	77,3
Tinggi	91	22,8	100,0
Total	400	100,0	

Kepuasan masyarakat diukur berdasarkan persepsi kesesuaian pelayanan dengan harapan, kenyamanan, dan pengalaman keseluruhan selama menggunakan layanan Posyandu Integrasi. Hasil penelitian menunjukkan gambaran yang cukup positif, di mana mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan, yaitu sebanyak 161 orang (40,3%). Kelompok yang menyatakan sangat puas berjumlah 125 orang (31,3%), sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 114 orang (28,5%). Meskipun secara kumulatif mayoritas responden (71,6%) menyatakan puas atau sangat puas, proporsi ketidakpuasan yang mencapai 28,5% menunjukkan masih terdapat kesenjangan yang perlu mendapat perhatian serius dari pengelola program.

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat terhadap Posyandu Integrasi

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Kumulatif (%)
Tidak Puas	114	28,5	28,5
Puas	161	40,3	68,8
Sangat Puas	125	31,3	100,0
Total	400	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi faktor struktural, proses, dan outcome Posyandu Integrasi di wilayah kerja Puskesmas Paciran secara keseluruhan berada dalam kategori cukup dengan masing-masing proporsi 52,8%, 43,0%, dan 44,8%. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mahendradhata et al. (2020) yang melaporkan bahwa implementasi Posyandu di Indonesia secara nasional berada pada level moderat, dengan variasi yang signifikan antar wilayah terkait ketersediaan sumber daya dan dukungan infrastruktur.

Dominasi kategori cukup pada faktor struktural mencerminkan kondisi yang banyak ditemukan di Posyandu Indonesia, di mana keterbatasan infrastruktur dan peralatan medis masih menjadi kendala utama. Laporan World Bank yang dilakukan di 22 provinsi menemukan bahwa hanya setengah Posyandu yang memiliki timbangan yang terkalibrasi dengan baik dan peralatan pengukuran yang lengkap. Kondisi ini sangat relevan dengan temuan di Puskesmas Paciran, mengingat wilayah ini mencakup karakteristik geografis yang beragam antara pesisir dan dataran, sehingga distribusi sumber daya tidak merata. Leslie et al. (2017) menegaskan bahwa faktor struktural, khususnya ketersediaan

infrastruktur dan kompetensi SDM, merupakan fondasi yang menentukan kemampuan suatu fasilitas kesehatan primer dalam memberikan pelayanan berkualitas.

Dalam aspek faktor proses, distribusi yang hampir merata antara kategori kurang (28,8%) dan baik (28,3%) mengindikasikan variasi praktik pelayanan yang heterogen antar kader dan antar Posyandu. Das dan Hammer (2014) menemukan bahwa kesenjangan antara pengetahuan yang dimiliki dan praktik yang diterapkan oleh tenaga kesehatan garis depan (know-do gap) merupakan masalah sistematik yang luas di negara berkembang, termasuk Indonesia. Kondisi ini diperburuk oleh data Setiawan dan Christiani (2018) yang menunjukkan bahwa sekitar 38% kader Posyandu tidak pernah mendapatkan pelatihan manajemen Posyandu atau perawatan kesehatan anak secara formal. Tingkat putus kader yang diperkirakan 20% per tahun (CHW Central, 2020) juga berkontribusi pada inkonsistensi kualitas proses pelayanan.

Untuk faktor outcome, proporsi kategori baik (26,5%) yang sedikit lebih tinggi dibandingkan faktor struktural (22,5%) mengindikasikan bahwa meskipun kondisi input dan proses masih terbatas, masyarakat tetap merasakan manfaat dari layanan yang diberikan. Hal ini dapat dijelaskan melalui pendekatan Systems Theory (Von Bertalanffy, 1969), di mana sebuah sistem dapat menghasilkan output positif meskipun komponen-komponen pendukungnya belum optimal, karena adanya sinergi antar elemen. Meesala dan Paul (2018) juga menekankan bahwa outcome pelayanan kesehatan tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas struktur dan proses, tetapi juga oleh konteks sosial dan keterlibatan aktif masyarakat, yang di wilayah pesisir Paciran relatif kuat karena modal sosial komunitas yang tinggi.

