

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM POSDAYA

Dwi Sadono^{1*}, Saharuddin¹, Yusalina²

¹Departemen SKPM, Fakultas Ekologi Manusia IPB, Bogor 16680, Indonesia

²Departemen Agribisnis, Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB, Bogor 16680, Indonesia

*e-mail: d_sadono@yahoo.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah: menganalisis pola pendampingan Posdaya; menganalisis kepuasan Posdaya terhadap pola pendampingan; dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pendampingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendampingan Posdaya telah cukup mampu meningkatkan kemampuan pengurus dalam mengelola dan memajukan Posdaya. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, pengurus menilai bahwa unsur-unsur atau atribut-atribut pendampingan memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi. Pada pengurus, program-program yang dilaksanakan (pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan lingkungan) memiliki tingkat kesesuaian yang cukup sampai tinggi, sementara pada anggota tingkat kesesuaian berada pada kategori sedang sampai tinggi. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan pengurus puas terhadap pola pendampingan yang dilakukan, sementara anggota berada pada kategori cukup puas.

Kata kunci: posdaya, indeks kepuasan masyarakat, pemberdayaan

Customer Satisfaction Index for Family Empowerment Program

Abstract

The objectives of this study are to analyze the Posdaya (family empowerment) community development pattern; analyze the satisfaction of such pattern; and the customer satisfaction for the community development involvement. The study reveals that Posdaya Community Development able to increase the management performance in managing and developing Posdaya to be better. According to adjustment analysis, the management considers that the elements or attributes of accompaniment has a high level of adjustment. The programs that are implemented (education, health, economic, and environmental) for the management, has a high sufficient level of adjustment, while for the member, the level of adjustment in the category of moderate to high. Customer satisfaction index analysis reveals that the management satisfied with the implementation of community development, while the member in the category of moderate.

Keywords: family empowerment, customer satisfaction, empowerment

Posdaya adalah sebuah wadah aktivitas pemberdayaan masyarakat secara swadaya yang dilakukan dari, oleh dan untuk masyarakat. Keberadaannya pun semakin jelas diterima dan diadaptasi oleh masyarakat karena dianggap selaras dengan program-program pembangunan yang dirancang oleh pemerintah. Adaptasi Posdaya yang cukup baik di masyarakat telah membawa jumlah pertumbuhan Posdaya yang pesat. Saat ini telah berkembang lebih dari 16.000 Posdaya di seluruh Indonesia (Yayasan Damandiri, Desember 2012).

Tujuan pembentukan Posdaya adalah untuk menyegarkan modal sosial, seperti hidup *bergotong-royong* dalam masyarakat guna membantu pemberdayaan keluarga secara terpadu dan membangun keluarga bahagia dan sejahtera (Suyono dan Rohadi, 2007). Ukuran keberhasilan Posdaya adalah bahwa setiap keluarga berpartisipasi secara penuh dan berusaha melaksanakan delapan (8) fungsi utamanya, yang tidak lain adalah terjemahan dari target dan sasaran *Millennium Development Goals* (MDGs) atau Indeks Pembangunan

Manusia (IPM). Namun demikian, dalam upaya-upaya awal pengurus Posdaya dapat memfokuskan sasaran kegiatannya kepada empat sasaran utama IPM, yaitu bidang wirausaha atau ekonomi, bidang pendidikan dan keterampilan, bidang KB dan kesehatan dan bidang lingkungan.

Dalam upaya penguatan Forum Posdaya maka dilaksanakan pendampingan oleh tenaga pendamping selama periode tertentu. Peran pendamping antara lain dilaksanakan oleh pihak perguruan tinggi ataupun oleh tenaga lapangan yang sesuai dari pihak Pemda seperti PLKB, PPL, Bidan, dan lainnya (Muljono P, Yanefri Bachtiar, Mintarti, dan Panca Dewi, 2011). Pendampingan dilakukan sebagai upaya untuk menciptakan akselerasi dan mempertahankan semangat masyarakat dalam menghidupkan modal sosial, yaitu kegotong-royongan guna terciptanya pemberdayaan yang berkesinambungan. Pendampingan tersebut diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Posdaya kepada masyarakat yang dilayaninya untuk menghasilkan tingkat kepuasan tertentu di masyarakat.

Kepuasan masyarakat dimaknai sebagai reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan yang diberikan oleh Posdaya mitra. Hal itu tentunya akan mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan dan kesan kepada orang lain tentang pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang dan hasil-hasil penelitian terdahulu (Muljono P, Burhanuddin, dan Yanefri Bachtiar, 2009; Muljono P, Clara Meliyanti Kusharto, dan Nuriana Rochimawati, 2010; Varianita, Bachtiar Y, Asikin S, 2010; Agustina, 2011, Andrida, Setiadi Djohar, Idqan Fahmi, 2011; dan Rahmawati 2012), maka perlu dilakukan penelitian tersebut. Bagaimana pola pendampingan Posdaya dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan Posdaya mitra IPB.

Posdaya adalah forum kebersamaan yang anggotanya melakukan aktivitas nyata dalam gerakan pembangunan di lingkungan pemukiman yang paling bawah, yaitu di tingkat RT, RW, dukuh atau dusun. Posdaya melakukan kegiatan pemberdayaan keluarga, terutama untuk memperluas cakupan dan mutu pendidikan, memperbaiki akses terhadap pelayanan ke-

sehatan, pengembangan ekonomi dan lingkungan. Tujuan yang bersifat global sejalan dengan tujuan pembangunan mutu manusia dengan indikator IPM.

Sasaran utama dalam pembangunan melalui Posdaya adalah meningkatkan daya, kekuatan atau kemampuan golongan lemah untuk dapat mengakses sumber daya produktif. Tujuan akhir dari proses pemberdayaan masyarakat adalah untuk memandirikan warga masyarakat agar dapat meningkatkan taraf hidup keluarga dan mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya. Daya, kekuatan dan kemampuan yang dimiliki masyarakat secara memadai akan mendorong masyarakat untuk dapat mengakses sumber-sumber daya produktif, mandiri dalam pengambilan keputusan dan percaya diri dalam bertindak.

