

Analisis Dimensi Kepuasan Ibu Yang Memiliki Balita Terhadap Kunjungan Ke Posyandu Pada Masa New Normal

Siti Zahnia^{1*}, Riyanti¹, Torry Duet Irianto¹, Agung Aji Perdana¹

¹ Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati

¹szahnia@gmail.com*

Abstrak

Posyandu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dasar khususnya untuk menurunkan AKI dan AKB. Namun, sejak masa pandemi Covid-19 jumlah angka kunjungan balita ke posyandu semakin berkurang. Persentase rata-rata balita yang ditimbang di provinsi Lampung 67,5%, pencapaian indikator D/S di Kota Metro sebesar 72,6% belum mencapai presentasi target provinsi yaitu sebesar 80%. Tujuan dari penelitian ini menganalisis dimensi kepuasan ibu yang memiliki balita terhadap kunjungan ke posyandu selama masa new normal di wilayah kerja Puskesmas Mulyojati Kota Metro tahun 2022. Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Populasi penelitian berjumlah 660 orang dan sampel 242 orang, pengambilan sampel dengan non random sampling: purposive: proporsional sampling. Analisis dengan chi square dan regresi logistik. Hasil penelitian mendapatkan terdapat hubungan kepuasan dimensi bukti langsung (p value 0,000 OR=2,9), dimensi kehandalan (p value 0,006 OR=2,1), daya tanggap (p value 0,000 OR=2,8), keyakinan (p value 0,000 OR=3,9), empati (p value=0,000 OR=3,3), dengan kunjunganibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal. Dimensi jaminan/assurance menjadi variabel yang paling dominan berpengaruh dengan kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal OR=3,3. Hendaknya pemerintah daerah melakukan peningkatan kapasitas kader posyandu dalam interaksi interpersonal/melakukan komunikasi efektif dengan sasaran dan peningkatan kompetensi kader dalam melayani sasaran bayi balita. Mendampingi kader dalam upaya peningkatan pengetahuan, ketrampilan melalui mengakses buku bacaan khusus kader serta mengadakan kegiatan jambore bagi para kader posyandu

Kata Kunci : Kepuasan; Posyandu; Kehandalan, Daya Tanggap; Empati

The Dimension of Mother with Toddlers Satisfaction Analysis for attendance to Posyandu during the New Normal Period

Abstract

Posyandu makes it easy for the community to obtain basic health services, especially to reduce MMR and IMR. However, since the Covid-19 pandemic, the number of visits by toddlers to posyandu has decreased. The average percentage of toddlers weighed in Lampung province is 67.5%, the achievement of the D/S indicator in Metro City is 72.6%, which has not yet reached the provincial target presentation of 80%. The aim of this research is to analyze the dimensions of satisfaction of mothers with toddlers regarding visits to posyandu during the new normal period in the Mulyojati Community Health Center work area in Metro City in 2022. This type of research is quantitative with a cross sectional design. The research population was 660 people and the sample was 242 people, sampling using non-random sampling: purposive: proportional sampling. Analysis with chi square and logistic regression.

The results of the research found that there was a relationship between satisfaction with the direct evidence dimension (p value 0.000 OR=2.9), reliability dimension (p value 0.006 OR=2.1), responsiveness (p value 0.000 OR=2.8), confidence (p value 0.000 OR=3.9), empathy (p value=0.000 OR=3.3), with visits by mothers with toddlers to posyandu during the new normal period. The assurance dimension is the variable that has the most dominant influence on visits by mothers with toddlers to posyandu during the new normal period OR=3.3. Regional governments should increase the capacity of posyandu cadres in interpersonal interactions/carrying out effective communication with targets and increase cadre competence in serving targeted infants and toddlers. Accompanying cadres in efforts to increase their knowledge and skills by accessing special reading books for cadres and holding jamboree activities for posyandu cadres

Keywords: *Satisfaction; Posyandu; Reliability, Responsiveness; Empathy*

PENDAHULUAN

Pos pelayanan terpadu (Posyandu) merupakan pusat kegiatan masyarakat sebagai bentuk usaha pelayanan kesehatan dan keluarga berencana. Posyandu adalah fasilitas penyelenggaraan kegiatan kesehatan dasar yang dilakukan dari masyarakat, oleh masyarakat, dan dibantu oleh tenaga kesehatan. Posyandu merupakan salah satu sarana pemeliharaan kesehatan masyarakat, sebagai wujud usaha pelayanan pembangunan kesehatan untuk pemberdayaan masyarakat serta memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dasar. Salah satu tujuan utama Posyandu antara lain untuk menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Balita (AKB) (Umasangaji, 2016).

Posyandu adalah salah satu usaha untuk mengatasi masalah yang dialami bayi dan Balita, antara lain kurang gizi. Pertumbuhan dan perkembangan sangat penting untuk dilakukan pemantauan guna mendeteksi masalah pertumbuhan lebih awal. Untuk memantau pertumbuhan dan perkembangan tersebut maka diperlukan penimbangan rutin setiap satu bulan sekali. Penimbangan pada Balita dapat dilaksanakan salah satunya dilakukan di posyandu (Kemenkes RI, 2011).

