



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Gambaran Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Moutong Kabupaten Parigi Moutong

Overview of the Effectiveness of the Implementation of the Toddler Health Service Program in the Working Area of the Moutong Community Health Center, Parigi Moutong Regency

Riri Devita Desi Ratna Sari^{1*}, Laksmyn Kadir², Yasir Mokodompis³

^{1,2,3}Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo

*Corresponding Author: riridevita4@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 18 Jan, 2026

Revised: 08 Feb, 2026

Accepted: 23 Feb, 2026

Kata Kunci:

Ibu, Balita, Efektivitas, Puskesmas

Keywords:

Mother, Toddler, Effectiveness, Community Health Center

DOI: 10.56338/jks.v9i2.10629

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah dengan baik. Upaya Kesehatan ibu dan anak merupakan upaya di bidang Kesehatan masyarakat menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu hamil, ibu bersalin, ibu menyusui, bayi, dan balita serta anak prasekolah, yang bertujuan untuk mencapai kemampuan hidup sehat melalui peningkatan derajat kesehatan yang optimal, baik bagi ibu maupun keluarganya. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan memberikan kepuasan kepada pasien, penyelenggaraan pelayanan kesehatan perlu efektif. Program pelayanan kesehatan balita merupakan upaya pemerintah untuk menurunkan Angka Kematian Balita (AKABA). Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program pelayanan kesehatan balita di wilayah kerja Puskesmas Moutong.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan observasional deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu balita yang ada di wilayah kerja Puskesmas Moutong. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampel berjumlah 205 orang ibu balita. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian bahwa efektivitas pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan (91%), efektivitas pelayanan berdasarkan kuantitas pelayanan (90%) dan efektivitas pelayanan berdasarkan waktu pelayanan (90%). Kesimpulan dari 3 variabel pengukuran efektivitas pelaksanaan pelayanan program kesehatan balita berada pada kategori sangat efektif.

Disarankan bagi Puskesmas agar bisa mempertahankan ataupun meningkatkan pelayanan yang di berikan petugas Kesehatan di Kesehatan balita.

ABSTRACT

Health services are a form of public service well-managed by the government. Maternal and child health efforts are public health efforts involving the care and support of pregnant women, women in labor, breastfeeding mothers, infants, toddlers, and preschool children. The goal is to achieve healthy living through optimal health outcomes for both mothers and their families. To achieve these goals and ensure patient satisfaction, effective health service delivery is essential. The toddler health service program is a government effort to reduce the Under-five Mortality Rate (AKABA). The purpose of this study was to determine the effectiveness of the toddler health service program implementation in the Moutong Community Health Center (Puskesmas) area.

This study was quantitative with a descriptive observational approach. The population consisted of toddlers within the Moutong Community Health Center area. The sampling technique used an accidental sampling technique with the Slovin formula, with a sample size of 205 mothers of toddlers. Data were collected using a questionnaire and analyzed descriptively.

The study found that service effectiveness was based on service quality (91%), service effectiveness based on service quantity (90%), and service effectiveness based on service time (90%). The conclusion from the three variables used to measure the effectiveness of the implementation of the toddler health program is that it is highly effective.

It is recommended that community health centers maintain or improve the services provided by health workers in the toddler health program.

PENDAHULUAN

Menurut (Permenkes, 2024) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dalam mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas hadir sebagai upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memadai dan memiliki jangkauan luas bagi masyarakat.

Menurut (Fitria, 2023) Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah dengan baik. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan memberikan kepuasan kepada pasien, penyelenggaraan pelayanan kesehatan perlu efektif. Hal ini juga berdampak pada keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang disediakan oleh lembaga tersebut. Tujuan umum pelayanan kesehatan melalui puskesmas adalah untuk terselenggaranya upaya kesehatan masyarakat yang bermutu, terjangkau dan peran serta masyarakat. Program-program pemerintah yang wajib di laksanakan oleh setiap puskesmas yakni terdiri dari 21 Program Pokok. Dimana enam program pokok puskesmas kesehatan dasar diantaranya : promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, pencegahan pemberantasan penyakit menular, kesehatan keluarga dan reproduksi, perbaikan gizi masyarakat, penyembuhan penyakit dan pelayanan kesehatan.

