

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI POSYANDU DENGAN KEPUASAN ORANG TUA BALITA

Ida Ayu Gede Tina KomalaDewi<sup>1</sup>, Ni Luh Putu Dina Susanti<sup>2</sup>, Anak Agung Istri Wulan Krisnandari D<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Institut Teknologi Dan Kesehatan Bali, tinakomaladayu@gmail.com

<sup>2</sup>Institut Teknologi Dan Kesehatan Bali, nlpdina@gmail.com

<sup>3</sup>Institut Teknologi Dan Kesehatan Bali, gexwoeland@yahoo.com

## ABSTRAK

Posyandu ialah salah satu contoh upaya kesehatan bersumber daya masyarakat (UKBM). Keandalan, daya tanggap, kepercayaan diri, empati, dan departemen yang gamblang di Posyandu digunakan untuk mengukur kualitas perawatan kesehatan yang disediakan di sana. Di Posyandu Desa Melinggih, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali, penelitian ini berusaha untuk memastikan hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan orang tua balita. Metodologi penelitian *cross-sectional* menggunakan analisis korelasi. Terdapat 213 responden membentuk seluruh sampel, yang diambil menggunakan prosedur pengambilan sampel *non-probability sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan orang tua balita. Analisis penelitian ini menggunakan *Spearman's Rho*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan di posyandu Desa Melinggih Payangan, sebanyak 212 (99,5%) responden menilai kualitas pelayanan posyandu dengan kategori baik. Berdasarkan Kepuasan Orang Tua balita di posyandu Desa Melinggih Payangan, sebanyak 194 (91,1%) responden menyatakan kepuasan tinggi. Kualitas pelayanan kesehatan di Posyandu dikaitkan dengan kepuasan orang tua balita menurut analisis statistik menggunakan korelasi *Spearman's Rho*, dengan hasil  $r = 0,721$  dan nilai  $p < 0,01$ . Dalam penelitian ini, terdapat korelasi substansial antara kepuasan orang tua balita Desa Melinggih Payangan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Posyandu.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Orang tua Balita, Posyandu

## ABSTRACT

Posyandu is one example of community-sourced health efforts (UKBM). Reliability, responsiveness, confidence, empathy, and a palpable department at the Posyandu are used to gauge the quality of health care provided there. At Posyandu Melinggih Village, Payangan District, Gianyar Regency, Bali, this study sought to ascertain the relationship between the quality of health services and the satisfaction of parents of toddlers. Cross-sectional research methodology uses correlation analysis. There were 213 respondents forming the entire sample, which was taken using a non-probability sampling procedure. Data collection using questionnaires on service quality and satisfaction of parents of toddlers. Analysis of this study using Spearman's Rho. The results showed the quality of health services at the Melinggih Payangan Village posyandu, as many as 212 (99.5%) respondents rated the quality of posyandu services as good. Based on the Satisfaction of Parents of Toddlers at the Melinggih Payangan Village posyandu, as many as 194 (91.1%) respondents expressed high satisfaction. The quality of health services at Posyandu was associated with parental satisfaction of toddlers according to statistical analysis using the Spearman's Rho correlation, with a result of  $r = 0.721$  and a  $p$  value of  $< 0.01$ . In this study, there was a substantial correlation between the satisfaction of parents of toddlers in Melinggih Payangan Village with the quality of health services provided at Posyandu.

**Keywords:** *Quality of Health Services, Satisfaction of Parents of Toddlers, Posyandu*

## PENDAHULUAN

Sistem kesehatan nasional yang mencakup pelayanan kesehatan, berhubungan dengan masyarakat secara langsung dan memberikan asuhan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Sumadi et al., 2018). Posyandu ialah salah satu program kesehatan dengan koneksi yang jelas dengan lingkungan sekitar. Salah satu jenis Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) ialah Posyandu, yang dijalankan dan diselenggarakan oleh, untuk, dan bersama masyarakat dalam rangka mencapai pembangunan kesehatan. Ini ialah cara guna menurunkan angka mortalitas ibu dan anak dengan memberdayakan masyarakat setempat dan mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan dasar (Kementerian Kesehatan RI, 2011).