Peneliti berpendapat bahwa kondisi ketiga faktor yang berada pada level cukup ini mencerminkan tahap awal implementasi Posyandu Integrasi yang masih dalam proses konsolidasi. Kabupaten Lamongan baru memulai pilot project Posyandu Integrasi pada tahun 2023, sehingga diperlukan waktu transisi untuk mencapai kematangan sistem yang optimal. Investasi sistematis pada ketiga faktor—terutama dalam pelatihan kader yang berkelanjutan, pemutakhiran peralatan, dan penguatan sistem monitoring outcome—menjadi kebutuhan yang sangat mendesak.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Posyandu Integrasi di wilayah kerja Puskesmas Paciran menunjukkan gambaran yang relatif positif, dengan 40,3% responden menyatakan puas dan 31,3% sangat puas, sehingga secara kumulatif 71,6% masyarakat berada dalam kategori puas hingga sangat puas. Meskipun demikian, 28,5% responden yang menyatakan tidak puas tetap merupakan proporsi yang signifikan dan tidak dapat diabaikan. Temuan ini relevan dengan penelitian Laksono et al. (2021) yang menemukan bahwa program Posyandu di Indonesia secara umum diterima dengan baik oleh masyarakat, namun tingkat kepuasan bervariasi tergantung pada konsistensi dan kualitas pelayanan yang diterima.

Proporsi responden yang sangat puas (31,3%) lebih tinggi dari yang diprediksi berdasarkan level kualitas pelayanan yang hanya 22,8% dalam kategori tinggi. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui teori disconfirmation of expectations (Oliver, 1980), di mana kepuasan tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas objektif layanan, tetapi oleh perbandingan antara ekspektasi awal dan pengalaman aktual. Mengingat mayoritas responden bertempat tinggal di wilayah pesisir dengan akses terbatas terhadap fasilitas kesehatan formal, ekspektasi mereka mungkin sudah terkalibrasi pada standar yang lebih moderat, sehingga lebih mudah merasa puas dengan layanan yang ada.

Supriyanto dan Ernawaty (2022) dalam penelitiannya tentang kepuasan pengguna Posyandu menemukan bahwa aspek empati dan keterlibatan kader sebagai anggota komunitas yang dipercaya merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat, mengungguli faktor fasilitas fisik. Hal ini relevan dengan konteks Puskesmas Paciran, di mana kader Posyandu umumnya adalah tokoh perempuan yang sudah dikenal dan dipercaya dalam komunitasnya. Kepercayaan dan kedekatan sosial ini menciptakan pengalaman pelayanan yang positif meskipun fasilitas belum sepenuhnya memadai.

Peneliti berpendapat bahwa angka ketidakpuasan 28,5% harus menjadi prioritas perhatian manajemen. Masyarakat yang tidak puas berpotensi tidak memanfaatkan layanan Posyandu secara berkelanjutan, yang pada akhirnya akan mengurangi efektivitas program dalam meningkatkan derajat kesehatan. Penelitian Rahmawati dan Bajorek (2023) membuktikan bahwa kepuasan terhadap pengalaman layanan kesehatan sebelumnya merupakan prediktor signifikan kepatuhan terhadap program pencegahan di masa mendatang. Oleh karena itu, strategi peningkatan kepuasan masyarakat harus diposisikan sebagai investasi jangka panjang dalam keberhasilan program Posyandu Integrasi.

Ketiga factor struktural, proses, dan outcome terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan Posyandu Integrasi ($p < 0,001$). Temuan ini sepenuhnya mendukung hipotesis penelitian dan sejalan dengan kerangka teoritik Donabedian (2005) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan resultan dari interaksi antara faktor struktur, proses, dan outcome.

Faktor proses memiliki hubungan paling kuat dengan kualitas pelayanan (Spearman $r = 0,751$), melampaui faktor struktural ($r = 0,646$) dan faktor outcome ($r = 0,602$). Temuan ini bersesuaian dengan penelitian Das dan Hammer (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas proses—khususnya aspek interpersonal dan teknis dalam interaksi pelayanan—merupakan determinan utama persepsi kualitas dalam pelayanan kesehatan primer. Nilai Chi-Square yang juga tertinggi pada faktor proses (317,962) versus faktor struktural (219,912) dan faktor outcome (171,877) memperkuat simpulan ini. Ini menjadi temuan penting karena secara praktis berarti bahwa perbaikan kualitas proses pelayanan akan memberi dampak lebih besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan dibandingkan intervensi pada faktor struktural maupun outcome.