Kepuasan atau ketidakpuasan dari masyarakat ditentukan oleh persepsi dan harapan masyarakat. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman masyarakat saat mencoba produk atau menerima suatu pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan masyarakat sebelum menggunakannya, dibandingkan dengan hasil persepsi masyarakat terhadap jasa tersebut setelah masyarakat merasakan kinerja jasa tersebut. Tingkat kepentingan masyarakat merupakan keyakinan masyarakat sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa yang akan dijadikannya standar acuan dalam menilai kinerja produk jasa tersebut.

Permasalahan yang sering ditemui adalah para manajer atau koordinator Posdaya yang salah memperkirakan tingkat harapan atau keinginan dari para pelanggan, sehingga jasa atau pelayanan yang diperkirakan manajer tersebut masih jauh di bawah harapan pelanggan. Hal inilah yang mengakibatkan tidak tercapainya harapan mutu jasa atau pelayanan yang diinginkan pelanggan.

Untuk itu, diperlukan terobosan pola pendampingan yang dilakukan selama ini terhadap Posdaya sehingga dapat menghasilkan persepsi masyarakat yang baik; kesesuaian unsur-unsur dalam pelayanan terhadap kepuasan masyarakat; manfaat Posdaya bagi masyarakat khususnya dalam bidang pendidikan, ekonomi, kesehatan dan lingkungan; dan hubungan antara pola pendampingan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program Posdaya.

Secara umum penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pola pendampingan dengan indeks kepuasan masyarakat terhadap program Posdaya. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah: (1) Menganalisis pola pendampingan Posdaya, (2) Menganalisis kepuasan Posdaya terhadap pola pendampingan, dan (3) Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pendampingan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bogor dan Kota Bogor. Kedua wilayah tersebut merupakan lokasi pelaksanaan program pengembangan Posdaya. Dengan mempertimbangkan distribusi Posdaya yang telah berkembang di lokasi penelitian, ditetapkan jumlah Posdaya sampel sebanyak 15 Posdaya yang terletak di Kabupaten Bogor dan 10 Posdaya di Kota Bogor. Kegiatan ini dilaksanakan selama 6 (enam), pada bulan Mei – Oktober 2013.

Kajian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data sekunder dan data primer. Jenis data sekunder, berupa data dan dokumen-dokumen penting terkait dengan persoalan yang dikaji. Data primer, berupa data yang dikumpulkan dari hasil kunjungan lapangan ke lokasi kajian dengan menggunakan metode wawancara terstruktur (survei) kepada penerima program.

Data primer lain yang juga dikumpulkan adalah data dari hasil wawancara dengan *key informan* dari *multistakeholder* terkait tentang pelaksanaan program dengan tujuan menangkap informasi yang lebih banyak dan lebih baik terutama mengenai permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program. Wawancara mendalam juga dilakukan dalam rangka mencari alternatif pemecahan masalah dari sisi penerima program baik pihak pengelola maupun masyarakat pemanfaat program. Selain wawancara mendalam untuk mencapai tujuan tersebut, juga dilakukan diskusi kelompok terfokus (*Focus Group Discussion*) terhadap sejumlah pengelola dan pemanfaat program.

Data-data dan informasi yang dikumpulkan dalam kajian ini secara umum menggunakan metode, yaitu: (1) Studi literatur, melalui penelusuran data sekunder dari berbagai sumber data yang relevan sesuai dengan kebutuhan kajian; (2) Survei lapangan, melalui metode

observasi atau pengamatan lapangan dan wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur atau pedoman pertanyaan kepada sejumlah responden sampel anggota masyarakat penerima, dan (3) Diskusi terfokus (*Focus Group Discussion*) dengan sejumlah informan kunci (*key informan*) baik dari pengelola maupun masyarakat pemanfaat program.

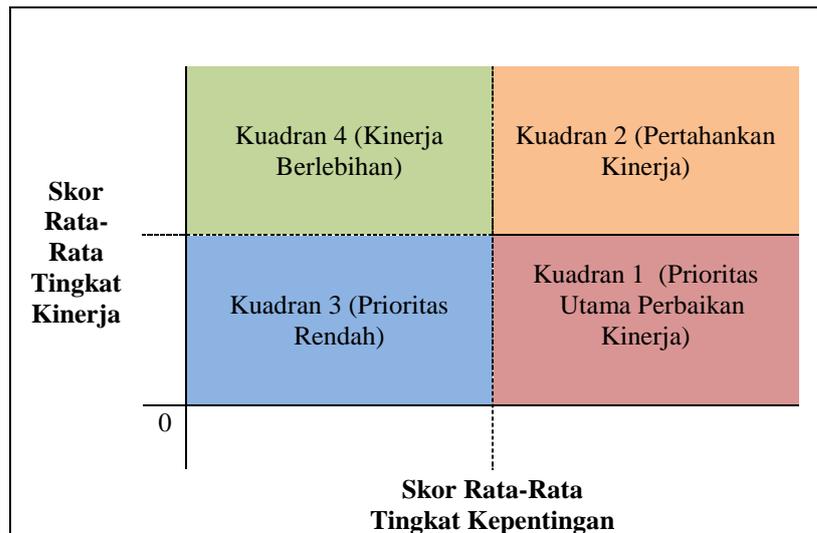
Responden dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kelompok, yaitu pengurus Posdaya yang mendapatkan pendampingan dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan kegiatan Posdaya. Penentuan Posdaya diambil sebanyak 25 Posdaya di Kabupaten dan Kota Bogor (Tabel 1). Posdaya yang diambil sebagai sampel adalah: (1) Posdaya yang telah berdiri minimal 2 tahun dan (2) masing-masing Posdaya mewakili salah satu dari pola pendampingan yang telah dilaksanakan selama ini.

Tabel 1. Penentuan Jumlah Posdaya

No	Wilayah	Jumlah Posdaya	Sampel Posdaya
1	Kabupaten Bogor	21	15
2	Kota Bogor	68	10
	Jumlah Total	89	25

Setiap Posdaya sampel diambil 10 (sepuluh) responden yang terdiri dari satu orang koordinator, empat orang ketua setiap divisi (ekonomi, pendidikan, kesehatan dan lingkungan), dua orang tokoh masyarakat dan tiga orang masyarakat kelompok sasaran posdaya. Berdasarkan Tabel 1, maka jumlah total responden yaitu 250 orang. Analisis kepuasan terhadap pola pendampingan dan pelayanan yang dilakukan oleh Posdaya. Proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan dalam pelaksanaan program.