Sejak masa pandemi COVID-19 jumlah angka kunjungan bayi dan balita ke posyandu semakin berkurang. Penyebaran penyakit ini ke seluruh dunia terjadi dengan cepat dan menyebabkan ribuan kematian, sehingga World Health Organization (WHO) mengumumkan situasi pandemi global pada tanggal 11 Maret 2020 (Ciotti et al., 2020) dan 13 April 2020 di tetapkan Presiden sebagai pandemi nasional pada 13 April 2020. Tatanan Kehidupan Baru (New Normal) adalah menyesuaikan diri dengan keadaan baru selama masih terjadi pandemi dengan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) dalam melakukan kegiatan mengumpulkan masyarakat harus dilakukan dengan memperhatikan protokol kesehatan yang berlaku dan mengikuti Panduan pelayanan kesehatan balita pada masa tanggap darurat COVID-19. Sejak kondisi pandemi diberlakukan, pelaksanaan posyandu baik dari segi kualitas maupun frekuensi berubah, sehingga mempengaruhi kepuasan ibu terhadap layanan posyandu dan berakibat pada menurunnya jumlah kunjungan ibu yang memiliki bayi balita ke posyandu (Morens et al., 2009).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Puspa et al., 2020). Apabila kinerja dibawah harapan, maka pengguna layanan akan merasakan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pengguna layanan akan merasakan puas. Bila kinerja melebihi harapan, maka pengguna layanan akan merasakan sangat puas. Harapan pengguna layanan posyandu dapat dibentuk oleh pengalaman

masa lampau, jika merasa puas maka akan setia/tetap menggunakan layanan yang sama, tidak mempersoalkan harga layanan (baik nominal maupun waktu) dan akan memberi komentar yang baik tentang organisasi yang memberikan pelayanan (Syukri, 2014). Terdapat lima dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan penerima layanan, meliputi bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keyakinan (assurance) dan empati (emphaty). Kesenjangan antara harapan pemberi layanan dan penerima layanan diantaranya jika pemberi layanan tidak memberikan layanan terstandar dan tidak ada kesesuaian kinerja dengan janji pelayanan (Zeithaml & Parasuraman, 2004),(Kotler dalam Sari & Nasrulloh, 2022). Minat kunjungan adalah kesediaan pengguna layanan untuk berkunjung kembali karena layanan yang diberikan memuaskan, adanya nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan layanan dan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai (Pena et al., 2013).

Berdasarkan profil Kesehatan Indonesia tahun 2020 terkait kunjungan di Posyandu, persentase rata-rata balita yang ditimbang di Indonesia pada tahun 2020 adalah 61,3% anak per bulan. Persentase tertinggi terdapat di Provinsi Aceh yaitu sebesar 79,9%, sedangkan persentase terendah terdapat di Provinsi Papua yaitu sebesar 18,8%. Persentase rata-rata balita yang ditimbang di provinsi Lampung sebesar 67,5%, jumlah ini lebih tinggi dari presentase rata-rata nasional namun belum mencapai presentasi target Provinsi yaitu sebesar 80% (Kemenkes RI, 2020)(Kemenkes RI, 2021).

Berdasarkan laporan kegiatan posyandu Kota Metro, jumlah balita yang datang dan ditimbang (D/datang) dilaporkan sebanyak 5.748 dari 7.920 seluruh balita (S/sasaran), sehingga pencapaian indikator D/S di Kota Metro sebesar 72,6% atau lebih rendah dari target Kabupaten/Kota sebesar 80% (Dinas Kesehatan Kota Metro, 2020).

UPTD Puskesmas Mulyojati merupakan 1 dari 14 Puskesmas yang ada di Kota Metro. dan memiliki 11 Posyandu pada masing-masing kelurahan. Pada tahun 2021 cakupan angka kunjungan posyandu di UPTD Puskesmas Mulyojati masih cukup rendah yaitu 79% atau lebih rendah dari target Kabupaten/Kota sebesar 80%. Belum pernah ada penelitian di wilayah UPTD Puskesmas Mulyojati mengenai kepuasan ibu yang memiliki bayi balita yang memanfaatkan posyandu serta kunjungan . Berdasarkan data kunjungan posyandu di UPTD Puskesmas Mulyojati tahun 2018 hingga 2020 diketahui terjadi penurunan secara signifikan angka kunjungan ke posyandu pada saat pandemic covid-19 dimana data kunjungan dari tahun 2018 angka kunjungan sebesar 87,2% namun di tahun 2020 angka kunjungan hanya sebesar 79% (Puskesmas Mulyojati, 2021). Rendahnya angka kunjungan posyandu saat ini dipengaruhi oleh kondisi pandemi covid-19 yang mengakibatkan layanan di posyandu tidak maksimal dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan ibu, dimana tingkat kepuasan ibu dapat mempengaruhi angka kunjungan ke posyandu. Berdasarkan data pre-survey di UPTD Puskesmas Mulyojati saat era new normal diketahui bahwa sebanyak 20 orang ibu dari total jumlah ibu yang memiliki balita 8 orang 40% ibu merasa belum cukup puas dengan pelayanan posyandu selama masa new normal sehingga mereka tidak rutin untuk berkunjung ke posyandu setiap bulan selama masa new normal.

Saat ini di masa new normal masih ada keraguan bagi ibu-ibu yang memiliki balita untuk datang ke posyandu sehingga masih memberikan dampak yang signifikan. Posyandu merupakan salah satu strategi pembangunan kesehatan nasional dengan memberdayakan masyarakat di dalamnya. Kecilnya angka kunjungan Posyandu memberikan dampak yang signifikan dalam program Kesehatan ibu dan Anak. Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang analisis dimensi kepuasan ibu yang memiliki balita terhadap kunjungan ke posyandu pada masa new normal di wilayah kerja UPTD Puskesmas Mulyojati, Kota Metro Tahun 2022.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan Cross sectional. Subjek penelitian ini adalah seluruh ibu yang memiliki bayi dan atau balita sasaran posyandu di wilayah kerja UPTD Puskesmas Mulyojati Kota Metro (kelurahan mulyojati dan mulyoasri) berdasarkan aplikasi sigiziterpadu Kemenkes RI selama periode penelitian yaitu dari bulan Januari hingga November 2022 berjumlah 660 orang ibu. sampel minimal yang diperlukan untuk penelitian ini sebesar 242 orang responden. Peneliti mengambil 11 Posyandu yang digunakan sebagai kelompok sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling sesuai dengan kriteria inklusi. Pemilihan teknik pengambilan sampel menggunakan proportional sampling pada penelitian ini bertujuan agar sampel yang digunakan dapat mewakili setiap kelompok posyandu. Kriteria inklusi: Ibu yang memiliki bayi dan atau balita (usia 0-5 tahun) sasaran Posyandu yang pernah berkunjung ke posyandu pada 3 bulan terakhir. Bertempat tinggal di wilayah kerja UPTD Puskesmas Mulyojati. Tidak memiliki hambatan dalam berkomunikasi bisu, tuli, bersedia menjadi responden. Data dianalisis menggunakan chi square dan regresi logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi univariat