Data yang diperoleh dari 15 Provinsi di Indonesia terdapat 80% posyandu aktif (Kemenkes RI., 2021). Bali menjadi salah satu provinsi dengan posyandu aktif. Berdasarkan profil kesehatan Provinsi Bali tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah posyandu di Bali mencapai 4.822 posyandu (Profil Kesehatan Provinsi Bali 2021). Kabupaten Gianyar selain mempunyai banyak objek wisata dan banyak seniman Bali, Kabupaten Gianyar merupakan salah satu Kabupaten dengan posyandu aktif yaitu sekitar 567 posyandu. Salah satu posyandu yang terdapat di Kabupaten Gianyar adalah posyandu di Kecamatan Payangan. Salah satu Kecamatan payangan yang memiliki posyandu aktif yaitu pada Desa Melinggih Payangan yang terdapat 5 posyandu dengan jumlah bayi sebanyak 405, akan tetapi hanya 376 bayi yang berkunjung ke posyandu Desa Melinggih Payangan. Dimana data puskesmas mencatat minat kunjungan orang tua anak ke posyandu bisa di katakan masih kurang atau terjadi penurunan dari tahun 2020 dengan jumlah kunjungan orang tua anak sebesar 97% dan pada tahun 2021 jumlah kunjungan menjadi 92,84% dari total bayi yang ada. Ada banyak hal yang dapat mempengaruhi orang tua anak datang ke posyandu salah satunya adalah kepuasan

pelayanan. Padahal salah satu penanda utama kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan ialah kualitas layanan tersebut. Upaya dilakukan untuk menyeimbangkan harapan konsumen dengan kualitas layanan dengan menyeimbangkan tuntutan, keinginan, dan akurasi pengiriman yang dilakukan kepada konsumen (Nugroho, 2011). Ada banyak cara untuk mengukur kualitas layanan, tetapi salah satu yang terbaik ialah melakukannya dari sudut pandang pelanggan. Jika kualitas pelayanan buruk, maka akan mempengaruhi kepuasan pasien. Permintaan pelanggan harus menjadi langkah pertama menuju kualitas, diikuti oleh persepsi pelanggan (Sumadi et al., 2022). Ada lima aspek dalam penelitian SERVQUAL yang sering digunakan dalam penilaian kepuasan pelanggan: keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, peduli/*empathy*, dan bukti langsung/*tangible* (Sumadi et al., 2022). Saat ini Pelayanan di Posyandu Desa Melinggih Payangan sudah diupayakan secara maksimal untuk mendapatkan kepuasan dari orang tua anak yang sudah berkunjung ke posyandu. Berdasarkan studi pendahuluan di dapatkan jumlah kunjungan posyandu di Desa Melinggih Payangan belum mencapai 100% dari jumlah bayi yang ada. Selain itu belum ada data yang menunjukkan bagaimana kepuasan pelayanan orang tua anak pada posyandu tersebut. Dengan adanya fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Posyandu Dengan Kepuasan Orang Tua Balita Di Desa Melinggih, Kec. Payangan, Kab. Gianyar, Bali”.

## KAJIAN LITERATUR

Pengaturan, orang atau tenaga kerja, prosedur, dan kegiatan, serta produk yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau konsumen, semuanya berkaitan dengan kualitas, yang merupakan situasi yang dinamis (Indrasari, 2019). Kolter (2002 dalam Nahriyah, 2021) menyatakan bahwasanya layanan merupakan aksi atau keterikatan yang dilakukan oleh suatu pihak ke

lainnya yang tidak bersifat eksklusif atau rahasia. Istilah "pelayanan kesehatan" mengacu pada semua aktivitas yang dilaksanakan secara *real time* maupaun tidak yang bermaksud menciptakan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh warga guna mengatasi masalah kesehatan yang tengah dihadapi. Fasilitas atau wadah yang menyediakan akses ke layanan kesehatan disediakan oleh pemerintah kota (Rahma, 2021). Ruang lingkup kualitas layanan kesehatan ialah kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menganalisis masalah terkini dengan kualitas layanan kesehatan dan kemudian mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan untuk dapat menyelesaikannya (Menurut Fandy Tjiptono, 2007:6 dalam Selviani, 2016). Dimensi-dimensi yang membantu mengevaluasi atau mengukur kualitas layanan, yakni: Keandalan (*Reliability*), DayaTanggap (*Responsiveness*), Asuransi/ keyakinan (*Assurance/ confidence*) Empati (*Empathy*) Berwujud (*Tangible*). Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan sangat penting karena pasien yang puas lebih mungkin untuk menggunakan dan memenuhi layanan yang diberikan oleh sistem perawatan kesehatan. Ketika harapan dibandingkan dengan bagaimana kinerja atau hasil maupun jasa, seseorang merasa puas atau kecewa (Menurut Kolter, 1995 dalam Achmad Rizal & Agus Jalpi, 2017). Mengukur kepuasan pasien sangat penting untuk mengidentifikasi akar ketidakpuasan (Lestari, 2019).

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif yang menerapkan desain penelitian *deskriptif analitik correlation*. Metodologi penelitian ialah *cross-sectional*, yang menyiratkan bahwasanya paparan dan hasil, serta sebab dan akibat, diamati secara bersamaan. Jenis pendekatan ini kadang-kadang disebut sebagai *snapshot of the population*. Terdapat 213 responden dalam ukuran sampel penelitian, dengan menerapkan teknik pengambilan sampel *non-probability* yakni *purposive sampling*. Kuesioner tentang standar pelayanan

kesehatan dan kepuasan orang tua balita ialah instrumen yang diterapkan pada penelitian ini. Selama kegiatan posyandu, kuesioner akan dibagikan sebagai bagian dari pendekatan pengumpulan data penelitian. Uji validitas, yang disebut *face validity*, digunakan untuk mengevaluasi keandalan kuesioner di Institut Teknologi dan Kesehatan Bali. *SPSS 20 for Windows* dengan uji *Spearman's Rho* digunakan untuk menganalisis data penelitian.

#### **PEMBAHASAN**

Menurut analisis karakteristik responden dalam survei ini berdasarkan usia, mayoritas responden sejumlah 104 (48,8%) berusia antara 20 dan 30 tahun, berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden yang datang ke posyandu berjenis kelamin perempuan (80,8%), mayoritas pendidikan terakhir responden yang datang ke posyandu yaitu berpendidikan SMA (61,5%), mayoritas pekerjaan responden yang datang ke posyandu adalah bekerja sebagai karyawan swasta, honorer dan lain-lain (53,5%). Sebaran responden di masing-masing banjar yang datang ke posyandu pada banjar Geria sebanyak 27 (12,7%) responden yang datang ke posyandu, pada banjar Melinggih sebanyak 38 (17,8%) responden, pada banjar Badung sebanyak 50 (23,5%) responden, pada banjar Sema sebanyak 47 (22,1%) responden, dan responden posyandu terbanyak di banjar Payangan Desa yaitu 51 (23,9%) responden.

#### **Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Posyandu**

Berdasarkan temuan survei ini, dapat disimpulkan bahwasanya Desa Melinggih di Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali menawarkan kualitas pelayanan yang baik, dengan skor 212 (99,5%).

Temuan penelitian ini didukung oleh penelitian Erita Sarangih&dkk, 2019 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kader Dengan Kepatuhan Kunjungan Ibu Balit Ke Posyandu Di Desa Gasaribu Kecamatan Laguboti Kabupaten Toba Samosir menunjukkan bahwasanya 50 responden (100%) percaya bahwa kader

memberikan layanan berkualitas tinggi. Kualitas ialah keadaan yang terus berubah yang melibatkan hal-hal seperti orang, prosedur, barang, dan lingkungan yang memenuhi atau melangkahi harapan (Goeth dan Davis dan dikutip oleh Tjipton, 2012). Di sisi lain, kriteria kualitas berkisar dari kontroversial hingga yang lebih strategis.

Menurut Goetsh dan Davis (2015) dalam Botha, H (2020), kualitas layanan berkaitan dengan pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat. Ketika bisnis mampu memberikan produk dan / atau layanan yang diinginkan masyarakat umum, mereka dikatakan berkualitas tinggi. Menurut (Tjiptono dan Chandra, 2012 dalam Fuzima & dkk. 2021), kualitas layanan dapat dicapai dengan memenuhi keinginan atau preferensi pelanggan dengan tetap menjaga akurasi pengiriman untuk memenuhi harapan klien. Ruang lingkup kualitas layanan kesehatan ialah kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menganalisis masalah terkini dengan kualitas layanan kesehatan dan kemudian mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan untuk dapat menyelesaikannya, dimensi- dimensi kualitas pelayanan yaitu: kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Ansuransi/Keyakinan (*Assurance confidence*), Empati (*Empathy*), Berwujud (*Tangible*) (Menurut Fandy Tjiptono, 2007:6 dalam Selviani, 2016).

Menurut peneliti kualitas pelayanan kesehatan di posyandu sudah baik dikarenakan jika dilihat dari segi domain kehandalan (*reliability*) petugas posyandu memulai kegiatan posyandu tepat waktu, petugas posyandu memberikan informasi tentang jalur pelayanan, petugas dari Posyandu memberikan pelayanan informasi kesehatan dengan mudah dipahami, petugas posyandu mengisi buku KMS (Kartu Indonesia Sehat) dengan lengkap. Pada segi domain daya tanggap (*responsiveness*) saat membantu pasien, petugas Posyandu merespons dengan cepat dan efektif, dan mereka segera menangani setiap masalah pasien, petugas posyandu memberikan informasi tertulis bila pasien kurang paham tentang

prosedur pelayanan di posyandu, petugas posyandu selalu melakukan pemantauan berat badan. Pada domain asuransi/ keyakinan (*assurance/ confidence*) petugas posyandu terampil dalam memberikan pelayanan, petugas posyandu bertanggung jawab pada tugasnya saat posyandu, petugas posyandu bersikap ramah dan sopan, suasana disekitarposyandu aman dan nyaman. Pada domain empati (*empathy*) lokasi posyandu mudah dijangkau dan tidak jauh dari rumah penduduk, petugas posyandu memberikan konseling/ penyuluhan sesuai kebutuhan ibu, petugas posyandu memberikan penyuluhan dengan bahasa yang mudah dipahami, petugas posyandu memperhatikan keluhan dan kebutuhan ibu. Pada domain berwujud (*tangible*) lingkungan posyandu tampak bersih, alat- alat perlengkapan posyandu yang tersedia (timbangan, alat ukur tinggi, meja, kursi) layak pakai, penampilan petugas posyandu bersih dan rapi, fasilitas di posyandu lengkap (timbangan, alat ukur tinggi, meja, kursi). Dari kelima domain tersebut sudah dianggap memenuhi harapan keinginan orang tua balita, maka dari itu kualitas pelayanan di posyandu Desa Melinggih baik.

### **Kepuasan Orang Tua Balita**

Berdasarkan hasil penelitian ini dari 213 responden sebanyak 194 (91,1%) responden menyatakan kepuasan orang tua balita tinggi, sedangkan 19 (8,9%) responden menyatakan kepuasan orang tua balita sedang dan tidak ada responden yang menyatakan kepuasan orang tua balita rendah. Berarti jika dilihat secara umum dari seluruh responden yang diteliti menyatakan bahwa kepuasan orang tua balita di Desa Melinggih dalam kategori tinggi atau dibisa dikatakan orang tua balita yang datang ke posyandu sangat puas dengan pelayanan kesehatan diposyandu.

Sejalan dengan penelitian Larasati (2019) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Balita Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Posyandu Wilayah Kerja Puskesmas Babakan Sari Di Kota Bandung hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi

terdapat oleh 36 responden (60,0%), diikuti oleh 10 responden (16,7%) memuaskan dan 14 responden (23,3%) tidak puas dengan layanan. Untuk menilai kinerja posyandu, ibu dari anak-anak kecil yang menggunakannya harus mengekspresikan kepuasan mereka. Kepuasan pengguna Posyandu ialah ukuran seberapa baik kinerja perangkat atas nama anak-anak mereka. Hasil penelitian tertinggi ada di dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang menyatakan memuaskan sebesar 96,7 %. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwasanya sementara sebagian besar ibu balita puas dengan bagaimana profesional kesehatan dan kader mengatasi masalah, sebagian kecil ibu dari balita menyuarkan ketidakpuasan.

Ketika seseorang membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya, tingkat kepuasan mereka ditentukan, dan dapat dikatakan bahwasanya antisipasi hasil yang dirasakan ialah faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan (Menurut Supranto, 2006 dalam Indriya Fitriyani, 2019). Dimensi kepuasan pelayanan dikaitkan dengan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan yaitu: wujud nyata (*Tangibles*), kepercayaan (*Reliability*), tanggung jawab (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) (Lestari, 2019).

Pada penelitian ini sebagian besar orang tua balita menganggap puas dengan kualitas pelayanan, jika dilihat dari segi domain Wujud Nyata (*tangibles*) sarana dan prasarana sudah lengkap/ memadai, lingkungan di sekitar posyandu selalu aman, bersih dan rapi, petugas dari Posyandu selalu menjaga alat yang mereka gunakan tetap bersih dan siap pakai. Pada domain Kepercayaan (*Reliability*) petugas Posyandu secara teratur memberikan rincian tentang fasilitas yang ditawarkan di sana, petugas posyandu memberikan informasi tentang jalur pelayanan posyandu, ketepatan waktu petugas saat berlangsungnya posyandu, masalah perawatan di Posyandu dapat ditangani oleh petugas dengan cepat dan kompeten. Pada domain Tanggung Jawab (*responsiveness*) petugas posyandu selalu tepat waktu

dalam melayani pasien, petugas posyandu selalu melaksanakan tugas – tugasnya dengan baik, petugas posyandu selalu bersungguh- sungguh dalam melayani pasien, petugas posyandu menawarkan bantuan ketika pengunjung posyandu mengalami kesulitan tanpa diminta. Pada domain Jaminan (*assurance*) petugas posyandu mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan, petugas posyandu menjamin mutu pelayanan yang diberikan sudah sesuai prosedur, saat bertemu tamu posyandu, petugas posyandu selalu menyapa mereka dengan senyum dan memperhatikan setiap masalah yang mungkin mereka miliki. Pada domain empati (*empathy*) petugas posyandu selalu memahami keinginan pasien, petugas posyandu selalu memberikan informasi dengan ramah, layanan yang diberikan oleh Posyandu difokuskan pada kondisi anak daripada pangkat atau jabatan, petugas posyandu perhatian tentang keadaan pengunjung. Dari kelima domain tersebut sudah dianggap memenuhi kepuasan atas harapan dari keinginan orang tua balita Di Desa Melinggih Payangan.

#### **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Posyandu Dengan Kepuasan Orang Tua Balita Di Desa Melinggih, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali**

Berdasarkan temuan penelitian ini, ditemukan bahwasanya ada korelasi substansial antara Desa Melinggih, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, kepuasan orang tua balita Bali dan kaliber pelayanan kesehatan yang diberikan di posyandu. Hal ini ditunjukkan dengan temuan analisis hubungan menggunakan uji Korelasi *Spearman's Rho* dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0,01$ ; Besarnya korelasi ialah 0,721 dengan tingkat korelasi kuat dan nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ , menunjukkan hubungan antara kaliber pelayanan kesehatan dan kepuasan orang tua balita. Peneliti mengklaim bahwasanya hal ini terjadi karena orang tua balita lebih puas ketika perawatan kesehatan di Posyandu memiliki kualitas yang lebih tinggi.

Mendukung penelitian Nur Rofiah (2019) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019, kepuasan pasien dan variabel independen menunjukkan hubungan yang signifikan ( $p = 0,000$  dan  $\alpha = 0,05$ ), dimana  $p$  ialah tingkat signifikansi untuk hubungan tersebut. Menurut frekuensi pengumpulan data, temuan mengungkapkan bahwasanya kepuasan pasien dan parameter penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan masih tergolong memuaskan.

Riskezy et al., 2021 menyebutkan ada hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat kepuasan pasien dan kualitas layanan yang baik, yang akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan (pasien). Tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh sejumlah faktor, salah satunya ialah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Sangat penting untuk memiliki layanan kesehatan berkualitas tinggi yang disediakan oleh tenaga kesehatan profesional untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat tertinggi melalui upaya kesehatan, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Akibatnya, para profesional kesehatan itu sendiri harus tampil di tingkat tinggi (Widasari et al., 2019).

Teori Parasuraman, menyebutkan bahwasanya ada korelasi langsung antara kualitas produk dan kepuasan konsumen, dikatakan didukung oleh penelitian ini. Penelitian ini konsisten dengan saran profesional karena kaliber produk tersebut setara dengan standar perawatan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Sinollah & Masruro, 2019).

#### **PENUTUP**

Berdasarkan temuan penelitian ini, ditemukan bahwasanya di Desa Melingih, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali, terdapat korelasi yang signifikan antara standar pelayanan kesehatan di posyandu dengan kepuasan orang tua balita. Hal ini ditunjukkan

dengan analisis hubungan menggunakan uji Korelasi *Spearman's Rho* dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0,01$  dimana besarnya korelasi 0,721 dengan tingkat korelasi kuat dan nilai  $p = 0,000$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , yang menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan orang tua balita.

#### **REFERENSI**

- Fitriyani, I. (2019). Gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Somba Opu. [Doktoral skripsi]. Universitas Islam Negeri Aluddin Makasar.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kemenkes RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kementerian Kesehatan RI. (2011). *Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kesehatan Provinsi Bali. (2021). *Profil Kesehatan Provinsi Bali*. Bali: Kesehatan Provinsi Bali.
- Kesehatan Provinsi Bali 2021. *Jumlah Posyandu Perkabupaten Provinsi Bali*. Bali: Kesehatan Provinsi Bali.
- Lestari, L. (2019). Gambaran tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan kesehatan di posyandu wilayah kerja puskesmas Babakan Sari Di Kota Bandung. [Doktoral skripsi]. Universitas BSI Bandung.
- Nugroho, H. S. W. (2011). Kualitas layanan kesehatan menurut persepsi konsumen ragam pendekatan riset tentang metode pengukuran kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas layanan kesehatan. In *Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)*.
- Sumadi, A. F., Mardiyoko, I., Pratama, Y. Y., Dahlan, U. A., Kesehatan, P., Setya, B., Mada, U. G., & Umum, P. (2018). Perbedaan tingkat kepuasan pasien jkn dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap. *Jurnal Ilmiah*

*Multidisiplin Indonesia*, 1(5), 427-433.

Sinollah., Masruro. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (serqual-parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan pada toko Mayang Collection cabang Kepanjen. *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1).

Widasari., Handayani, H., Novieastari, E. (2019). Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43-52.

#### **BIODATA PENULIS**

**Ida Ayu Gede Tina KomalaDewi**, lahir pada 14 februari 2001 di Kabupaten Gianyar, Bali. Menempuh pendidikan S1 Keperawatan Institut Teknologi dan Kesehatan Bali.

**Ni Luh Putu Dina Susanti**, merupakan dosen sekaligus wakil rektor di Institut Teknologi dan Kesehatan Bali.

**Anak Agung Istri Wulan Krisnandari D**, merupakan dosen Institut Teknologi dan Kesehatan Bali.