Metode IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan program. Metode analisis IPA yang dilakukan, meliputi: *pertama*, Analisis tingkat kinerja dan kepentingan yang dirasakan oleh Posdaya atau masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan pendampingan yang diberikan dalam kegiatan



Gambar 1. Diagram Kartesius (Supranto 2001)

Forum Posdaya yang meliputi Kegiatan Pendidikan, Kesehatan, Ekonomi dan Lingkungan di wilayah masing-masing yang dinyatakan dengan skor rata-rata penilaian masyarakat terhadap kinerja dan kepentingan yang dirasakannya terhadap suatu unit pelayanan; *kedua*, Analisis tingkat kesesuaian unsur-unsur pelayanan terhadap kinerja dan kepentingan masyarakat terhadapnya yang merupakan perbandingan antara skor rata-rata penilaian tingkat kinerja dengan skor rata-rata penilaian tingkat kepentingan yang dinyatakan dalam persentase (%). Nilai skor dikatakan telah memenuhi tingkat kesesuaian apabila tingkat kinerja masyarakat lebih dari atau sama dengan tingkat kepentingan masyarakat; *ketiga*, Analisis kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan kepentingan. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai seberapa besar unsur-unsur dalam pelayanan telah memenuhi kebutuhan masyarakat. Kesenjangan (*gap*) diperoleh dengan mengukur selisih antara skor rata-rata tingkat kepentingan dengan skor rata-rata penilaian tingkat kinerja yang dirasakan oleh masyarakat; *keempat*, Analisis faktor-faktor penyebab ketidakpuasan dan solusi yang ditawarkan. Hal ini dianalisis berdasarkan komentar dan masukan masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh informasi tentang akar permasalahan ketidakpuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan dalam unit pelayanan yang dikaji, serta solusi yang ditawarkannya; *kelima*, Analisis urutan prioritas usaha-usaha perbaikan, dilakukan dengan memperhatikan skor rata-rata, persentase

kesesuaian dan kesenjangan antara tingkat kinerja dan kepentingan. Urutan prioritas digambarkan dalam Diagram Kartesius, untuk lebih memudahkan perumusan usaha-usaha perbaikan yang harus diambil oleh pengelola program kegiatan.

Diagram Kartesius (Gambar 1) akan menjabarkan setiap unsur dalam empat bagian (kuadran). Kuadran 1 (prioritas utama perbaikan kinerja), menunjukkan bahwa unsur-unsur yang sangat penting bagi masyarakat, akan tetapi unit-unit pelayanan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Kuadran 2 (pertahankan kinerja), menunjukkan bahwa unsur-unsur yang dianggap penting oleh masyarakat telah berhasil dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan. Oleh karenanya kewajiban unit-unit pelayanan adalah mempertahankan kinerjanya. Kuadran 3 (prioritas rendah), menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan dianggap kurang penting oleh masyarakat dan pelaksanaannya biasa-biasa saja oleh unit-unit pelayanan, sehingga dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Kuadran 4 (kinerja berlebihan), menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang penting oleh masyarakat, tetapi telah dijalankan sangat baik oleh unit-unit pelayanan, sehingga sangat memuaskan dan dianggap berlebihan.

Skala yang digunakan dalam pengukuran kepuasan menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima tingkatan untuk mengukur harapan atau tingkat kepentingan dan kinerja, seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Pengukuran

No	Kepentingan	Kinerja	Nilai
1	Sangat penting	Sangat baik	5
2	Penting	Baik	4
3	Cukup penting	Cukup baik	3
4	Kurang penting	Kurang baik	2
5	Tidak penting	Tidak baik	1

Pola pendampingan diukur berdasarkan lima variabel yang diturunkan dari tugas atau fungsi yang dijalankan pendamping menurut Suhendro (2005), yaitu (P1) pemungkinan, (P2) penguatan, (P3) perlindungan, (P4) penyokongan dan (P5) pemeliharaan. Selain itu, ditambahkan variabel (P6) waktu, (P7) frekuensi dan (P8) biaya sesuai dengan pelaksanaan pendampingan tersebut. Alat analisis yang digunakan untuk mengukur hubungan pola pendampingan dengan tingkat kepuasan pengurus Posdaya atau masyarakat yaitu *korelasi rank Spearman*.

Kajian tentang hubungan pola pendampingan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posdaya dianalisis pada lima unsur pelayanan, yakni: (D1) *Reliability* (keandalan), (D2) *Responsiveness* (daya tanggap), (D3) *Assurance* (jaminan), (D4) *Emphaty* dan (D5) *Tangibles* (berwujud). Dengan demikian, dapat diperoleh gambaran mengenai keberhasilan dan keberlanjutan dari program Posdaya tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendampingan Posdaya dilakukan dengan komunikasi tatap muka dengan cara mengunjungi Posdaya binaan, para pengurus Posdaya bertemu di salah satu Posdaya, atau berkumpul di kantor pendamping. Pendampingan dilakukan antara satu-dua jam, dengan materi: informasi tentang kegiatan Posdaya, penyelesaian permasalahan Posdaya, penguatan kelembagaan Posdaya, dan pemberian motivasi. Pendampingan yang dianggap efektif adalah tidak hanya memberikan materi secara lisan, tetapi sekaligus dengan praktek nyata, dilakukan secara rutin, dan dilakukan pemantauan ke lokasi agar memastikan bahwa hal yang dilakukan sudah sesuai, atau untuk melakukan perbaikan jika masih diperlukan.

Faktor pendukung keberhasilan pemberdayaan masyarakat salah satunya adalah pendampingan. Peran yang dominan dalam ke-

giatan Posdaya adalah peran dari pendamping yang selalu melakukan koordinasi dengan pengurus Posdaya. Peran dari pendamping adalah memberikan pendampingan dan konsultasi. Pendampingan yang dilakukan dalam bentuk kunjungan ke Posdaya, konsultasi pengurus atau kader, mendampingi untuk melihat kegiatan di Posdaya lain yang berhasil, dan mengikutkan ke berbagai kegiatan diskusi, seminar maupun kegiatan pelatihan. Peran pendamping selain mendampingi juga membantu menyusun proposal kegiatan untuk diajukan ke pihak luar. Ketika terjadi permasalahan, hambatan di dalam Posdaya baik koordinator maupun kader melakukan konsultasi untuk penyelesaiannya.