Variabel	Kategori	n (242)	%
Kunjungan ke Posyandu	Ya	145	59,9
	Tidak	97	40,1
Kepuasan Dimensi			
Bukti langsung (tangibles)	Baik	126	52,1
	Tidak baik	116	47,9
Kehandalan (reliability)	Baik	127	52,5
	Tidak baik	115	47,5
Daya tanggap (responsiveness)	Baik	141	58,3
	Tidak baik	101	41,7
Keyakinan (assurance)	Baik	153	63,2
	Tidak baik	89	36,8
Empati (emphaty)	Baik	144	59,5
	Tidak baik	98	40,5

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian kategori berkunjung ke Posyandu pada era new normal sebesar 145 (59,9%) dan tidak berkunjung sebesar 97 (40,1%). Pada dimensi bukti langsung (tangibles) responden menyatakan baik sebanyak 126 (52,1%) dan tidak baik sebanyak 116 (47,9%). Pada dimensi kehandalan (reliability) responden menyatakan baik sebanyak 127 (52,2%) dan tidak baik sebanyak 115 (47,5%). Pada dimensi daya tanggap (responsiveness) responden menyatakan baik sebanyak 141 (58,3%) dan tidak baik sebanyak 101 (41,7%). Pada dimensi keyakinan (assurance) responden menyatakan baik sebanyak 153 (63,2%) dan tidak baik sebanyak 89 (36,8%). Pada dimensi empati responden menyatakan baik sebanyak 144 (59,5%) dan tidak baik sebanyak 98 (40,5%).

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Bivariat

Variabel	Kategori	Kunjungan		Jumlah	p-value	OR (95% CI)
		Rutin	Tidak rutin			
		n (%)	n (%)			
Tangibel	Baik	91 (72,2)	35 (27,8)	126	0,00	2,9
	Tidak baik	54 (46,6)	62 (53,4)	(100) 116 (100)	0	(1,7-5,0)
Reliability	Baik	87 (68,5)	40 (31,5)	127	0,00	2,1
	Tidak baik	58 (50,4)	57 (49,6)	(100) 115 (100)	6	(1,2-3,6)
Responsivene ss)	Baik	99 (70,2)	42 (29,8)	141	0,00	2,8
	Tidak baik	46 (45,5)	55 (54,5)	(100) 101(100)	0	(1,6-4,8)
Assurance	Baik	110 (71,9)	43 (28,1)	153(100	0,00	3,9
	Tidak baik	35 (39,3)	54 (60,7)) 89(100)	0	(2,2-6,8)
Empati	Baik	103(71,5)	41(28,5)	144(100	0,00	3,3
	Tidak baik	42 (42,9)	56 (57,1)) 98(100)	0	(1,9-5,7)

Berdasarkan tabel 2 Terdapat hubungan kepuasan dimensi bukti langsung (tangibles) terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal p value 0,000 OR=2,9. Terdapat hubungan kepuasan dimensi kehandalan (reliability) terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal p value 0,006 OR=2,1. Terdapat hubungan kepuasan dimensi daya tanggap (responsiveness) terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal p value 0,000 OR=2,8. Terdapat hubungan kepuasan dimensi keyakinan (assurance) terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal p value 0,000 OR=3,9. Terdapat hubungan kepuasan dimensi empati terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal p value 0,000 OR=3,3.

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Multivariat

No	Variabel	B	p-value	OR	95%CI
1	Reliability	.611	.040	1.842	1.028 .040
2	Responsivene s	.806	.007	2.239	1.246 .007
3	Assurance	1.207	.000	3.342	1.842 .000
	Empati	1.200	.000	3.321	1.842 .000

Tabel 3 merupakan permodelan terakhir didapatkan Dalam penelitian ini variabel yang memiliki p value terbesar adalah variabel keyakinan (assurance) menjadi variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke Posyandu pada era new

normal dengan OR 3,3, disusul variabel empati OR 3,2, variabel responsiveness 2,2 dan variabel reliability OR1,8.

Pembahasan

Hubungan dimensi Bukti langsung (tangibles) dengan kunjungan

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dimensi bukti langsung (tangibles) dengan kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada era new normal (p value=0,000 dan OR=2,9) dan hipotesis H_0 gagal ditolak.