Menurut Kareba, (2023) Program pelayanan kesehatan balita merupakan upaya pemerintah untuk menurunkan Angka Kematian Balita (AKABA), pelayanan ini mencakup pemantauan pertumbuhan, stimulasi tumbuh kembang, pemberian vitamin A, kepemilikan buku KIA, dan pelayanan anak balita sakit sesuai standar dengan pendekatan MTBS. Pelayanan kesehatan balita bertujuan untuk mempercepat penurunan AKABA. Masa balita dianggap sebagai periode yang sangat penting karena pertumbuhan dan perkembangan berlangsung dengan cepat dibandingkan dengan orang dewasa. Dalam fase ini, kebutuhan balita akan zat gizi meningkat untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan yang optimal.

Menurut Sibuea et al., (2023) Berbagai upaya untuk mempertahankan keberlangsungan hidup kelompok Balita menjadi fokus program kerja pemerintah dalam bidang kesehatan. Pemeliharaan kesehatan anak balita memang diberikan penekanan pada upaya pencegahan, peningkatan kesehatan, serta pengobatan dan rehabilitasi. Puskesmas Pembantu, Polindes, dan Posyandu adalah fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam menyediakan layanan tersebut. Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan untuk kabupaten/kota memiliki 12 jenis pelayanan dasar yang wajib dipenuhi dan salah satunya adalah pelayanan kesehatan balita. Untuk pelayanan kesehatan balita, penilaian dilakukan berdasarkan cakupan pelayanan kesehatan bagi balita yang sehat sesuai dengan standar tertentu. Standar tersebut meliputi penimbangan, pengukuran panjang /tinggi badan, pemberian kapsul vitamin A, dan pemberian imunisasi dasar lengkap.

Puskesmas Kecamatan Moutong merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Moutong di ketahui bahwa jumlah capaian SPM (standar pelayanan balita) untuk pelayanan kesehatan balita belum mencapai target 100%, hal ini di karenakan pada akhir tahun 2024 capaiannya berada pada 66,03%, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan program pelayanan kesehatan balita belum dikatakan efektif. Kurangnya kunjungan balita di posyandu mengakibatkan keseluruhan balita tidak mendapatkan layanan di pelayanan kesehatan balita selama kurun waktu 3 bulan terakhir. Rendahnya kunjungan balita di kegiatan pelayanan kesehatan balita ini secara tidak langsung dikarenakan jumlah balita yang banyak dan jumlah tenaga kesehatan yang sedikit, hal tersebut mengakibatkan pelayanan kesehatan balita menjadi kurang kondusif sehingga pelayanan yang di berikan tidak sepenuhnya efektif dalam hal kualitas pelayanan, kuantitas pelayanan dan waktu pelayanan.

Penelitian ini berfokus pada pengukuran efektivitas pelaksanaan program pelayanan kesehatan balita, dengan menggunakan ukuran efektivitas 3 faktor menurut Haryono yaitu 1. Kualitas pelayanan 2. Kuantitas pelayanan 3. Waktu pelayanan, Dari ketiga faktor tersebut terdapat beberapa indikator dapat dijadikan sebuah pengukuran efektif atau tidaknya pelaksanaan program pelayanan kesehatan balita.

Dari uraian latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Balita Diwilayah Kerja Puskesmas Moutong”.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja puskesmas Kecamatan Moutong. Penelitian ini telah dilaksanakan selama 1 bulan yaitu pada tanggal 07 – 21 Februari 2025. Kegiatan ini dimulai dengan persiapan penelitian yaitu menyusun proposal, pelaksanaan kegiatan, analisis hasil penelitian, penyusunan laporan sampai hasil dapat diseminarkan.