Pola pendampingan yang diberikan terhadap pengurus Posdaya mengacu pada unsur-unsur: pemungkinan, penguatan, perlindungan, penyokongan, pemeliharaan, frekuensi pendampingan, waktu pendampingan, serta biaya pendampingan. Penilaian pengurus Posdaya terhadap unsur-unsur pendampingan yang diberikan pendamping pada saat pembentukan Posdaya sampai menjadikan Posdaya bersifat mandiri di suatu wilayah dan berguna untuk mengarahkan pada bentuk-bentuk pola pendampingan yang akan dilakukan selanjutnya.

Kepuasan Pengurus Posdaya terhadap Pola Pendampingan

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, pengurus menilai bahwa unsur-unsur atau atribut-atribut pendampingan memiliki tingkat kesesuaian di atas 80%, kecuali P6 (frekuensi pendampingan) yang berada di bawah 80% (Tabel 3). Pengurus menilai bahwa pertemuan formal dan informal dengan pendamping diduga relatif kurang, baik secara individu maupun berkelompok. Proses pendampingan dalam mengunjungi rumahtangga tidak terjadwal dengan baik dan ketika pengurus keluar wilayah kerja Posdaya tidak selalu didampingi. Oleh karena itu, kinerja pendampingan yang menekankan pada kuantitas dibutuhkan oleh pengurus, karena pengurus merasa belum percaya diri untuk berjalan sendiri.

Di lain pihak, pendampingan yang berorientasi pada kualitas sudah mampu memberikan sikap positif pengurus untuk menjalankan program-program posdaya. Hal ini mengindikasikan bahwa proses pendampingan

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Pengurus terhadap Pola Pendampingan

Atribut	Kepentingan	Kinerja	Kesenjangan	Tingkat kesesuaian
P1	17.29	14.30	2.99	82.70
P2	17.22	13.92	3.30	80.83
P3	17.24	14.66	2.58	85.02
P4	17.30	14.65	2.65	84.68
P5	16.91	14.13	2.78	83.59
P6	15.23	9.47	5.76	62.18
P7	13.03	10.60	2.43	81.38
P8	14.18	12.20	1.98	86.02

tidak cukup hanya pada masa pendampingan yang telah ditentukan, sehingga diperlukan fleksibilitas waktu, yakni pendampingan terus menerus sampai pengurus sudah bisa menjalankan posdaya secara mandiri. Dengan kata lain, tidak ada pembatasan waktu untuk pendampingan Posdaya.

Hasil analisis CSI menunjukkan pengurus Posdaya telah puas (*very good*) terhadap program pendampingan Posdaya. Atribut yang mendorong kepuasan pengurus adalah P3 (perlindungan) dan P4 (penyokongan). Pengurus merasa aman terhadap kegiatan yang dilakukan, karena diperlakukan secara adil dan dalam suasana saling membantu. Pendamping memberikan motivasi supaya nyaman dalam bekerja dan berani mengambil resiko.

Selain itu, pendamping dirasakan pengurus telah memperkuat rasa percaya diri dan menginspirasi untuk mandiri. Bekerja dalam kesabaran yang ditunjukkan oleh pendamping telah membantu pengurus menemukan alternatif-alternatif usaha sehingga mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Berdasarkan hasil pemetaan atribut dalam kuadran IPA, tidak ada atribut pendampingan yang menjadi prioritas perbaikan. Namun demikian, terdapat tiga atribut yang perlu diperbaiki pada prioritas rendah (Gambar 2).

Pengurus Posdaya menilai bahwa kinerja program pendidikan Posdaya telah sesuai dengan harapannya (Tabel 4). Hal ini terlihat dari semua atribut yang memiliki tingkat kesesuaian di atas 70%. Pengurus menilai telah berhasil memberantas buta huruf dan membudayakan membaca di masyarakat.

Hasil analisis CSI menunjukkan pengurus puas (*very good*) terhadap program pendidikan Posdaya. Selain karena program-programnya yang dipercaya mampu membebaskan masyarakat dari buta aksara, juga karena program pendidikan ini dipantau dan diawasi dengan ketat perkembangannya. Bahkan, program pendidikan melalui media sosial juga diperkenalkan oleh Posdaya, sehingga masyarakat mendapatkan

informasi dari luar dan mendiskusikannya di dalam masyarakat.

Tabel 4. Tingkat Kesesuaian Pengurus terhadap Program Posdaya Bidang Pendidikan

Atribut	Kepentingan	Kinerja	Kesenjangan	Tingkat kesesuaian
D1	17.12	13.24	3.89	77.30
D2	17.85	15.52	2.33	86.95
D3	17.43	14.96	2.47	85.82
D4	17.36	14.80	2.56	85.27
D5	17.84	12.91	4.93	72.34

Di bidang ekonomi, pengurus menilai bahwa kinerja program ekonomi sudah cukup sesuai (Tabel 5). Tingkat kesesuaian program ekonomi, menurut pengurus di atas 60%. Ini berarti bahwa pengurus telah berhasil membina hubungan yang baik dengan produsen dan konsumen. Selain itu, pengurus terus-menerus memotivasi masyarakat untuk mengembangkan usaha dan bekerja secara kelompok. Program-program ini ternyata telah mampu meningkatkan kesejahteraan keluarga dan mendapatkan keuntungan.

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Pengurus terhadap Program Posdaya Bidang Ekonomi

Atribut	Kepentingan	Kinerja	Kesenjangan	Tingkat kesesuaian
D1	17.49	12.39	5.09	70.87
D2	17.54	11.62	5.93	66.22
D3	17.23	12.12	5.11	70.34
D4	17.43	13.28	4.15	76.19
D5	16.90	11.08	5.81	65.60

Hasil analisis CSI menunjukkan kepuasan pengurus terhadap program ekonomi berada pada kategori cukup puas (*good*). Ini mengindikasikan bahwa pengurus Posdaya terus menerus memperbaiki kinerjanya, supaya mendapatkan manfaat yang lebih dari hanya sekedar mendapatkan keuntungan.

Keberlanjutan usaha dan memproduksi produk yang dibutuhkan pasar tetap menjadi tujuan yang harus dicapai. Dengan kata lain, pengurus tetap mengembangkan usahanya dengan tetapi memperluas jaringan pasar produknya.

Atribut program kesehatan memiliki tingkat kesesuaian di atas 80%, kecuali D5 (*tangibles*) (Tabel 6). Menurut pengurus, kinerja program kesehatan sudah sesuai dengan harapannya. Namun, pengurus menilai masih perlu meningkatkan kualitas fasilitas kesehatan, terutama Posyandu, tanaman obat, dan fasilitas keluarga

berencana. Hal ini karena fasilitas-fasilitas tersebut dianggap kurang memadai lagi.

Berdasarkan analisis CSI, pengurus puas terhadap program kesehatan. Pengurus menilai bahwa penanganan balita dan lansia sudah sangat baik dan masyarakat didorong untuk memiliki akses yang mudah mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun demikian, pengurus masih harus berusaha untuk memberikan pelayanan prima dan pelayanan siaga 24 jam.

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian Pengurus terhadap Program Posdaya Bidang Kesehatan

Atribut	Kepentingan	Kinerja	Kesenjangan	Tingkat kesesuaian (%)
D1	18,25	15,75	2,50	86,30
D2	17,89	14,78	3,10	82,65
D3	17,92	15,25	2,66	85,15
D4	17,93	15,35	2,58	85,59
D5	17,78	14,04	3,75	78,94

Tingkat kesesuaian program lingkungan Posdaya menurut pengurus sudah sangat sesuai dengan harapannya (Tabel 7). Ini berarti program pengelolaan limbah dan pengembangan pertanian organik mampu menyadarkan masyarakat akan pentingnya menata lingkungan. Limbah yang dikelola akan memberikan manfaat bagi penghasilan keluarga, sedangkan pertanian organik mampu menyediakan pangan sehat dan bergizi bagi masyarakat. Namun, fasilitas ruang terbuka hijau masih harus diperluas, juga memperbanyak kebun gizi dan ketersediaan air sehat. Hal yang juga penting menurut pengurus adalah membudayakan gemar berolahraga bagi generasi muda.

Tabel 7. Tingkat Kesesuaian Pengurus terhadap Program Posdaya Bidang Lingkungan

Atribut	Kepentingan	Kinerja	Kesenjangan	Tingkat kesesuaian (%)
D1	18,25	15,75	2,50	86,30
D2	17,89	14,78	3,10	82,65
D3	17,92	15,25	2,66	85,15
D4	17,93	15,35	2,58	85,59
D5	17,78	14,04	3,75	78,94

Oleh karena itu, pengurus puas (*very good*) terhadap program lingkungan Posdaya. Walaupun demikian, pengurus masih harus terus menerus memperbaiki kinerja program lingkungan ini, karena dalam menata lingkungan tidak cukup hanya puas saja.

Kepuasan Anggota terhadap Program Posdaya

Nilai kepentingan pada semua atribut bidang pendidikan Posdaya lebih tinggi dibanding nilai kinerjanya (Tabel 8). Ini mengindikasikan bahwa masyarakat non-pengurus (anggota) Posdaya menaruh harapan besar terhadap program-program pendidikan Posdaya. Namun demikian, sebagian besar (lebih dari 70%) harapannya sudah dipenuhi oleh Posdaya. Hanya atribut D5 (*tangibles*) yang masih di bawah 70% yang berarti bahwa masyarakat non-pengurus Posdaya masih mengharapkan tersedianya proses belajar mengajar yang lebih kondusif, fasilitas belajar yang memadai, dan materi belajar yang lebih terstruktur. Selain itu, masyarakat non-pengurus juga berharap bahwa Posdaya dapat memberikan kesempatan yang lebih luas bagi program paket A, B, dan C serta menyediakan perpustakaan warga.

Berdasarkan analisis CSI, masyarakat non-pengurus cukup puas (*good*) terhadap program-program pendidikan Posdaya. Tingkat kepuasan masyarakat non-pengurus ini disebabkan oleh daya tanggap Posdaya dalam memberantas buta huruf, merespon kebutuhan terhadap pendidikan anak usia dini serta mengutamakan masyarakat miskin untuk mendapatkan pendidikan yang layak. Program membudayakan membaca juga menjadi pemicu kepuasan masyarakat non-pengurus. Pendekatan pendidikan dalam keluarga merupakan faktor yang dirasakan manfaatnya oleh masyarakat non-pengurus.

Tabel 8. Tingkat Kesesuaian Anggota terhadap Program Posdaya Bidang Pendidikan

Atribut	Kepentingan	Kinerja	Kesenjangan	Tingkat kesesuaian
D1	17,45	12,57	4,88	72,01
D2	17,13	13,71	3,41	80,07
D3	17,49	13,21	4,28	75,54
D4	17,58	13,03	4,55	74,12
D5	17,34	11,62	5,72	67,00

Bidang ekonomi Posdaya dipandang oleh masyarakat non-pengurus, kinerjanya masih jauh dari harapannya (Tabel 9). Namun demikian, tingkat kesesuaiannya sudah di atas 50%. Ini berarti bahwa program ekonomi telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat non-pengurus, walaupun belum memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, hampir semua atribut bidang ekonomi harus ditingkatkan kinerjanya.

Tabel 9. Tingkat Kesesuaian Anggota terhadap Program Posdaya Bidang Ekonomi

Atribut	Kepentingan	Kinerja	Kesenjangan	Tingkat kesesuaian
D1	17.44	9.87	7.56	56.63
D2	17.15	8.96	8.18	52.27
D3	17.51	9.13	8.39	52.11
D4	17.60	10.50	7.10	59.68
D5	17.36	8.90	8.46	51.29

Tingkat kepuasan masyarakat non-pengurus terhadap program ekonomi Posdaya berada pada *average* (kurang puas). Hal ini disebabkan aktivitas ekonomi yang selama ini dikembangkan oleh Posdaya dipandang masyarakat belum melibatkan pemerintah daerah dalam peningkatan *skill* berusaha dan permodalan serta minimnya fasilitas usaha, terutama fasilitas produksi dan pasar. Walaupun demikian, masyarakat melihat bahwa Posdaya telah mempromosikan secara gencar ke luar wilayah kerja Posdaya dan membuat *link* (kerjasama) yang baik dengan produsen bahan baku dan konsumen. Hal-hal positif inilah yang mendorong masyarakat non-pengurus memiliki harapan besar terhadap keberhasilan program ekonomi Posdaya.