Teori yang mendukung hipotesa ini adalah pendapat (Irawan, 2009) yang menyatakan dimensi bukti langsung (tangibles) umumnya yang dinilai adalah tempat layanan, peralatan, seragam dan penampilan fisik pemberi layanan dan akan memberikan impresi positif pada keseluruhan layanan. Seragam akan memberikan sinyal bahwa pemberi layanan adalah tim yang terkoordinasi dengan rapi. Dimensi bukti langsung (tangibles) akan mempengaruhi tingginya harapan penerima layanan seperti kecepatan, keramahan. Dimensi tangible adalah hal yang terpenting bagi penerima layanan baru. Menurut (Promkes Kemenkes RI, 2019) pelayanan Posyandu didukung oleh kelengkapan fisik sarana prasarana untuk melakukan penimbangan, pengukuran tinggi badan, pengukuran lingkar kepala anak, pemantauan aktivitas anak, pemantauan status imunisasi anak, pemantauan tindakan orang tua terhadap pola asuh anak, pemantauan permasalahan anak balita.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian (Halimah & Adista, 2021) di Posyandu Kemuning XII Desa Cibeber Cilegon dimana terdapat hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu

(kualitas fasilitas, kenyamanan, perlengkapan, kebersihan, kerapian) dengan Minat Kunjungan Ibu (p value= 0,000). Penelitian (Nurhaeni, 2019) di Wilayah Kerja Puskesmas Wonorejo Kota Samarinda Tahun 2019 mendapatkan hasil ada hubungan mutu pelayanan kesehatan (tangible) dengan minat kunjungan balita di posyandu ($p=0,005$)

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan kepuasan pada dimensi tangibel (menyatakan tangibel baik) dan rutin melakukan kunjungan karena karena masyarakat menganggap lokasi posyandu mudah dicapai, ketersediaan vaksin imunisasi yang cukup saat anak bayi balita akan diimunisasi, bangunan posyandu terlihat indah dan bersih, petugas posyandu terlihat rapih dan bersih dengan seragamnya, lokasi posyandu memiliki ruang tunggu, ruang parkir dan halaman yang cukup nyaman, Posyandu memberikan layanan berupa 5 jenis layanan dasar posyandu, adanya kesiapan perlengkapan dan alat yang dipakai di posyandu bersih. Bukti langsung berupa sarana prasana Posyandu yang nyata dan berwujud telah memenuhi atau melampaui apa yang diharapkan penerima layanan khususnya terkait dengan sarana prasarana layanan.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan kepuasan pada dimensi tangibel (menyatakan tangibel baik) namun tidak melakukan kunjungan karena keterbatasan waktu mengingat pelaksanaan posyandu umumnya pada pagi-siang hari sedangkan terdapat 45,5% dari responden ibu bayi balita bekerja di luar rumah.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan pada dimensi tangibel (menyatakan tangibel tidak baik) namun rutin melakukan kunjungan karena adanya harapan bahwa dimensi tangibel seiring berjalannya waktu akan diperbaiki dan dilengkapi ataupun jenis bukti tangible yang dimaksud tidak berhubungan langsung dengan kebutuhan ibu saat datang ke posyandu.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan pada dimensi tangibel (menyatakan tangibel tidak baik) dan tidak rutin melakukan kunjungan karena sasaran posyandu melakukan pemeriksaan kesehatan dan kebutuhan imunisasinya pada Bidan Praktik Swasta ataupun Dokter atau Dokter Spesialis anak.

Hubungan dimensi Keandalan (reliability) dengan kunjungan Ke Posyandu

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan kepuasan dimensi keandalan (reliability) terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal p value 0,006 OR=2,1 dan hipotesis H_0 gagal ditolak.

Teori yang mendukung hipotesa ini adalah (Irawan, 2009) dibandingkan dengan 4 dimensi kualitas layanan lainnya seperti responsiveness, assurance, empati dan tangible, dimensi reliability dipersepsikan paling penting bagi penerima layanan jasa. Dimensi keandalan mencakup kemampuan pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan/tepat janji dan seberapa jauh pemberi layanan mampu memberi layanan yang akurat dan tidak eror/tanpa kesalahan. Iklan/promosi yang kreatif terkadang memberikan janji yang berlebihan dan tidak efektif. Penerima layanan yang kecewa karena janji layanan berlebihan adalah penerima layanan yang paling sulit diajak kembali. Untuk mewujudkan janji pelayanan, pemberi layanan harus berkoodinasi dengan lebih baik dan membutuhkan proses waktu yang panjang, tidak instan. Menurut ketentuan layanan posyandu minimal melaksanakan 3 dari 4 layanan yaitu Kesehatan ibu anak, gizi, imunisasi dan KB (Promkes Kemenkes RI, 2019). Kader dan tenaga kesehatan telah mendapatkan edukasi untuk memberikan penyuluhan terhadap pola asuh anak balita dengan cara konseling, konsultasi, diskusi kelompok dan demonstrasi dengan orang tua/ keluarga anak balita sehingga ibu memiliki persepsi pihak kader dan tenaga kesehatan yang dapat diandalkan untuk mensupport ibu.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian (Halimah & Adista, 2021) di Posyandu Kemuning XII Desa Cibeber Cilegon dimana terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu (reliability) dengan minat kunjungan ibu (p value =0,00). Penelitian (Nurhaeni, 2019) di posyandu wilayah kerja Puskesmas Wonorejo Kota Samarinda mendapatkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan (reliability) dengan minat kunjungan balita ($p=0,027$).

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan kepuasan pada dimensi keandalan (menyatakan dimensi keandalan baik) dan melaksanakan kunjungan karena petugas posyandu dapat diandalkan, mampu memberikan penyuluhan/edukasi untuk ibu dengan baik dan yang paling penting adalah mudah dimenegerti. Petugas posyandu dan bidan memberika pelayanan dengan cepat dan tepat. Prosedur pelayanan di posyandu tidak berbelit-belit dan jelas alurnya. Jadwal posyandu tiap bulannya tetap tidak berubah. Jadwal pelaksanaan buka untuk tiap posyandu sudah ditetapkan tiap bulannya agar tidak ada perubahan jadwal, kecuali jika pada tanggal yang telah ditetapkan terdapat tanggal merah maka akan dilakukan pemberitahuan lanjutan. Jam buka posyandu sudah ditetapkan yaitu jam 08.00 dan diupayakan pada saat masa new normal kader dan tenaga kesehatan melaksanakan protokol kesehatan. Pemberi layanan (kader dan tenaga kesehatan/khususnya Bidan) diharapkan mampu memberikan layanan yang akurat karena sebelumnya telah dilatih. Jenis pelatihan yang telah diberikan dari Puskesmas untuk kader adalah tema refresing kader, Komunikasi antar pribadi dalam penanganan Stunting untuk kader. Seorang bidan tiap semesternya dianjurkan untuk mengikuti pelatihan untuk bidan untuk meningkatkan kompetensi dan menambah angka kredit untuk kenaikan jabatan dan keperluan STR (Surat Tanda Registrasi) seperti pelatihan Midwifery Update (MU), Contraceptive technology Update (CTU), pelatihan Asuhan Persalinan Normal (APN), pelatihan Stimulasi deteksi intervensi dini