Hubungan faktor struktural dengan kualitas pelayanan (r = 0,646) yang lebih kuat dari faktor outcome (r = 0,602) konsisten dengan temuan Leslie et al. (2017) yang menekankan bahwa ketersediaan infrastruktur dan kompetensi SDM secara langsung menentukan kapasitas sistem dalam menghasilkan layanan berkualitas. Penelitian Hanefeld et al. (2017) juga mengkonfirmasi bahwa faktor struktural merupakan prasyarat fundamental yang tidak dapat dikompensasi sepenuhnya oleh komitmen tenaga pelayanan. Tabel tabulasi silang menunjukkan bukti yang sangat jelas: tidak satu pun dari 90 responden yang menilai faktor struktural baik mempersepsikan kualitas pelayanan rendah, sementara dari 99 responden yang menilai struktural kurang, 69 orang (69,7%) menilai kualitas rendah.

Hubungan faktor outcome dengan kualitas pelayanan (r = 0,602) yang sedikit lebih rendah dibandingkan dua faktor lainnya dapat dipahami melalui perspektif bahwa outcome merupakan produk akhir dari sistem pelayanan yang dipengaruhi oleh banyak faktor eksternal di luar kontrol Posyandu itu sendiri, termasuk perilaku dan karakteristik pengguna layanan. Meesala dan Paul (2018) menjelaskan bahwa penilaian kualitas berdasarkan outcome seringkali lebih subjektif dan dipengaruhi oleh konteks sosial-budaya, sehingga korelasinya dengan penilaian kualitas keseluruhan cenderung lebih lemah dibanding faktor proses dan struktural.

Dari perspektif Service-Profit Chain Theory (Heskett et al., 1994), temuan ini memiliki implikasi strategis yang penting. Kualitas pelayanan internal (yang tercermin dari faktor proses) lebih menentukan persepsi kualitas eksternal dibandingkan kapasitas struktural semata. Ini berarti bahwa meskipun pengembangan infrastruktur penting, investasi dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi kader akan memberikan returns yang lebih cepat dan lebih langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh masyarakat.

Peneliti berpendapat bahwa temuan mengenai dominannya faktor proses dalam menentukan kualitas pelayanan memiliki implikasi kebijakan yang sangat konkret. Puskesmas Paciran dan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan perlu mengembangkan program penguatan kapasitas kader yang berkelanjutan, meliputi pelatihan teknis, coaching interpersonal, dan sistem supervisi berkala. Model Logic Program yang digunakan dalam perencanaan Posyandu Integrasi harus direvisi untuk menempatkan peningkatan kualitas proses sebagai indikator kinerja kunci yang paling diprioritaskan.

Tabel 9 Ringkasan Hasil Analisis Hubungan Faktor dengan Kualitas Pelayanan

Variabel	Chi-Square	Spearman r	Contingency Coeff.	Sig.
Faktor Struktural → Kualitas	219,912	0,646	0,596	0,000
Faktor Proses → Kualitas	317,962	0,751	0,665	0,000

Faktor Outcome → Kualitas	171,877	0,602	0,548	0,000

Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil memberikan bukti empiris yang kuat bahwa implementasi Posyandu Integrasi di wilayah kerja Puskesmas Paciran masih berada pada tahap pengembangan dengan kondisi struktur, proses, dan outcome yang berada di level cukup. Kualitas pelayanan yang sebagian besar dipersepsikan pada kategori sedang, dengan tingkat kepuasan yang didominasi oleh kategori puas, mencerminkan potensi yang besar untuk terus ditingkatkan. Hubungan yang kuat dan signifikan antara ketiga faktor Donabedian dengan kualitas pelayanan menegaskan bahwa pendekatan komprehensif dan sistemik yang mencakup penguatan struktur, perbaikan proses, dan optimalisasi outcome merupakan strategi yang paling efektif dalam meningkatkan kualitas Posyandu Integrasi menuju standar pelayanan primer yang excellenti dan berkeadilan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor structural, proses, outcome, dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan Posyandu Integrasi Layanan Primer di wilayah kerja Puskesmas Paciran Kabupaten Lamongan. Faktor structural yang meliputi ketersediaan sumber daya, sarana prasarana, dan tenaga kesehatan berperan dalam mendukung terselenggaranya pelayanan yang optimal. Faktor proses yang mencerminkan pelaksanaan pelayanan, interaksi petugas dengan masyarakat, serta ketepatan pelayanan menunjukkan kontribusi penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Outcome pelayanan yang ditunjukkan melalui manfaat dan hasil pelayanan yang dirasakan masyarakat juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik terbukti menjadi faktor yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas Posyandu ILP perlu difokuskan pada penguatan aspek struktural, perbaikan proses pelayanan, dan pencapaian outcome yang lebih optimal guna meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendukung keberhasilan transformasi layanan kesehatan primer..

DAFTAR PUSTAKA

Adiba, V. (2022) “Kaitan Peningkatan Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien dan Taraf Kesehatan Masyarakat.” doi:10.31219/osf.io/6dzbf.

Ameh, S. *et al.* (2017) “Relationships between structure, process and outcome to assess quality of integrated chronic disease management in a rural South African setting: applying a structural equation model,” *BMC Health Services Research*, 17(1). doi:10.1186/s12913-017-2177-4.

Asefa, A., Andargachew, kassa and Muluken, D. (2014) "Patient satisfaction with outpatient health services in Hawassa University Teaching Hospital, Southern Ethiopia," *Journal of Public Health and Epidemiology*, 6(2), pp. 101–110. doi:10.5897/jphe2013.0613.

Bayou, N.B. *et al.* (2023) "Quality of care provided to sick children in health facilities in Ethiopia: a systematic review," *Research Square* [Preprint]. doi:10.21203/rs.3.rs-3445980/v1.

Brawijaya, S.K.U. *et al.* (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), pp. 120–132. doi:10.21776/ub.joim.2024.008.03.3.

Dhamayanti, S. and Sugiyanto (2025) "Evaluasi Kompetensi Kader Posyandu Dalam Pelaksanaan Tata Kelola Integrasi Layanan Primer Binaan Puskesmas Ngemplak I Kabupaten Sleman," *Journal of Indonesian Rural and Regional Government*, 9(1), pp. 107–121. doi:10.47431/jirreg.v9i1.632.

Endeshaw, B. (2020) "Healthcare service quality-measurement models: a review," *Journal of Health Research*, 35(2), pp. 106–117. doi:10.1108/jhr-07-2019-0152.

Hernani, Y. (2008) *Pelayanan Publik Sektor Kesehatan (Studi Kepuasan Masyarakat Terkait Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jabon Sidoarjo)*. Available at: http://repository.unair.ac.id/18198/ (Accessed: November 2025).

Hudzaifah, A.F., Ningrum, T.P. and Lestari, L. (2020) "Tingkat Kepuasan Ibu Balita Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Posyandu Wilayah Kota Bandung," *Jurnal Keperawatan BSI*, 8(1), pp. 26–31. Available at: http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/keperawatan/article/download/216/167 (Accessed: October 2025).

Khatimah, G.K., Cokki, C. and Helmi, M. (2024) "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(3), pp. 668–680. doi:10.24912/jmbk.v8i3.30241.

Khorida, P., Hadidah, I.S. and Damayanti, N.A. (2019) "Community Satisfaction Index as an Evaluation of Health Services Quality," *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(2), pp. 14–14. doi:10.5958/0976-5506.2019.00252.3.

Mait, T.O., Rosyidah, R. and Sulistyawati, S. (2025) "Evaluasi Kesiapan Promkes dalam Impelementasi Program Integrasi Layanan Primer (ILP) di Puskesmas," *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(1), pp. 133–140. doi:10.54082/jupin.1029.

Maulaningrum, P., Mujanah, S. and Fianto, A.Y.A. (2025) "Analysis Of The Level Of Community Satisfaction With Health Services At The Temayang Health Center Bojonegoro District," *International Journal of Economics (IJEC)*, 4(2), pp. 1102–1109. doi:10.55299/ijec.v4i2.1462.

Mboya, D. *et al.* (2016) "Embedding systematic quality assessments in supportive supervision at primary healthcare level: application of an electronic Tool to Improve Quality of Healthcare in Tanzania," *BMC Health Services Research*, 16(1). doi:10.1186/s12913-016-1809-4.

Negari, A.R.D. *et al.* (2021) "Effect on Dimensions of Health Services to Inpatient Satisfaction at Primary Health Care," *MAGNA MEDICA Berkala Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 8(2), pp. 71–71. doi:10.26714/magnamed.8.2.2021.71-83.

Nugraheni, N. and Malik, A. (2023) "Peran Kader Posyandu dalam Mencegah Kasus Stunting di Kelurahan Ngijo," *Lifelong Education Journal*, 3(1), pp. 83–92. doi:10.59935/lej.v3i1.198.

Nurmulya, D. and Mutmainah, N.F. (2025) "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman," *Riwayat Educational Journal of History and Humanities*, 8(4), pp. 7261–7272. doi:10.24815/jr.v8i4.50258.