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan Observasional Deskriptif. Penelitian Observasional deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai adanya, dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 424 balita yang ada di wilayah kerja Puskesmas Moutong pada bulan Januari 2025. Sampel pada penelitian ini yaitu balita yang berkunjung di posyandu pada saat peneliti melakukan penelitian. Responden pada penelitian ini adalah ibu balita.

Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling aksidental, Menurut Irwan, (2022) teknik sampling aksidental dilakukan berdasarkan faktor spontanitas atau kebetulan. Artinya, siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel. Kriteria responden dalam penelitian ini berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Moutong dan bersedia di wawancara oleh peneliti.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data primer dikumpulkan secara langsung melalui kuesioner, pengukuran dengan alat ukur, notulen FGD, dan sebagainya. Selanjutnya data sekunder dikumpulkan melalui artikel dan jurnal serta peneelitan terdahulu yang relevan.

Teknik Analisis Data

Bentuk penyajian data hasil penelitian ini dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi, untuk pengukuran efektivitas pelaksanaan program pelayanan kesehatan balita menggunakan rumus :

$$n = n/N \cdot 100\%$$

Dimana:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

Jumlah pertanyaan = 4

Skor tertinggi = 4

Skor terendah = 1

Skor ideal = Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Tabel 1. Kriteria Klasifikasi Pengukuran Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Balita

Klasifikasi	Range Presentase
Sangat Tidak Efektif	0-25%
Tidak Efektif	26-50%
Efektif	51-75%
Sangat Efektif	76-100%

Sumber : (Mamminanga, 2020)

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Ibu

Tabel 2 Distribusi responden berdasarkan kelompok usia ibu

Kelompok Usia Ibu (Tahun)	Frekuensi	
	n	%
≤25	118	57,6
26-30	16	7,8
31-35	30	14,6
>35	41	20,0
Total	205	100,0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan kelompok usia ibu dengan presentase tertinggi adalah ≤25 tahun, dengan jumlah 118 ibu (57,6%), sedangkan kelompok usia dengan presentase terendah, adalah 26-30 tahun, hanya dengan jumlah 16 ibu (7,8%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Balita

Tabel 3 Distribusi berdasarkan kelompok usia balita

Kelompok Usia Balita (Tahun)	Frekuensi	
	n	%
< 3	121	59,0
≥ 3	84	41,0
Total	205	100,0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan kelompok usia balita dengan presentase tertinggi adalah < 3 tahun, dengan jumlah 121 balita (59,0%), sedangkan kelompok usia dengan presentase terendah, adalah ≥ 3 tahun, hanya dengan 84 balita (41,0%).

Analisis Univariat

Analisis univariat terhadap variabel-variabel penelitian. Pada analisis ini akan menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase tiap-tiap variabel.

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Moutong

Tabel 4 Distribusi frekuensi berdasarkan evaluasi kualitas pelayanan pada puskesmas Moutong

Kriteria Kualitas Pelayanan	Frekuensi	
	n	%
Baik	203	99,0
Cukup Baik	2	1,0
Total	205	100,0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4 distribusi frekuensi untuk kualitas pelayanan terdapat 203 ibu balita dengan presentase (99,0%) yang merasa baik, dan yang merasa cukup baik dari kualitas pelayanan terdapat 2 ibu balita dengan persentase (1,0%).

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kuantitas Pelayanan Pada Puskesmas Moutong

Tabel 5 Distribusi frekuensi berdasarkan kuantitas pelayanan pada puskesmas Moutong

Kriteria Kuantitas Pelayanan	Frekuensi	
	n	%
Baik	204	99,5
Cukup Baik	1	0,5
Total	205	100,0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 5 distribusi frekuensi untuk kuantitas pelayanan terdapat 204 ibu balita dengan presentase (99,5%) yang merasa baik, dan yang merasa cukup baik dari kuantitas pelayanan terdapat 1 ibu balita dengan presentase (0,5%).

Distribusi Responden Berdasarkan Waktu Pelayanan Pada Puskesmas Moutong

Tabel 6 Distribusi frekuensi berdasarkan waktu pelayanan pada Puskesmas Moutong

Kriteria Waktu Pelayanan	Frekuensi	
	n	%
Tepat Waktu	205	100,0
Kurang Tepat Waktu	0	0
Total	205	100,0

Berdasarkan tabel 6 distribusi frekuensi untuk waktu pelayanan terdapat 205 ibu balita dengan presentase (100,0%) yang merasa tepat waktu, dan tidak terdapat ibu balita yang merasa kurang tepat waktu dari waktu pelayanan.

Hasil Pengukuran efektivitas pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Balita Di Wialayan Kerja Puskesmas Moutong

Table 7 Hasil Pengukuran Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Moutong

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Balita	Presentase	
	%	Kategori
Kualitas Pelayanan	91%	Sangat Efektif
Kuantitas pelayanan	90%	Sangat Efektif
Waktu Pelayanan	90%	Sangat Efektif

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa untuk pengukuran efektivitas pelaksanaan program pelayanan Kesehatan balita di wilayah kerja Puskesmas Moutong dilihat dari Faktor Kualitas Pelayanan (91%), Faktor Kuantitas Pelayanan (90%) dan Faktor Waktu Pelayanan (90%) bahwa semua faktor tersebut berada dalam kategori “Sangat Efektif”.

PEMBAHASAN

Gambaran efektivitas pelaksanaan pelayanan program pelayanan kesehatan balita berdasarkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan menurut kualitas pelayanan yang dilakukan kepada responden yakni sebanyak 205 ibu balita yang ditinjau menurut kualitas layanan, menunjukkan bahwa sesuai pengukuran efektivitas pelaksanaan program pelayanan Kesehatan balita berada dalam kategori “Sangat Efektif” dengan presentase (91%).

Gambaran efektivitas pelaksanaan program pelayanan kesehatan balita berdasarkan kualitas pelayanan yang dilakukan kepada ibu balita yang ada di wilayah kerja Puskesmas Moutong yakni sebanyak 205 ibu, di tinjau menurut kualitas layanan yang di berikan oleh petugas kesehatan kepada ibu dan balita. Di tunjukan sesuai table dari 205 total ibu balita terdapat 203 ibu balita dengan presentase (99,0%) yang merasa baik, dan yang merasa cukup baik dari kualitas pelayanan terdapat 02 ibu balita dengan persentase (1,0%).

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan dapat di lihat dari segi kehandalan yaitu layanan serta informasi yang di sampaikan oleh petugas sudah lengkap dan mudah di pahami, respon cepat dari petugas apabila terjadi masalah, petugas kesehatan memberikan layanan yang adil tidak membedakan - bedakan, dari segi empathy yaitu kinerja petugas melayani dengan ramah kemudahan dalam berkomunikasi sehingga memudahkan ibu balita dalam proses pelayanan Kesehatan pada balita, serta sarana prasarana yang tersedia sudah memadai untuk pelaksanaan pelayanan kesehatan balita, sehingga pelayanan kesehatan balita berdasarkan kualitas pelayanan di katakan sangat efektif.

Hasil ini sejalan dengan teori (Hidayat, 2020) Kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari beberapa aspek yaitu, sistem pelayanan, SDM sebagai pemberi pelayanan, strategi serta pasien. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Bidi & Anggraeni, (2024) Kualitas dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak cukup baik dengan ditunjang oleh petugas yang berpengalaman dan

tenaga Kesehatan yang memang sudah cukup lama berkecimpung di Kesehatan. Pendidikan yang di tempuh oleh tenaga medis juga menjadi acuan tingkat ketepatan sasaran dalam proses pemeriksaan pasien di Puskesmas Nagrak. Pelayanan di Puskesmas Nagrak sudah cukup efektif karena di tunjang oleh Pendidikan yang ditempuh oleh petugas sebelum bekerja sudah memadai sehingga proses pelayanan yang diberikan bisa lebih baik. Tidak hanya itu, dari segi pelayanan sudah menggunakan sistem yang sesuai dengan era teknologi yang semakin canggih dan dapat memudahkan segala pihak yang mengaksesnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan Nur Wahid, (2024) kualitas pelayanan sudah termasuk sangat efektif karena pelayanan yang dilakukan tenaga medis selalu berpedoman pada SOP yang telah di tetapkan dalam pelayanan kesehatan ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa serta dari segi kesopanan dan keramahan antara perawat dan pasien sudah diterapkan dengan baik.

Gambaran efektivitas pelaksanaan program pelayanan kesehatan balita berdasarkan kuantitas pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan berdasarkan kuantitas pelayanan yang dilakukan kepada responden yakni sebanyak 205 ibu balita yang ditinjau berdasarkan kuantitas layanan, menunjukkan bahwa berdasarkan tabel 6 pengukuran efektivitas pelaksanaan program pelayanan Kesehatan balita berada dalam kategori “Sangat Efektif” dengan presentase (90%).

Gambaran efektivitas pelaksanaan program pelayanan kesehatan balita berdasarkan kuantitas pelayanan yang dilakukan kepada ibu balita yang ada di wilayah kerja Puskesmas Moutong yakni sebanyak 205 ibu balita, di tinjau menurut kuantitas layanan yang di dapat oleh ibu dan balita. Di tunjukan sesuai table 4 dari 205 total ibu balita terdapat 204 ibu balita dengan presentase (99,5%) yang merasa baik, dan yang merasa cukup baik dari kuantitas pelayanan terdapat 01 ibu balita dengan persentase (0.5%).

Berdasarkan hasil penelitian tentang kuantitas pelayanan dapat di lihat dari segi Assurance yaitu rasa percaya ibu balita terhadap pelayanan yang diberikan sehingga ibu balita mengetahui bahwa pelayanan imunisasi sangat penting untuk tumbuh kembang balita, dari segi kehandalan yaitu pelayanan di lakukan oleh petugas yang berpengalaman di bidangnya masing masing, jumlah pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan saat pelayanan kesehatan balita sudah mencukupi, pentingnya imunisasi untuk balita, sehingga pelayanan kesehatan balita berdasarkan kuantitas pelayanan di katakan sangat efektif.

Hasil ini sejalan dengan teori (Hidayat, 2020) Kuantitas Pelayanan merupakan jumlah pelayanan yang diberikan oleh seorang pegawai atau tenaga kesehatan dalam suatu periode tertentu Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bidi & Anggraeni, (2024) Untuk kuantitas layanan disimpulkan bahwa jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas di Puskesmas Nagrak sudah cukup baik karena telah sesuai dengan peraturan pemerintah. Dan untuk jumlah unit nya pun sudah cukup baik karena setiap harinya cukup banyak yang datang ke Puskesmas untuk melakukan pemeriksaan dan perawatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Nur Wahid, (2024) mengenai kuantitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa dapat dikatakan bahwa kuantitas pelayanan pada pasien ibu hamil sudah termasuk sangat efektif dilihat dari jumlah ibu hamil yang melakukan pemeriksaan dalam waktu satu bulan. Ibu hamil telah memahami akan pentingnya pemeriksaan selama masa kehamilan. Selain itu dengan tersedianya pustu dan posyandu di setiap desa dapat mempermudah ibu hamil untuk memperoleh pelayanan seperti imunisasi. Sedangkan untuk jumlah pelayanan bayi baru lahir masih kurang efektif itu disebabkan adanya rujukan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas kepada pasien yang tidak bisa melakukan persalinan secara normal dan sebagian dari kemauan pasien sendiri untuk memilih melakukan persalinan di rumah sakit.

Gambaran efektivitas pelaksanaan program pelayanan kesehatan balita berdasarkan waktu pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan berdasarkan waktu pelayanan yang dilakukan kepada responden yakni sebanyak 205 ibu balita yang ditinjau berdasarkan waktu layanan, menunjukkan bahwa berdasarkan tabel 6 pengukuran efektivitas pelaksanaan program pelayanan Kesehatan balita berada dalam kategori “Sangat Efektif” dengan presentase (90%).

Gambaran Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Balita Berdasarkan Waktu Pelayanan yakni sebanyak 205 ibu balita, di tinjau berdasarkan waktu pelayanan yang di dapat oleh ibu balita. Di tunjukan sesuai table 5 dari 205 total ibu balita dengan presentase (100,0%) yang merasa tepat waktu, dan tidak terdapat ibu balita yang merasa kurang tepat waktu dari waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang waktu pelayanan dapat di lihat dari segi cepat dan tanggap yaitu layanan yang di berikan oleh petugas kesehatan di pelayanan kesehatan balita sudah tergolong cepat dan tepat, di karenakan saat ibu dan balita datang ke pelayanan Kesehatan balita langsung di arahkan ke tempat antrian, respon positif dan perhatian apabila terdapat keluhan yang di sampaikan ibu balita, cepat dan tanggap dalam memberikan proses pelayanan Kesehatan, sehingga pelayanan kesehatan balita berdasarkan waktu pelayanan di katakan tepat waktu.

Hasil ini sejalan dengan teori yang di kemukakan oleh (Hidayat, 2020) Waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang digunakan dalam penyelesaian suatu pelayanan mulai dari melengkapi persyaratan teknis dan administrasi sampai selesainya proses pelayanan. Waktu pelayanan kesehatan merupakan waktu yang digunakan untuk konsultasi mengenai keluhan yang di rasakan pasien kepada dokter atau petugas Kesehatan.

Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian (Bidi & Anggraeni, 2024) Waktu dalam pelayanan di Puskesmas Nagrak dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu bagi tenaga medis dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik karena untuk di bagian pelayanan dimulai sebelum waktunya masuk karena sudah banyak masyarakat yang akan berobat sudah berada di area puskesmas lebih awal. Selain itu juga datangnya lebih awal petugas di pelayanan dapat mengurangi tingkat terbelengkalainya masyarakat yang datang ke Puskesmas. Akan tetapi masih ditemui kasus masyarakat yang mengeluh soal menunggu kedatangan dokter yang akan memeriksa dikarenakan telatnya kedatangan dokter yang bersangkutan karena satu hal dan lainnya. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap penilaian oleh masyarakat terhadap Puskesmas Nagrak.

Hal ini sejalan dengan penelitian Mernawati (2021) yang menyatakan bahwa aspek Responsiveness (Daya Tanggap) berhubungan dengan kepuasan seorang penerima layanan (masyarakat) yang meliputi dokter menanyakan keluhan pasien, dokter menanggapi keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya, dan petugas bersikap sopan dan ramah berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah.

KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan berdasarkan faktor kualitas pelayanan berada pada kategori sangat efektif yaitu (91%).

Efektivitas pelayanan berdasarkan faktor kuantitas pelayanan berada pada kategori sangat efektif yakni (90%).

Efektivitas pelayanan berdasarkan faktor waktu pelayanan berada pada kategori sangat efektif (90%).

SARAN

Bagi ibu yang memiliki balita peneliti menyarankan agar lebih giat untuk datang ke pelayanan kesehatan balita untuk tumbuh kembang si balita.

Bagi Puskesmas agar bisa mempertahankan ataupun meningkatkan pelayanan yang di berikan petugas Kesehatan di Kesehatan balita.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan teori yang lebih update di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bidi, M. A., & Anggraeni, D. D. (2024). Efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas nagrak kecamatan nagrak kabupaten sukabumi. 20(September), 146–156.
- itria, I. J. (2023). Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gununghalu. 11(1).
- Hidayat. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Jurnal Respon Publik, 14(2), p.
- Irwan. (2022). Metode Penulisan Ilmiah Untuk Mahasiswa Kesehatan. In Yogyakarta. Yogyakarta.
- Kareba, L. (2023). Evaluasi Sistem Pelaksanaan Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Marawola Kabupaten Sigi. Jurnal Ilmiah Kesmas IJ, 20(2), 114–122.
- Mernawati. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Public Health Perspective Journal, 1 (1) p-IS.
- Nur Wahid. (2024). Efektivitas pelayanan kesehatan ibu dan anak di kabupaten gowa. 5.