tumbuh kembang (SDIDTK), Komunikasi antar pribadi dalam penanganan Stunting. Dengan dilaksanakan pelatihan bagi kader dan bidan diharapkan mampu memberi layanan yang akurat dan tidak eror/tanpa kesalahan. Jika dimensi kehandalan (reliability) baik maka penerima layanan mengkategorikan layanan menjadi bermutu/baik.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan kepuasan pada dimensi Kehandalan (menyatakan dimensi Kehandalan baik) namun tidak melakukan kunjungan karena ibu tidak memiliki waktu cukup karena bekerja di luar rumah dan bekerja pada sektor non formal, ataupun sulit meminta izin dari pekerjaannya.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan pada dimensi Kehandalan (menyatakan dimensi Kehandalan tidak baik) namun rutin melakukan kunjungan karena responden tidak mengetahui janji pelayanan posyandu karena informasi layanan posyandu tidak diinformasikan tertulis yang dapat terbaca oleh sasaran sehingga tidak ada harapan akan kehandalan layanan yang diterima sehingga responden tetap akan berkunjung.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan pada dimensi dimensi kehandalan (menyatakan dimensi kehandalan tidak baik) dan tidak rutin melakukan kunjungan karena terdapat kesenjangan antara apa yang diharapkan responden dengan yang pernah diterima sehingga menimbulkan kekecewaan.

Hubungan dimensi Daya Tanggap (responsiveness) dengan kunjungan Ke Posyandu

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan kepuasan dimensi daya tanggap (responsiveness) terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal p value 0,000 OR=2,8 dan hipotesis H_0 gagal ditolak.

Teori yang mendukung hipotesa ini adalah (Candrianto, 2021) dimensi responsiveness/daya tanggapan adalah kesediaan dan kesiapan petugas membantu penerima layanan. Menurut (Irawan, 2009) responsiveness adalah kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan penerima layanan akan kecepatan layanan akan berubah seiring waktu karena perkembangan teknologi. Istilah waktu adalah uang membuat penerima layanan akan tidak puas jika waktunya banyak terbuang hanya untuk menerima layanan jika dibandingkan dengan kesempatan memperoleh uang. Penerima layanan akan membayar layanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat.

Persepsi harga suatu waktu berbeda antara penerima layanan satu dan lainnya, ada yang lebih menghargai waktu dan ada yang kurang menghargai. Penerima layanan kota kecil akan lebih toleran dibandingkan kota besar. Penerima layanan ekonomi tinggi lebih tinggi harapan terhadap kecepatan layanan. Dimensi responsiveness adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Persepsi mengandung aspek psikologis lain sehingga komunikasi dan lingkungan fisik sangat mempengaruhi penilaian pemberi layanan. Lingkungan fisik seperti ruangan tunggu yang nyaman akan membuat penerima layanan mampu menunggu, sebaliknya toleransi menunggu akan kecil jika situasi tidak nyaman. Ketanggapan pemberi layanan dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan terdepan. Kesigapan, ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Pada pelayanan posyandu (Promkes Kemenkes RI, 2019) kader dan tenaga kesehatan yang ada Posyandu juga dapat segera merujuk anak ke Puskesmas jika mengalami sakit demam, batuk, pilek dan diare, atau saat berat badan anak tidak naik dan berada di bawah garis merah.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian (Halimah & Adista, 2021) di Posyandu Kemuning XII Desa Cibeber Cilegon dimana ada Hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu (daya tanggap/responsiveness) dengan Minat Kunjungan Ibu (p value 0,000).

Penelitian (Wati, 2018) mendapatkan ada Hubungan Antara Reliability Dan Responsiveness Dengan Loyalitas Pasien ($p = 0,002$) .

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan kepuasan pada dimensi daya tanggap (menyatakan daya tanggap baik) dan melaksanakan kunjungan karena petugas menunjukkan perhatian pada ibu yang memerlukan layanan, sabar dan telaten dalam melayani, tanggap memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, menanggapi dengan cepat apa yang dikeluhkan dan tanggap pada situasi tertentu yang memerlukan pertolongan serta petugas siap sedia saat ibu balita memerlukan pertolongan. Waktu tunggu untuk mendapatkan layanan adalah 10-15 menit pada waktu layanan terpadat. Kader sudah melakukan koordinasi melalui group whatsapp untuk memperpendek waktu tunggu layanan dimana pada masa new normal, ibu yang memiliki bayi diharapkan datang pada jam 8 untuk menghindari lebih banyak kontak dan ibu dengan balita diharapkan datang pada jam 8.30. Jika terdapat kepadatan pengunjung Posyandu petugas akan mengarahkan pengunjung untuk transit sementara di ruang tunggu yang telah disediakan.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan kepuasan pada dimensi daya tanggap (menyatakan daya tanggap baik) namun tidak melakukan kunjungan karena situasi era new normal membuat sasaran masih was-was membawa bayi balitanya untuk berkunjung ke posyandu.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan pada dimensi daya tanggap (menyatakan daya tanggap tidak baik) namun rutin melakukan kunjungan karena posyandu adalah layanan kesehatan preventif yang terdekat dengan lokasi tinggal sasaran dan tidak membutuhkan biaya.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan pada dimensi daya tanggap (menyatakan daya tanggap tidak baik) dan tidak rutin melakukan kunjungan karena terdapat kesenjangan antara yang diharapkan terkait ketanggapan dan layanan yang pernah diterima sebelumnya, mendapatkan kesan layanan yang buruk pada masa sebelumnya.