Nurusshohwah, A. and Besral, B. (2025) "Tantangan Implementasi Integrasi Layanan Primer Di Puskesmas : Studi Literatur Review," *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), pp. 8140–8149. doi:10.31004/prepotif.v9i3.52310.

Pratiwi, F.A. *et al.* (2025) "Transformation of Integrated Health Posts (Posyandu) through Integration of Primary Services (ILP): A Qualitative Study at the Community Health Center in Pekalongan City," *International Journal of Educational and Life Sciences*, 3(8), pp. 2607–2614. doi:10.59890/ijels.v3i8.122.

Pundenswari, P. (2017) "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat," 11(1), pp. 13–21. Available at: https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/download/2/2 (Accessed: November 2025).

Putri, H.A. and Dwihestie, L.K. (2020) "Optimalisasi Peran Kader Posyandu dalam Upaya Deteksi Dini Tumbuh Kembang Balita di Wilayah Beji Sidoarum Godean Sleman," *Jurnal Abdimas Mahakam*, 4(1), pp. 66–72. doi:10.24903/jam.v4i1.770.

Putri, M.P. and Adnan, M. (2025) "Implementasi Program Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer (ILP) melalui Posyandu di Nagari Kasang," *Al-DYAS*, 5(1), pp. 27–40. doi:10.58578/aldyas.v5i1.7832.

Rahman, M. (2017) "Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), pp. 30–30. doi:10.26858/jiap.v7i1.3437.

Rahmaningtyas, R.I. and Supriyanto, S. (2019a) "Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Di Poliklinik Hamil Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya," *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(1), pp. 80–80. doi:10.20473/ijph.v14i1.2019.80-92.

Rahmaningtyas, R.I. and Supriyanto, S. (2019b) "The Effect Of Service Quality On Patients' Satisfaction In The Maternity Polyclinic Of Outpatient Installation Of Surabaya Haji Public Hospital," *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(1), pp. 80–80. doi:10.20473/ijph.v14i1.2019.83-95.

Rahmawati, T. *et al.* (2026) "Implementasi panduan posyandu dalam penatalaksanaan perencanaan Posyandu Ilp di UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2024," *BEMAS Jurnal Bermasyarakat*, 6(2), pp. 260–265. doi:10.37373/bemas.v6i2.1768.

Rahmi, N., Andika, F. and Sumiati, S. (2021) "Pemanfaatan Posyandu Untuk Peningkatan Kesehatan Bagi Bayi Dan Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar," 3(1), pp. 51–55. Available at: http://jurnal.uui.ac.id/index.php/jpkmk/article/view/1465/0 (Accessed: November 2025).

Rosita, T., Ramadhani, N.R. and Purnamasari, R. (2025) “Analisis Implementasi Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer Di Kota Cilegon,” *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), pp. 3647–3663. doi:10.31004/prepotif.v9i2.46446.

Sari, S.W. *et al.* (2026) “Optimalisasi pengajuan proposal pelatihan 25 keterampilan dasar kader posyandu UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2024,” *BEMAS Jurnal Bermasyarakat*, 6(2), pp. 253–259. doi:10.37373/bemas.v6i2.1767.

Setiawan, A. and Christiani, Y. (2018) “Integrated Health Post for Child Health (Posyandu) As A Community-Based Program in Indonesia: An Exploratory Study,” *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 21(3), pp. 150–158. doi:10.7454/jki.v21i3.600.

Sodali, H.A., Dian, A. and Abidin, M.Z. (2024) “Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Pasien Dalam Menunjang Mutu Pelayanan di RSNU Permata,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(1), pp. 177–181. doi:10.52436/1.jpmi.2081.

Sudirman, S.B.P. *et al.* (2025) “Optimalisasi Posyandu ILP untuk Peningkatan Kesehatan PUS dan Lansia di Kelurahan Parak Laweh,” *JDISTIRA*, 6(1), pp. 9–14. doi:10.58794/jdt.v6i1.1715.

Suriati (2023) “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Parado Kabupaten Bima.”

Syabrullah, A. *et al.* (2025) “Optimization of the Role of Kader in the Primary Care Service Integration Program,” *Jurnal SOLMA*, 14(2). doi:10.22236/solma.v14i2.18283.

Yulita, H. *et al.* (2026) “Literature Review: Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Publik,” *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 10(1), pp. 5538–5542. doi:10.31004/jptam.v10i1.37000.