Masyarakat non-pengurus menganggap bahwa lebih dari 70% program kesehatan Posdaya telah sesuai dengan harapannya, kecuali atribut D2 (*responsiveness*) yang masih di bawah 70% (Tabel 10). Ini berarti bahwa Posdaya telah berhasil menyadarkan masyarakat akan pentingnya keluarga berencana, balita sehat, dan membangun gizi keluarga. Selain itu, pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin dan meningkatkan akses pada proses pengobatan serta penerapan pola konsumsi yang berimbang telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat non-pengurus. Namun, masyarakat masih membutuhkan pelayanan prima terutama bagi para lansia dan pelayanan kesehatan 24 jam.

Tabel 10. Tingkat Kesesuaian Anggota terhadap Program Posdaya Bidang Kesehatan

Atribut	Kepentingan	Kinerja	Kesenjangan	Tingkat kesesuaian
D1	18.53	14.36	4.17	77.48
D2	18.32	12.78	5.54	69.74
D3	18.48	14.06	4.42	76.09
D4	18.29	14.24	4.05	77.87
D5	18.09	12.71	5.38	70.26

Masyarakat non-pengurus telah puas (*very good*) terhadap program kesehatan Posdaya. Walaupun masih ada masyarakat yang mengharapkan supaya fasilitas-fasilitas kesehatan ditingkatkan kualitasnya, namun secara keseluruhan masyarakat telah merasakan manfaat

dari program kesehatan Posdaya. Ini berarti Posdaya perlu memelihara program kesehatan supaya tetap sesuai dengan harapan masyarakat.

Masyarakat non-pengurus menilai bahwa program lingkungan Posdaya cukup memenuhi harapannya (Tabel 11). Hal ini terlihat dari semua atribut yang memiliki tingkat kesesuaian di atas 60%. Posdaya dinilai telah menyadarkan masyarakat terhadap penataan lingkungan yang asri dan budaya hijau. Kesadaran ini untuk menghindari adanya wabah penyakit dan mengurangi tingkat kematian. Pembentukan kelompok-kelompok sadar lingkungan mampu meningkatkan produktivitas masyarakat dalam menata lingkungan dan mencegah adanya bencana alam.

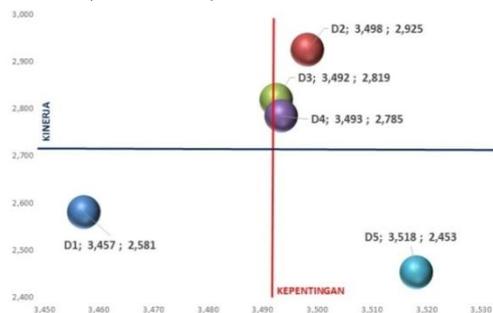
Masyarakat non-pengurus cukup puas (*good*) terhadap program lingkungan Posdaya. Tingkat kepuasan masyarakat ini didorong oleh program lingkungan adanya kebun bergizi, fasilitas ruang terbuka hijau dan dapat mengkonsumsi air sehat dan bersih. Selain itu, masyarakat tergerak untuk mengembangkan produk tanaman organik sebagai pangan yang sehat dan bergizi. Limbah yang tidak terkelola, yang justru dianggap ancaman bagi kesehatan, dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menambah penghasilan keluarga.

Tabel 11. Tingkat Kesesuaian Anggota terhadap Program Posdaya Bidang Lingkungan

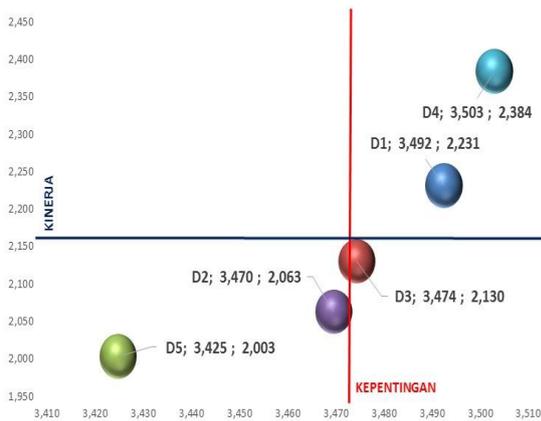
Atribut	Kepentingan	Kinerja	Kesenjangan	Tingkat kesesuaian
D1	17.48	10.65	6.83	60.91
D2	17.45	11.89	5.56	68.12
D3	17.53	12.04	5.49	68.70
D4	17.46	11.20	6.26	64.13
D5	17.41	11.52	5.89	66.15

Perbaikan Atribut Posdaya

Berdasarkan analisis kuadran, terlihat bahwa atribut D5 (*tangibles*) merupakan atribut prioritas utama yang harus diperbaiki di bidang pendidikan (Gambar 2).

**Gambar 2. Kuadran Perbaikan Bidang Pendidikan Posdaya**

Atribut D5 ini adalah tersedia ruangan proses belajar mengajar, fasilitas belajar yang memadai, materi belajar yang terstruktur, kesempatan luas bagi program kejar paket ABC, dan tersedia perpustakaan warga. Selain itu atribut yang juga harus diperbaiki adalah D1 (*reliability*) yakni guru sesuai dengan keahliannya, siswa berasal dari keluarga miskin, biaya pendidikan berasal dari beasiswa, buku-buku dari sumbangan warga, dan menggunakan kurikulum nasional.



Gambar 3. Kuadran Perbaikan Bidang Ekonomi Posdaya

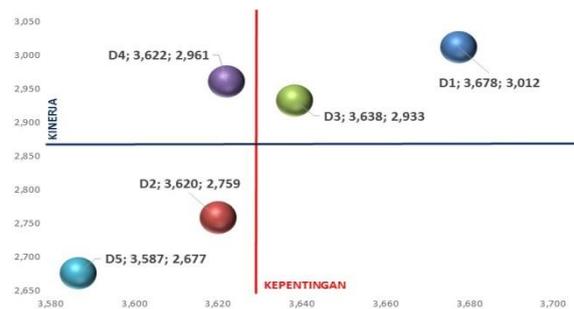
Pada bidang ekonomi, atribut yang harus segera diperbaiki adalah D3 (*assurance*) (Gambar 3). Ini berarti bahwa kegiatan usaha Posdaya harus mendapatkan keuntungan dan terus berlanjut. Dalam proses produksi tidak ada produk yang gagal dan dalam pemasarannya mendapatkan kepastian harga. Pada akhirnya kegiatan usaha Posdaya harus mampu meningkatkan kesejahteraan keluarga dan masyarakat umum.

Atribut lain di bidang ekonomi yang harus diperbaiki adalah D2 (*responsiveness*) dan D5 (*tangibles*). Artinya, ketersediaan bahan baku, permintaan pasar, dan memberikan nilai tambah pada produk merupakan faktor yang dipertimbangkan dalam usaha Posdaya. Hal itu perlu untuk menurunkan resiko kerugian usaha yang mampu menggerakkan aktivitas ekonomi masyarakat dalam mengurangi pengangguran.

Selain itu, masyarakat umum membutuhkan bukti bahwa program ekonomi mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peran pemerintah daerah dalam mengembangkan usaha kecil hendaknya berbasis

pada infrastruktur usaha, misalnya aksesibilitas jalan, penguatan kelompok usaha, dan introduksi teknologi produksi serta peralatan usaha.

Pada bidang kesehatan, tidak ada atribut yang harus segera diperbaiki, namun atribut D2 (*responsiveness*) dan D5 (*tangibles*) sebaiknya diperbaiki (Gambar 4). Ini berarti bahwa fasilitas Posyandu, Posbindu Lansia, Keluarga Berencana dan ibu-ibu melahirkan sudah waktunya untuk ditingkatkan kelengkapannya. Demikian juga dengan tanaman obat perlu diperbanyak jenisnya.



Gambar 4. Kuadran Perbaikan Bidang Kesehatan Posdaya

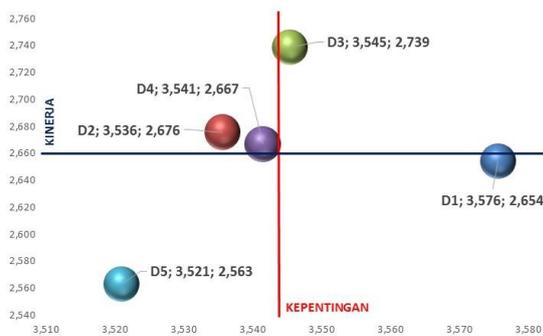
Hal lain yang perlu diperbaiki adalah peran Posdaya dalam menurunkan angka kematian, merencanakan kelahiran dan mengurangi beban biaya sakit masyarakat. Oleh karena itu, program Posdaya bidang kesehatan sudah diarahkan pada pelayanan kesehatan siaga 24 jam dan mengaplikasikan pelayanan prima pada masyarakat, terutama lansia.

Atribut lain di bidang ekonomi yang harus diperbaiki adalah D2 (*responsiveness*) dan D5 (*tangibles*). Hal ini berarti, ketersediaan bahan baku, permintaan pasar, dan memberikan nilai tambah pada produk merupakan faktor yang dipertimbangkan dalam usaha Posdaya. Hal ini penting untuk menurunkan resiko kerugian usaha yang mampu menggerakkan aktivitas ekonomi masyarakat dalam mengurangi pengangguran.

Pada bidang kesehatan, tidak ada atribut yang harus segera diperbaiki, terkecuali atribut D2 (*responsiveness*) dan D5 (*tangibles*) sebaiknya diperbaiki (Gambar 4). Ini berarti bahwa fasilitas posyandu, posbindu lansia, keluarga berencana dan ibu-ibu melahirkan sudah waktunya untuk ditingkatkan kelengkapannya. Demikian juga dengan tanaman obat perlu diperbanyak jenisnya.

Hal lain yang perlu diperbaiki adalah peran Posdaya dalam menurunkan angka kematian, merencanakan kelahiran dan mengurangi beban biaya sakit masyarakat. Oleh karena itu, program posdaya bidang kesehatan sudah diarahkan pada pelayanan kesehatan siaga 24 jam dan mengaplikasikan pelayanan prima pada masyarakat, terutama lansia.

Pada bidang lingkungan, hanya atribut D5 (*tangibles*) yang sebaiknya diperbaiki (Gambar 5). Atribut D5 terdiri kebun bergizi, ketersediaan lahan, ketersediaan air dan fasilitas ruang terbuka hijau. Ini berarti bahwa pada bidang lingkungan program-program Posdaya hendaknya diarahkan pada pemanfaatan secara maksimal sumberdaya lokal dengan introduksi budaya kesadaran lingkungan bagi generasi muda di wilayah program.



Gambar 5. Kuadran Perbaikan Bidang Lingkungan Posdaya

SIMPULAN

Kesimpulan

Pendampingan Posdaya dilakukan dengan komunikasi tatap muka dengan cara mengunjungi Posdaya binaan, para pengurus Posdaya bertemu di salah satu Posdaya, atau berkumpul di kantor pendamping. Pendampingan yang dianggap efektif adalah tidak hanya memberikan materi secara lisan, tetapi sekaligus dengan praktek nyata, dilakukan secara rutin, dan dilakukan pemantauan ke lokasi untuk memastikan bahwa hal yang dilakukan sudah sesuai atau untuk melakukan perbaikan jika masih diperlukan.

Atribut pendampingan (pemungkinan, penguatan, perlindungan, penyokongan, pemeliharaan, waktu pendampingan, biaya pendampingan) sudah baik, kecuali pada atribut

frekuensi pendampingan. Pengurus telah puas (*very good*) terhadap program pendampingan. Atribut yang mendorong kepuasan pengurus adalah atribut perlindungan dan penyokongan. Dari hasil analisis IPA menunjukkan bahwa pola pendampingan berada pada kategori puas (nilai 0.66), yang menunjukkan masih terdapat atribut pendampingan yang masih memerlukan diperbaiki kinerjanya, yaitu atribut: frekuensi pendampingan, waktu pendampingan, dan biaya pendampingan.

Dari hasil analisis CSI menunjukkan puas (*very good*) pada kegiatan bidang pendidikan, kesehatan dan lingkungan, dan cukup puas (*good*) pada bidang ekonomi. Kendala utama yang dihadapi dalam bidang ekonomi adalah jaringan pasar yang membuat pemasaran hasil-hasil Posdaya atau anggota Posdaya masih relatif terbatas. Hal ini berbeda dengan anggota, dimana anggota merasa puas hanya pada bidang kesehatan, sementara pada bidang pendidikan dan lingkungan anggota merasa cukup puas, dan kurang puas (*average*) pada bidang ekonomi.

Indeks kepuasan pengurus terhadap pola pendampingan tidak berhubungan nyata dengan karakteristik pengurus, yang berarti bahwa kepuasan yang terbentuk lebih kepada kinerja dari pola pendampingan. Pada bidang pendidikan, faktor yang berhubungan nyata dengan indeks kepuasan pengurus adalah tingkat pendidikan pengurus. Pada bidang ekonomi, karakteristik yang berhubungan nyata adalah kelompok Posdaya dan bertanda negatif, yang berarti semakin banyak kelompok Posdaya semakin kurang indeks kepuasannya karena kegiatan pendampingan dinilai semakin kurang fokus. Pada bidang kesehatan, karakteristik yang berhubungan nyata dengan indeks kepuasan adalah kelompok Posdaya, yang bermakna semakin banyak Posdaya semakin terlayani masalah kesehatan masyarakat. Pada bidang lingkungan, tidak terdapat karakteristik yang berhubungan nyata dengan indeks kepuasan pengurus terhadap pola pendampingan Posdaya. Setiap pengurus dapat berpartisipasi dalam program lingkungan dan juga dirasakan manfaatnya oleh semua pengurus.

Pendampingan yang dilakukan terhadap Posdaya telah cukup dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, baik oleh pengurus maupun anggota dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada pengurus. Manfaat-manfaat penting yang dirasakan adalah: bertambahnya kesempatan pendidikan yang murah bagi anak usia dini,

peningkatan pelayanan kesehatan bagi balita dan manula, berkembangnya kreativitas produk-produk yang memanfaatkan bahan lokal (manisan pala, keripik ubi jalar, dan berbagai produk lain), penghijauan di wilayah Posdaya, pemanfaatan limbah pertanian dan rumah tangga untuk membuat pupuk organik, pupuk cair, dan bahan kerajinan.

Saran

Aktivitas pendampingan telah mampu meningkatkan peranan Posdaya dalam meningkatkan kemampuan masyarakat dalam upaya memperbaiki derajat kehidupannya. Atribut pendampingan yang perlu diperbaiki kinerjanya, yaitu: frekuensi, waktu, dan biaya pendampingan. Oleh karena itu pendampingan perlu dilakukan secara lebih rutin pada semua Posdaya, dengan waktu yang cukup memadai (2-3 jam). Pendampingan terhadap Posdaya tidak hanya dilakukan dengan metode ceramah, pelatihan, tetapi perlu dilakukan dengan metode praktek nyata sehingga kemampuan pengurus/anggota menjadi lebih baik.

Bidang ekonomi merupakan bidang yang tingkat kepuasannya paling rendah. Ini berarti bahwa program-program ekonomi Posdaya harus mendapat perhatian lebih serius dibandingkan bidang lainnya. Rendahnya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat umum terhadap program-program bidang ekonomi Posdaya lebih tinggi dibandingkan bidang lainnya. Oleh karena itu, program ekonomi yang berbasis sumberdaya lokal Posdaya sebaiknya ditemukan dan dikembangkan.

Berdasarkan analisis kuadran, atribut *tangibles* (keberwujudan) merupakan prioritas utama yang harus diperbaiki pada bidang pendidikan. Perbaikan ini berkaitan dengan perlunya materi pendampingan yang jelas, tersedia panduan pendampingan yang jelas, dan ketersediaan ruangan untuk pendampingan.

Pada bidang ekonomi, atribut yang harus segera diperbaiki adalah keterjaminan (*assurance*). Ini berarti bahwa kegiatan usaha Posdaya harus mendapatkan keuntungan dan berlanjutan. Dalam proses produksi tidak ada produk yang gagal dan dalam pemasarannya mendapatkan kepastian harga. Pada akhirnya kegiatan usaha Posdaya harus mampu meningkatkan kesejahteraan keluarga dan masyarakat pada umumnya.

Pada bidang kesehatan, tidak ada atribut yang harus segera diperbaiki, namun atribut daya tanggap (*responsiveness*) dan keberwujudan (*tangibles*) sebaiknya diperbaiki. Ini berarti bahwa fasilitas Posyandu, Posbindu Lansia, Keluarga Berencana dan ibu-ibu melahirkan sudah waktunya untuk ditingkatkan kelengkapannya. Demikian juga dengan tanaman obat perlu diperbanyak jenisnya.

Pada bidang lingkungan, atribut keberwujudan (*tangibles*) merupakan atribut yang sebaiknya diperbaiki. Atribut keberwujudan terdiri dari: kebun bergizi, ketersediaan lahan, ketersediaan air dan fasilitas ruang terbuka hijau. Ini berarti bahwa pada bidang lingkungan program-program Posdaya hendaknya diarahkan pada pemanfaatan secara maksimal sumberdaya lokal dengan introduksi budaya kesadaran lingkungan bagi generasi muda di wilayah Posdaya.

DAFTAR ACUAN

- Agustina D. 2011. Persepsi dan motivasi berperan serta dalam pos pemberdayaan keluarga (Posdaya): kasus Peserta Posdaya Mandiri Terpadu di RW 01, Desa Cikarawang, Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor.
- Andrida R, Djohar S, Fahmi I. 2011. Analisis Kepuasan Rumah Tangga Penerima Manfaat Raskin Di DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis* 8: 1.
- Muljono P, Burhanuddin, Bachtiar Y. 2009. Upaya Pemberdayaan Masyarakat dan Pengentasan Kemiskinan melalui Model Posdaya. Laporan Penelitian. Bogor: Kerjasama Dikti dan IPB.
- Muljono P, Kusharto CM, Rochimawati N. 2010. Pengembangan Posdaya (Pos Pemberdayaan Keluarga) Upaya Pemberdayaan Masyarakat Lingkar Kampus. Laporan Penelitian Strategis Aplikasi. Bogor: Kerjasama Dikti dan IPB.
- Muljono, Bachtiar Y, Mintarti, Panca DMHK. 2011. 101 Cara Mengenal Posdaya. Bogor: IPB Press.
- Rahmawati. 2012. Peran Lembaga Keuangan Mikro Posdaya dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anggota [Skripsi]. Bogor: Departemen SKPM Fakultas Ekologi Manusia IPB. Bogor.

Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

Suyono H, Haryanto R. 2007. Buku Pedoman Pembentukan dan Pengembangan Posdaya. Jakarta: Balai Pustaka.

Varianita R, Bakhtiar Y, Asikin S. 2010. Posdaya (Pos Pemberdayaan keluarga) Mitra Tani Desa Cikarawang Kec. Dramaga Kab. Bogor. Laporan IPTEK bagi Masyarakat Kerjasama Dikti dan IPB. Bogor.