Hubungan dimensi keyakinan (assurance) dengan kunjungan Ke Posyandu

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan kepuasan dimensi keyakinan (assurance) terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal p value 0,000 OR=3,9 dan hipotesis H_0 gagal ditolak.

Teori yang mendukung hipotesa ini adalah (Irawan, 2009) dimensi assurance tergantung dari kemampuan petugas terdepan pemberi layaann menanamkan rasa percaya dan keyakinan ke penerima layanan. Assurance terdiri atas keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Senyuman, sapaan ramah, merupakan moment of truth yang akan mempengaruhi persepsi layanan. Keramahan adalah salah satu item yang paling mudah diukur. Menurut (Promkes Kemenkes RI, 2021) Posyandu merupakan salah satu lembaga kemasyarakatan desa/kelurahan yang mewadahi pemberdayaan masyarakat dalam pelayanan sosial dasar bersinergi dengan Puskesmas Wilayah masing masing. Dalam pelaksanaannya dapat disinergikan dengan layanan lainnya sesuai potensi daerah. Posyandu adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh masyarakat untuk masyarakat dengan dukungan teknis dari petugas kesehatan. Kader Posyandu minimal 5 orang yang disahkan dengan Surat Keputusan Kepala Desa/Lurah. Pelaksana posyandu adalah kader yang telah dilatih secara berkala oleh puskesmas setempat terkait isu-isu/tema-tema kesehatan terkini dimana dalam pelayanannya dibantu oleh bidan desa, tenaga promosi kesehatan dan tenaga gizi Puskesmas.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian (Halimah & Adista, 2021) di Posyandu Kemuning XII Desa Cibeber Cilegon dimana ada Hubungan Kualitas Pelayanan

Posyandu (assurance) dengan Minat Kunjungan Ibu dan penelitian (Nurhaeni, 2019) Wilayah Kerja Puskesmas Wonorejo Kota Samarinda Tahun 2019 mendapatkan hasil ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan (assurance) Dengan Minat kunjungan Balita Di Posyandu ($p=0,019$).

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan kepuasan pada dimensi keyakinan/assurance (menyatakan keyakinan/assurance baik) dan melaksanakan kunjungan karena petugas kader dan tenaga kesehatan melayani dengan sikap meyakinkan sehingga ibu merasakan aman, melayani dengan sikap santun sehingga ibu merasa nyaman, melayani sesuai prosedur yang berlaku dan sesuai standar sehingga ibu merasa aman, melayani dengan sikap sopan. Sikap sopan, santun, keramahan petugas melayani sesuai dengan prosedur layanan sehingga mutu layanan dikategorikan oleh penerima layanan baik. Misalnya untuk kader sesuai dengan panduan pelaksanaan pemantauan pertumbuhan di posyandu untuk kader, buku bacaan kader Posyandu Komunikasi antar Pribadi dalam percepatan penurunan stunting. Misalnya dalam tindakan imunisasi dilaksanakan sesuai dengan memperhatikan juknis pelayanan imunisasi pada masa pandemic COVID-19, pelaksanaan posyandu memperhatikan juknis Pelayanan kesehatan bayi balita pada masa new normal.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan kepuasan pada dimensi keyakinan/assurance (menyatakan keyakinan/assurance baik) namun tidak melakukan kunjungan karena tidak cocoknya waktu ibu yang bekerja dengan jadwal posyandu.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan pada dimensi keyakinan/assurance (menyatakan keyakinan/assurance tidak baik) namun rutin melakukan kunjungan karena responden tidak memiliki pilihan alternatif layanan lain yang dapat terjangkau secara waktu dan finansial.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan pada dimensi keyakinan/assurance (menyatakan keyakinan/assurance tidak baik) dan tidak rutin melakukan kunjungan karena memiliki kemampuan untuk mencari layanan preventif ke bidan praktik swasta, dokter ataupun dokter spesialis anak.

Hubungan dimensi Empati dengan kunjungan Ke Posyandu

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan kepuasan dimensi empati terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal. p value 0,000 OR=3,3 dan hipotesis H_0 gagal ditolak.

Teori yang mendukung hipotesa ini adalah (Irawan, 2009) secara umum dimensi empati dipersepsikan kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan resposivenes dimata penerima layanan, namun bagi penerima layanan yang termasuk golongan mampu hal ini adalah dimensi paling penting. Sesuai dengan teori perkembangan kebutuhan manusia Maslow dimana pada tingkat yang semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer, setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi maka kebutuhan ego dan aktualisasi akan dikejar. Salah satu yang bisa dilakukan pada dimensi empati adalah dapat menyebutkan menama-nama penerima layanan agar moment of truth dapat tercipta. Menyapa penerima layanan dengan bahasa (daerah)/bahasa yang biasa digunakan dan penggunaan sentuhan pribadi misalnya mengucapkan selamat ulang tahun. Menurut (Promkes Kemenkes RI, 2019) kader dan petugas kesehatan memotivasi orang tua untuk melakukan pola asuh yang baik pada anak dengan prinsip asuh, asih, asah. Menyampaikan penghargaan kepada orang tua yang sudah melakukan pemeriksaan dan memintanya untuk datang kembali. Serta

penyampaian informasi pada orang tua agar menghubungi petugas kesehatan jika terjadi permasalahan terkait anak balita.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian (Habibi et al., 2019) di Cipondoh Tangerang yang mendapatkan hasil ada Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan (empati) dengan Minat kunjungan (p value 0,040) begitu pula penelitian (Wahyuni et al., 2022) di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyuasin mendapatkan ada Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut (empati) Dengan Minat kunjungan Pasien (p value < 0,05).

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan kepuasan pada dimensi empati (menyatakan empati petugas baik) dan melaksanakan kunjungan karena petugas kader dan bidan mampu memahami keluhan ibu dengan baik, memberikan layanan tanpa memberikan status sosial dan tidak membedakan, mampu memberikan jalan keluar/solusi terhadap keluhan ibu dan membuat sasaran tidak segan dalam menyampaikan keluhan. Saat berkunjung ke posyandu, petugas memosisikan dirinya sebagai seorang ibu sehingga responden mendapatkan manfaat seperti dapat tanpa segan dapat berkonsultasi dengan kader kesehatan dan petugas kesehatan sehingga berbagai permasalahan kesehatan anak dapat terselesaikan dengan benar. Ibu dibantu untuk dapat mengisi sendiri secara mandiri bagian-bagian tertentu daripada Buku KIA, memahami dengan lebih detil berbagai informasi yang tersedia dalam buku KIA dimulai dari proses ibu hamil, melahirkan sampai dengan bayi dan balita. Jika layanan dimensi empati dikategorikan maka mutu layanan akan dikategorikan oleh penerima layanan baik.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan kepuasan pada dimensi empati (menyatakan empati baik) namun tidak melakukan kunjungan karena empati yang dirasakan penerima layanan baru tahap pada memahami masalah sasaran namun belum bertindak memberikan perhatian personal untuk memecahkan masalah penerima layanan.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan pada dimensi empati (menyatakan empati tidak baik) namun rutin melakukan kunjungan karena penerima layanan merasa belum terbangun kepercayaan dan hubungan baik antara petugas dan penerima layanan.

Analisis peneliti berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan pada dimensi empati (menyatakan empati tidak baik) dan tidak rutin melakukan kunjungan karena memiliki pengalaman bahwa petugas posyandu tidak mampu untuk merasakan keadaan emosional orang lain, untuk menunjukkan merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif dari sisi penerima layanan.

Multivariat

Penelitian ini mendapatkan hasil dimensi kepuasan dimensi keyakinan (assurance) menjadi variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kunjungan ibu yang memiliki balita ke Posyandu pada era new normal dengan OR 3,3, disusul variabel empati OR 3,2, variabel responsiveness 2,2 dan variabel reliability OR1,8.

Dimensi Assurance terdiri atas petugas posyandu yang terdiri atas 5 orang kader dan tenaga kesehatan (bidan) melayani sasaran dengan sikap meyakinkan sehingga ibu merasa aman, melayani dengan sikap sopan sehingga ibu merasa nyaman, melayani dengan sikap santun sehingga ibu merasa nyaman, melayani sesuai dengan prosedur yang berlaku sesuai standar sehingga ibu merasa aman, sehingga sasaran puas dengan jaminan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas di posyandu.

Teori yang mendukung hipotesa ini adalah (Assurance) merupakan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Asuransi diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau

menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan (Sinollah & Masruro, 2019)(Zeithaml & Parasuraman, 2004).

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian (Akbar, 2023) yang mendapatkan dimensi assurance adalah dimensi yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut pendapat peneliti saat era new normal, sebagian besar ibu yang memiliki balita walaupun masih khawatir untuk rutin berkunjung ke posyandu namun jika pemberi layanan menampilkan perilaku yang baik seperti dalam berkomunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada sasaran maka ibu balita akan sangat terbantu. walaupun dalam suasana new normal namun upaya monitor status gizi dan hasil penimbangan, upaya pencegahan stunting, pemberian vitamin A tetap dilakukan dengan berkoordinasi dengan gugus tugas covid-19. Dalam situasi new normal, sasaran amat bergantung pada pengetahuan, ketrampilan, kompetensi pemberi layanan sehingga jika sudah timbul rasa percaya akan jaminan layanan yang diberikan maka kepuasan sasaran akan meningkat.

Pemberi layanan yang menampilkan dimensi assurance akan menampilkan pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Jaminan tempat waktu pelayanan, kepastian biaya pelayanan yang gratis dan kompetensinya. Pengetahuan tentang layanan-layanan apa saja yang dapat diakses oleh ibu balita pada saat era new normal seperti pengetahuan untuk mencegah terjadinya Covid-19 dengan semua wajib menggunakan masker, balita datang langsung cuci tangan, kemudian diukur suhu badan menggunakan termogun, setelah itu balita ditimbang menggunakan alat timbang/kain miliknya sendiri. Disamping itu pada saat pelaksanaan posyandu era new normal terdapat pembagian waktu hadir posyandu agar tidak terjadi penumpukan masa dan untuk menerapkan social distancing.

Hendaknya Pemerintah Daerah mengadakan upaya peningkatan kapasitas kader agar kader dapat memberikan layanan dengan tingkat assurance tinggi. Sekalipun telah ada petunjuk teknis pelaksanaan posyandu pada pelaksanaan era new normal, namun kompetensi kader perlu ditambah terkait kemampuan interpersonal dalam menghadapi sasaran, peningkatan upaya konseling bagi kader posyandu serta tenaga kesehatan pengelola posyandu. Kader selama ini hanya mendapatkan pelatihan non formal dari petugas Promosi kesehatan, gizi dan coordinator bidan puskesmas dalam upaya peningkatan pengetahuan, ketrampilan dan kompetensi kader. Perlu upaya lebih agar kader dapat meningkatkan literasi kesehatannya sehingga dapat berdaya mencari informasi terbaru terkini dari sumber terpercaya mengingat pada masa new normal masih banyak informasi hoax yang menyesatkan tentang kesehatan yang akan mempengaruhi jalannya posyandu.

Hendaknya posyadandu diharapkan dapat menggagas Corporate Social Responsibility dari perusahaan (contoh yang bergerak di bidang perbankan) yang peduli akan kesehatan khususnya posyandu serta mengajak Organisasi profesi seperti IDI, IBI, IAKMI, PPKMI untuk berperan dalam upaya mewujudkan dimensi assurance misalnya dengan memberikan bantuan pelatihan public speaking ataupun peningkatan kompetensi dasar kader.

Diharapkan juga dengan timbulnya kepuasan pada dimensi assurance, ibu yang memiliki bayi balita akan melakukan kunjungan secara rutin, bersedia merekomendasikan layanan posyandu kepada teman dan keluarga, menyarankan untuk memanfaatkan layanan posyandu karena memuaskan dan dapat dipercaya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Hasil penelitian mendapatkan terdapat hubungan kepuasan dimensi bukti langsung (p value 0,000 OR=2,9), dimensi kehandalan (p value 0,006 OR=2,1), daya tanggap (p value 0,000 OR=2,8), keyakinan (p value 0,000 OR=3,9), empati (p value=0,000 OR=3,3), dengan kunjunganibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal. Dimensi jaminan/assurance menjadi variabel yang paling dominan berpengaruh dengan kunjungan ibu yang memiliki balita ke posyandu pada masa new normal OR=3,3. Hendaknya pemerintah daerah melakukan peningkatan kapasitas kader posyandu dalam interaksi interpersonal/melakukan komunikasi efektif dengan sasaran dan peningkatan kompetensi kader dalam melayani sasaran bayi balita. Mendampingi kader dalam upaya peningkatan pengetahuan, ketrampilan melalui mengakses buku bacaan khusus kader serta mengadakan kegiatan jambore bagi para kader posyandu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 321–334.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara. <https://penerbitlitnus.co.id/portfolio/kepuasan-pelanggan-suatu-pengantar/>
- Ciotti, M., Ciccozzi, M., Terrinoni, A., Jiang, W. C., Wang, C. Bin, & Bernadini, S. (2020). The Covid-19 Pandemic. *Critical Reviews in Clinical Laboratory Sciences*, 57(6), 365–388. <https://pubmed-ncbi-nlm-nih.gov.translate.goog/32645276/>
- Dinas Kesehatan Kota Metro. (2020). *Profil Kesehatan Kota Metro 2020*.
- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2), 11–21. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jkft/article/view/2411>
- Halimah, T., & Adista, N. F. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu dengan Minat Kunjungan Ibu di Posyandu Kemuning XII Desa Cibeber Cilegon. *Jurnal Riset Kebidanan Indonesia*, 5(2), 1–5. <http://www.ejournal-aipkema.or.id/index.php/jrki/article/view/185/0>
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Alex Media Komputindo.
- Kemendes RI. (2011). *Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu*.
- Kemendes RI. (2020). *Permenkes No 13 Tahun 2022 tentang perubahan atas Permenkes No 21 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kemendes Tahun 2020-2024*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/218301/permenkes-no-13-tahun-2022>
- Kemendes RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2020*. Pusdatin Kemendes. <https://kemkes.go.id/id/category-download/profil-kesehatan>
- Morens, D. M., Folkers, G. K., & Fauci, A. S. (2009). What Is a Pandemic? *The Journal of Infectious Diseases*, 200, 1–4. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19712039/>
- Nurhaeni. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Balita Di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Wonorejo Kota Samarinda Tahun 2019. <Http://Repository.Poltekkes-Kaltim.Ac.Id/245/>. <https://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/245/>
- Pena, M. M., Tronchin, D., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Service. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, September 2014, 1–7. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>

- Promkes Kemenkes RI. (2019). *Ayo, Ajak Anak ke Posyandu Rutin Setiap Bulan!* Ayosehat.Kemkes.Go.Id/. <https://ayosehat.kemkes.go.id/ayo-ajak-anak-ke-posyandu-rutin-setiap-bulan>
- Promkes Kemenkes RI. (2021). *Kegiatan Posyandu di Masa Pandemi*. Ayosehat.Kemkes.Go.Id. <https://ayosehat.kemkes.go.id/kegiatan-posyandu-di-masa-pandemi>
- Puskesmas Mulyojati. (2021). *Profil Kesehatan Puskesmas Mulyojati*.
- Puspa, R., Permana, A., & Karunia, E. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Bauran Pemasaran Pada Supermarket K-Store Krakatau Junction. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 13(2), 1–9. <https://jbbe.lppmbinabangsa.id/index.php/jbbe/article/view/45>
- Sari, L. M., & Nasrulloh, D. (2022). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (1st ed.). Insan Cendekia Mandiri.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111. <https://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618>
- Umasangaji, M. I. (2016). Partisipasi Masyarakat Pada Progam Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) di Desa Waitina Kecamatan Mangoli Timur. *Jurnal Holistik*, IX(18), 1–22. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/holistik/article/view/13085>
- Wahyuni, G. T., Misnaniarti, & Idris, H. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Di Wilayah Kabupaten Banyuasin* [Universitas Sriwijaya]. <https://ejournal.stikesprimanusantara.ac.id/index.php/JKPN/article/view/863>
- Wati, L. (2018). Hubungan Antara Reliability Dan Responsiveness Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1), 1–18. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKS/article/view/311>
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute.