

MENGINTIP DAPUR POSYANDU MELATI: STUDI KASUS KUALITAS PELAYANAN DI DESA NGROPOH

Vita Carnelia Febriyana ¹, Adjie Anggito Abhimanyu ², Azzahra Nasywa Talitha ³, Susiana Sofia Ranti ⁴, Adam Ghani ⁵, Joko Tri Nugraha ⁶

^{1,2 3456}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar

¹vita.carnelia.febriyana@students.untidar.ac.id

²adjie.anggito.abhimanyu@students.untidar.ac.id

³azzahra.nasywa.talitha@students.untidar.ac.id

⁴susiana.sofia.ranti@students.untidar.ac.id ⁵adamghani230@students.untidar.ac.id

⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

Received: 28-05-2024

Revised: 03-6-2024

Approved: 07-06-2023

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan keadaan pelayanan di Posyandu Melati Desa Ngropoh Kecamatan Kraggan Kabupaten Temanggung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang kami lakukan yaitu dengan menyebarkan kuisisioner untuk mengetahui kualitas pelayanan Posyandu Melati di Desa Ngropoh menurut pendapat responden yang ada disana. Untuk mengukur kualitas pelayanan di Posyandu Melati Desa Ngropoh menggunakan lima dimensi yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian yang telah kami lakukan terdapat masyarakat yang pro, tetapi ada sebagian kecil yang kontra dengan kualitas pelayanan Posyandu di daerah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Posyandu Melati dinilai baik, yang dibuktikan dengan kuisisioner yang kami ambil dari sebagian sampel masyarakat setempat. Dengan demikian, sebagian besar masyarakat yang datang ke Posyandu Melati mendapatkan kepuasan dalam pelayanan.

Keywords: Kualitas; Pelayanan; Posyandu

PENDAHULUAN

Pada UUD 1945 dijelaskan bahwa negara wajib untuk menyediakan kebutuhan dan hak dasar setiap warga negara dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik merupakan tugas yang harus diselesaikan sesuai dengan aspirasi dan permintaan seluruh masyarakat dan warga terhadap peningkatan pelayanan publik. Setiap bangsa memahami bahwa aset terbaik untuk memperoleh kesejahteraan adalah kualitas kesehatan yang baik. Banyak inovasi pelayanan di bidang kesehatan yang ditemukan pada era saat ini yang mengutamakan kualitas pelayanan preventif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas hidup, selain melakukan pengobatan (Andriani, 2017). Inovasi dipandang penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas hidup khususnya di sektor publik (Eprilianto et al., 2019). Menurut Suwarno (2008) diperlukan inovasi untuk memenuhi tuntutan yang semakin meningkat akan layanan yang sederhana, murah, mudah diakses, dan adil. Salah satu cara Pemerintah menunjukkan kemajuan disektor kesehatan adalah melalui

penyediaan layanan kesehatan berkualitas tinggi (Handayani, 2016).

Peningkatan standar kualitas pelayanan sangatlah penting karena ekspektasi pelanggan meningkat setiap tahunnya, namun dalam praktik penyediaan layanan tidak berubah secara signifikan. Perubahan yang tidak signifikan disebabkan oleh sebagian besar pelayanan publik yang berkembang masih berjalan lambat, mahal, rumit, dan usang. Sementara masyarakat selalu menuntut kepada petugas publik untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, namun sering kali tuntutan tersebut tidak terpenuhi. Oleh karena itu, sistem pelayanan publik memerlukan penyesuaian yang signifikan. Jika dilihat dari sudut pandang pelayanan yang positif dan berkualitas tinggi, hal ini akan memberikan kontribusi langsung terhadap kesejahteraan, kebahagiaan, dan kepuasan masyarakat yang pada akhirnya akan membantu mencapai tujuan pembangunan masyarakat. Apabila masyarakat mendapat kemudahan dalam menerima pelayanan publik melalui prosedur yang cepat, tepat, akurat, dan memuaskan, maka pelayanan publik secara umum dapat dikatakan efisien. Untuk mencapai efisiensi pelayanan dibutuhkan kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparatur pelayanan.

Pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok individu berdasarkan keadaan yang relevan dengan menggunakan protokol, pedoman, dan teknik tertentu untuk menjunjung hak dan kepentingan orang lain. Mahmudi (2010:223) mengartikan pelayanan publik sebagai setiap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat umum dan melaksanakan persyaratan hukum dan peraturan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat digambarkan sebagai suatu tindakan atau kegiatan suatu badan atau organisasi yang memberikan pelayanan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, sikap ramah (komunikatif), cepat (akomodatif), proaktif, konfirmatori, dan tindak lanjut merupakan syarat pelayanan publik yang unggul atau profesional.

Kajian ini mendesak karena perlu mengetahui kualitas dan keadaan di Posyandu Melati, Desa Ngropoh, Kecamatan Kranggan, Kabupaten Temanggung. Posyandu merupakan wadah kesehatan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan anak. Selain itu, tujuan penelitian ini adalah untuk membantu Posyandu memaksimalkan layanan dengan meminta bantuan pemangku kepentingan lainnya termasuk Pemerintah yang mungkin menyediakan pendanaan, infrastruktur, dan fasilitas. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu dari sekian banyak jenis pelayanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat karena mempengaruhi kehidupan seseorang. Penelitian mengenai keterkaitan antara ketersediaan, efektivitas, dan efisiensi pelayanan kesehatan dengan kebutuhan kesehatan masyarakat dikenal dengan penelitian pelayanan kesehatan. Terjaminnya kualitas kesehatan seseorang akan berdampak pada peningkatan beberapa bidang lainnya. Sebagai makhluk sosial, menjadi sehat sangat penting bagi seseorang untuk bekerja dan berpartisipasi aktif dibidangnya. Dengan demikian, dukungan Pemerintah yang tiada henti terhadap penyedia layanan kesehatan dalam posisi aktifnya sebagai institusi tertinggi akan menjamin terjaminnya kualitas kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan tidak mempunyai batas jangkauannya merupakan hak prerogatif orang tua, remaja, dan

bahkan anak-anak untuk memastikan kesehatan mereka layak dan memadai. Selain itu, balita (anak di bawah usia lima tahun) merupakan usia terbaik bagi mereka untuk mengembangkan keterampilan sosial, mental, motorik, dan kognitifnya. Oleh karena itu, makanan yang tinggi nutrisi sangat diperlukan bagi anak karena akan membantu dan mempercepat pertumbuhannya dikemudian hari. Posyandu merupakan platform media yang dinilai cocok untuk menjamin taraf kesehatan anak. Posyandu merupakan pusat kesehatan yang diselenggarakan oleh masyarakat dengan bantuan tenaga medis profesional setempat, misinya adalah untuk meningkatkan kesehatan anak-anak. Ketertarikan penulis untuk meneliti kualitas pelayanan Posyandu bermula dari sejumlah justifikasi atas pernyataan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Tedahulu

Penelitian tentang kualitas pelayanan posyandu yang dilakukan oleh Rafly Fawwaz Ramadhan, 2024 dapat dikatakan kualitas pelayanan posyandu Desa Tanjungsari sudah cukup baik dalam upaya penanganan stunting. Namun, dalam infrastruktur pelayanannya masih belum baik dikarenakan pembangunan di Desa Tanjungsari belum merata.

Syifa Nurazizah, 2023 dan Rudi Afriyadi, 2023 melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di Posyandu Sekar Delima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi memiliki beberapa hambatan seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai. Selain itu, petugas layanan dalam menjalankan pelayanan dinilai kurang dalam merespon kebutuhan serta keluhan yang dibutuhkan masyarakat. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Gede Tina KomalaDewi,2024; Ni Luh Putu Dina Susanti,2024; Anak Agung Istri Wulan Krisnandari D,2024 di Posyandu yang ada di Desa Melingih, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali, memiliki hubungan yang signifikan antara pelayanan Kesehatan di posynadu dengan kepuasan orang tua balita.

Mufida Aziza Baroroh, 2021; Heru Santoso,2021; Wahito Nugroho,2021; Ayesha Hendriana Ngestiningrum,2021 melakukan penelitian pada kualitas posyandu balita di Desa Majasem Kendal Kabupaten Ngawi perlu ditingkatkan dan diprioritaskan dalam menunjang kelancaran pelayanan seperti sarana prasarana dan kecepatan serta ketepatan petugas dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan ibu dari balita di Desa Majasem. Penelitian yang dilakukan oleh Ratih Hendra Ningsih,2023 dan Tasya Tsaniatulfajri,2023 di Layanan Posyandu RW 03 Desa Neglasari menemukan bahwa kualitas layanan kader belum sesuai harapan. Kendalanya antara lain kurangnya keterampilan, kurangnya perhatian, dan fasilitas yang kurang memadai. Solusi yang dapat dilakukan yaitu, meningkatkan kualitas layanan, menyediakan alat yang lebih baik, memastikan kenyamanan masyarakat, dan memprioritaskan penundaan pembangunan. Selain itu, mengatasi masalah toilet dan menjaga kebersihan juga sangat penting.

Kajian Teori

a. Kualitas

Definisi kualitas menurut Feigenbaum (1991) yaitu keseluruhan kualitas suatu produk atau jasa termasuk teknik, manufaktur, pemasaran, dan

pemeliharaannya disebut sebagai kualitas. Ini akan digunakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan klien. Sebaliknya, kualitas dilihat secara lebih umum dari sudut pandang Total Quality Management (TQM) yang menekankan tidak hanya pada komponen hasil tetapi juga proses, lingkungan, dan manusia. Berdasarkan definisi ini orang mungkin menyimpulkan bahwa kualitas adalah standar yang harus dipenuhi oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan klien atau pelanggan untuk membuat mereka merasa bahagia.

Deskripsi Feigenbaum (1991) tentang kesempurnaan Istilah "kualitas" menggambarkan keseluruhan standar suatu barang atau jasa, termasuk desain, manufaktur, promosi, dan pemeliharaan.

Cara penggunaannya akan bergantung pada kebutuhan dan harapan pengguna. Di sisi lain, Total Quality Management (TQM) yang sama-sama menekankan pada proses, lingkungan, dan manusia serta komponen hasil memberikan pandangan yang lebih lengkap tentang kualitas. Berdasarkan kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan prasyarat yang harus dipenuhi oleh individu, tim, atau bisnis agar dapat menyenangkan klien atau konsumen dan membahagiakan mereka.

b. Pelayanan

Seseorang, kelompok, atau organisasi yang menyediakan layanan dapat digambarkan secara luas bertindak secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi persyaratan. Menurut Moenir, melayani orang lain adalah tindakan memenuhi kebutuhan orang lain secara langsung melalui tindakannya. Indikator yang ditetapkan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan disebut standar dalam industri jasa. Terdapat persyaratan kualitas layanan yang termasuk dalam standar layanan ini juga. Sedangkan, ketika menyangkut manusia, proses, barang, jasa, dan lingkungan, kualitas adalah keadaan dinamis yang memenuhi atau melampaui harapan orang-orang yang mencarinya.

Kotler (2008: 83) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau aktivitas yang mampu diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, namun pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan apapun. Pelayanan dapat dilihat sebagai suatu sistem yang terdiri dari dua bagian utama menurut Fandy Tjiptono (2012:4) penyampaian layanan yang sering terlihat dan operasi layanan yang sering kali tidak terlihat atau tidak diketahui oleh pelanggan (back office atau backstage), terlihat atau akrab bagi konsumen juga disebut sebagai front office atau frontstage. Dari uraian di atas terlihat jelas bahwa meskipun individu yang terlibat belum tentu menyadarinya, namun selalu ada unsur kontak antara produsen dan konsumen dalam jasa. Jasa merupakan proses atau tindakan yang tidak berwujud dan bukan benda. Dalam konteks biro perjalanan, "layanan" diartikan sebagai memberikan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar yang telah ada. Termasuk SALAM (Senyum Amanah, Fleksibel, Antusias Melayani) dalam menangani keluhan pelanggan dan menjelaskan alur perjalanan.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012) dalam Larasati & Suryoko (2020) merupakan ukuran seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014) dalam Oktarini (2020), kualitas layanan berupaya untuk menyelaraskan permintaan pelanggan dengan

menyampaikan secara akurat apa yang dibutuhkan konsumen sekaligus memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, indikator yang digunakan untuk menilai kualitas layanan pelanggan yang ditawarkan suatu bisnis adalah kualitas layanan.

d. Dimensi kualitas pelayanan

Menurut Hanifa dkk. (2019), mengutip Lupiyoadi dan Hamdani (2006), SERVQUAL adalah seperangkat lima faktor yang menentukan kualitas layanan: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*

1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Sedangkan Lupiyoadi dan Hamdani, (2006) dalam Hanifa et al., (2019) menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) merupakan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Sedangkan menurut Wicaksono (2017) dalam Maruli et al., (2022) menyatakan bahwa bukti nyata merupakan bukti nyata kepedulian dan perhatian yang diberikan penyedia jasa kepada konsumen. Pada intinya hal ini dapat dipahami sebagai fasilitas fisik, peralatan, staf, dan materi komunikasi yang ada. Oleh karena itu, bukti fisik merupakan bukti otentik bahwa suatu usaha itu ada dan dapat diperlihatkan kepada pihak luar.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) didefinisikan sebagai kapasitas bisnis untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan dengan benar dan andal atau alternatifnya sebagai kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu dibahas oleh Lupiyoadi dan Hamdani, (2006) dalam Hanifa dkk. (2019). Sedangkan Parasurama dkk. (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022) yaitu kapasitas dunia usaha dalam memberikan pelayanan tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan itulah yang dimaksud dengan keandalan. Faktor ini sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pelanggan karena menunjukkan apakah layanan yang diberikan memenuhi harapan atau tidak. Oleh karena itu, kapasitas bisnis untuk mengenakan biaya dengan benar dan menawarkan layanan dengan cara yang tepat adalah pelanggan atau aspek dari dimensi ketergantungan ini.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam Januar 2001, Kotler (2022) mengatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesiapan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera. Sedangkan daya tanggap menurut Parasuraman dkk (1998) dalam Gea & Mendrofa (2022) merupakan strategi untuk membantu dan memberikan pelanggan informasi yang jelas dengan cepat dan akurat memberikan layanan pelanggan yang akurat dan tepat waktu sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan bisnis.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku pelanggan untuk mengembangkan kepercayaan dan keyakinan konsumen dalam mengonsumsi jasa yang diberikan menurut Parasurama dkk (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022). Kompetensi karyawan yang terdiri dari keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan serta keamanan karyawan saat melayani konsumen merupakan komponen dimensi ini. Pada bulan Januari 2022, Kotler (2001) mengatakan bahwa jaminan berikut berlaku seperti, staf harus sopan saat memberikan layanan, memiliki keahlian produk yang

diperlukan, terampil dalam menyajikan informasi, mampu memberikan layanan, dan mampu membangkitkan kepercayaan pelanggan dalam organisasi.

5) Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh personelnya dalam memberikan perhatian kepada konsumen individu termasuk kepekaan terhadap permintaan pelanggan menurut Parasurama dkk (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022). Dengan demikian, elemen dimensi ini terdiri dari akses yaitu betapa sederhananya menggunakan layanan yang disediakan perusahaan komunikasi yaitu kapasitas untuk memberi informasi kepada pelanggan atau meminta masukan dari mereka dan pemahaman yaitu upaya untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Posyandu Melati, Desa Ngropoh, Kecamatan Kranggan, Kabupaten Temanggung menjadi lokasi penelitian ini. Metode penelitian kuantitatif dilakukan dengan teknik *survey* menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data (Nugraha, 2018). Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan tinjauan literatur termasuk menyusun pertanyaan-pertanyaan relevan untuk responden. Metode SERVQUAL yaitu ukuran kepuasan layanan lima dimensi berfungsi sebagai dasar pertanyaan. Dalam penelitian ini, terdapat 40 responden diminta untuk memberikan informasi tentang dua puluh topik berbeda. Setelah melakukan observasi dan juga pengisian kuisoner, peneliti menggunakan langkah seleksi untuk melakukan pengelompokan data, berkonsentrasi pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang dihasilkan dari banyak kumpulan data lapangan. Pengelompokkan data melibatkan peringkasan, pemilihan isu-isu utama, konsentrasi pada isu-isu krusial, dan pencarian tema-tema yang berulang. Tanggal dan tanggapan responden terkait digunakan oleh peneliti untuk mengkategorikan data dan temuan kuesioner. Format naratif digunakan untuk menampilkan data. Data penelitian diberikan bersamaan dengan data terstruktur berupa narasi yang merupakan penjelasan materi secara metodis. Pengurangan berikut dilakukan setelah kerja lapangan atau setelah operasi analitik data berakhir. Selain itu, kesimpulan harus diambil dari analisis data. Keduanya dikumpulkan melalui temuan studi lapangan serta catatan lapangan, observasi, dokumentasi, dan sumber lainnya. Mempersiapkan kesimpulan sementara merupakan langkah awal dalam menarik kesimpulan atau memverifikasi temuan dari penelitian selanjutnya. Hal ini bersifat sementara karena mungkin akan tersedia lebih banyak data saat penelitian sedang dilakukan. Oleh karena itu, verifikasi data dilakukan terutama dengan menafsirkan sebagian data terkini dan melakukan percakapan dengan rekan kerja untuk meningkatkan keakuratan dan objektivitas data yang dikumpulkan. Kedua, ketika tugas pertama selesai buatlah kesimpulan atau kumpulan data yang meyakinkan. Dengan membandingkan kesesuaian pernyataan responden yang menyampaikan makna permasalahan penelitian dengan pernyataan konseptual diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

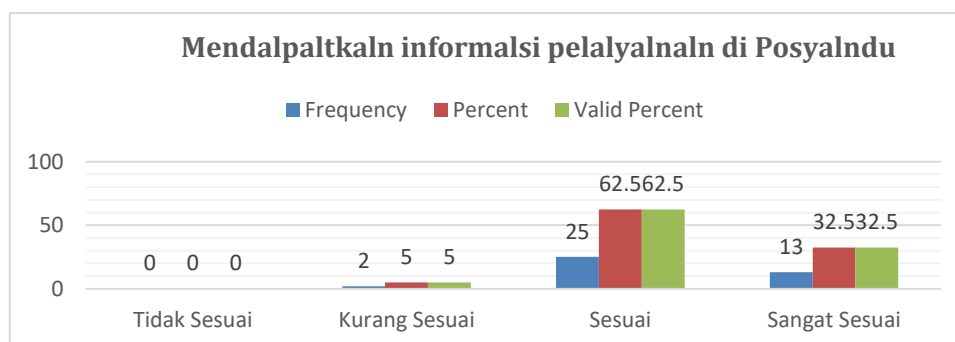
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Posyandu Melati ini menghasilkan data yang dapat disajikan dalam bentuk tabel, diagram, dan grafik. Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh. Penyajian tabelnya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Mendapatkan informasi pelayanan di Posyandu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	2	5.0	5.0	5.0
	Sesuai	25	62.5	62.5	67.5
	Sangat Sesuai	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.1 Mendapatkan informasi pelayanan di Posyandu

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Posyandu Melati Desa Ngropoh dengan 40 responden, dapat disimpulkan bahwa 2 responden kurang sesuai dalam mendapatkan informasi pelayanan yang ada di Posyandu Melati Desa ngropoh, sementara 25 responden menyatakan bahwa mereka telah mendapatkan informasi pelayanan yang sesuai di Posyandu Melati Desa Ngropoh, serta 13 responden lainnya menyatakan bahwa informasi pelayanan yang mereka dapatkan di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sangat sesuai.

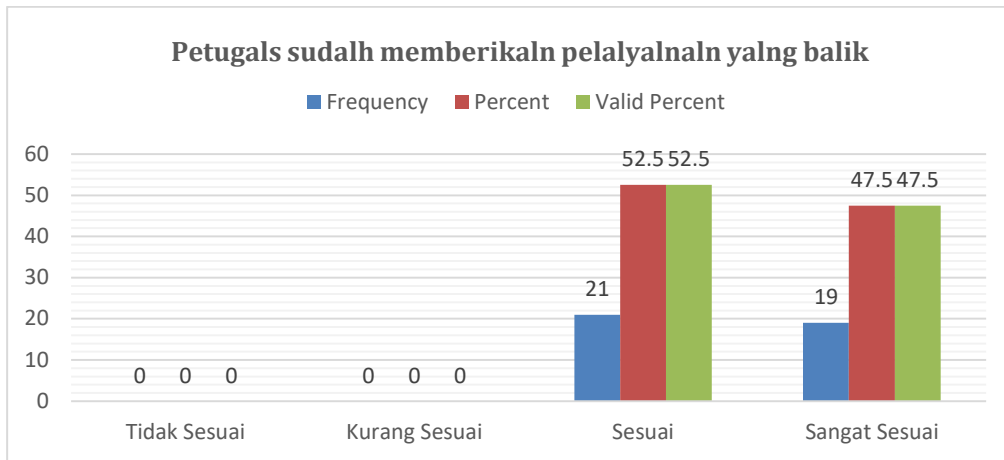
Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 62,5% dari jumlah responden yang ada sudah mendapatkan informasi pelayanan yang sesuai di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Tabel 1.2 Petugas sudah memberikan pelayanan yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	21	52.5	52.5	52.5
	Sangat Sesuai	19	47.5	47.5	100.0

Total	40	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.2 Petugas sudah memberikan pelayanan yang baik

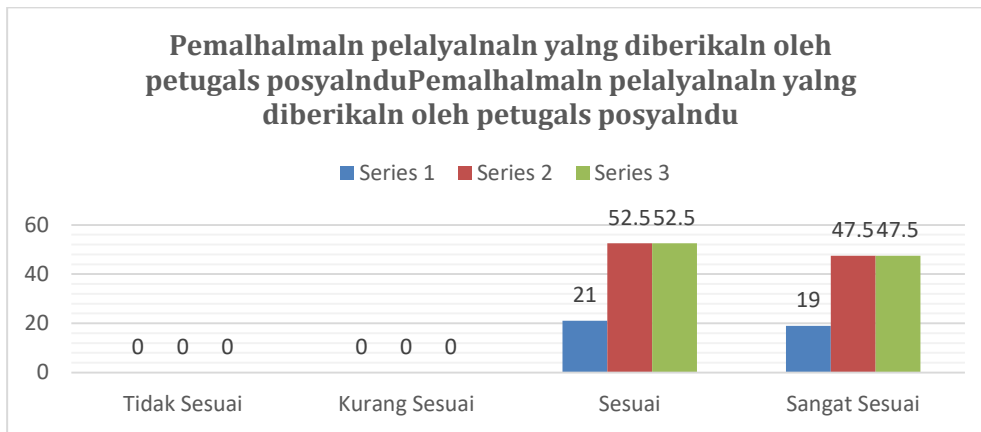
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Posyandu Melati Desa Ngropoh dengan 40 responden dapat disimpulkan bahwa 21 responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pedoman yang ada di Posyandu Melati Desa Ngropoh, sementara 19 responden lainnya menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan pedoman yang ada di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 52,5% dari jumlah responden yang ada menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pedoman yang ada di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Tabel 1.3 Pemahaman pelayanan yang diberikan oleh petugas Posyandu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	21	52.5	52.5	52.5
	Sangat Sesuai	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.3 Pemahaman pelayanan yang diberikan oleh petugas Posyandu

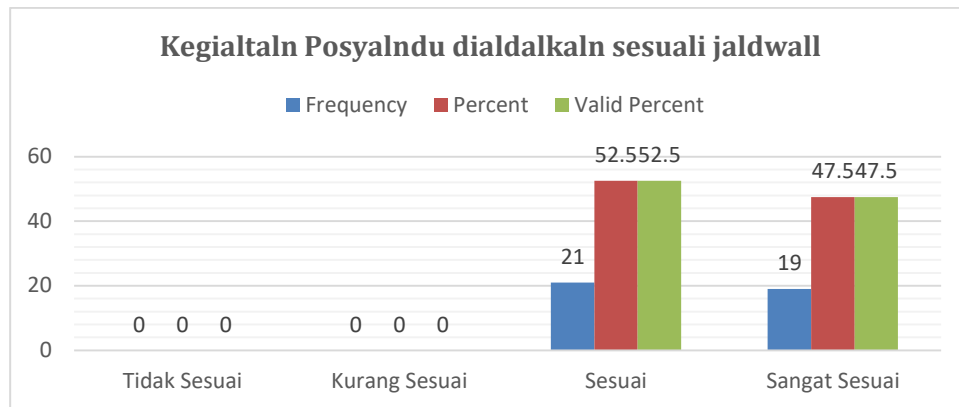
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan terdapat 40 responden, dapat disimpulkan bahwa 21 responden merasa sudah paham terkait mengenai pelayanan yang diberikan di Posyandu Melati Desa Ngropoh serta 19 responden lainnya merasa sudah sangat paham dengan pelayanan yang diberikan di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 52,5% dari jumlah responden yang ada merasa sudah paham dengan pelayanan yang diberikan di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Tabel 1.4 Kegiatan Posyandu diadakan sesuai jadwal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	21	52.5	52.5	52.5
	Sangat Sesuai	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.
Diagram 1.4 Kegiatan Posyandu diadakan sesuai jadwal

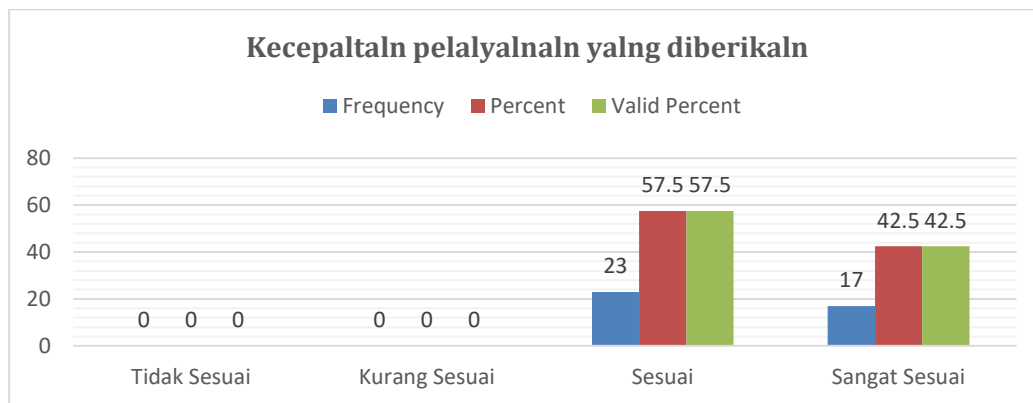
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan terdapat 40 responden dapat disimpulkan bahwa 21 responden menyatakan bahwa kegiatan di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sesuai jadwal, dan terdapat 19 responden lainnya menyatakan bahwa kegiatan Posyandu sudah sangat sesuai dengan jadwal.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 52,5% dari jumlah responden yang ada menyatakan bahwa kegiatan yang dilaksanakan di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sesuai dengan jadwal yang ada.

Tabel 1.5 Kecepatan pelayanan yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	23	57.5	57.5	57.5
	Sangat Sesuai	17	42.5	42.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.
Diagram 1.5 Kecepatan pelayanan yang diberikan

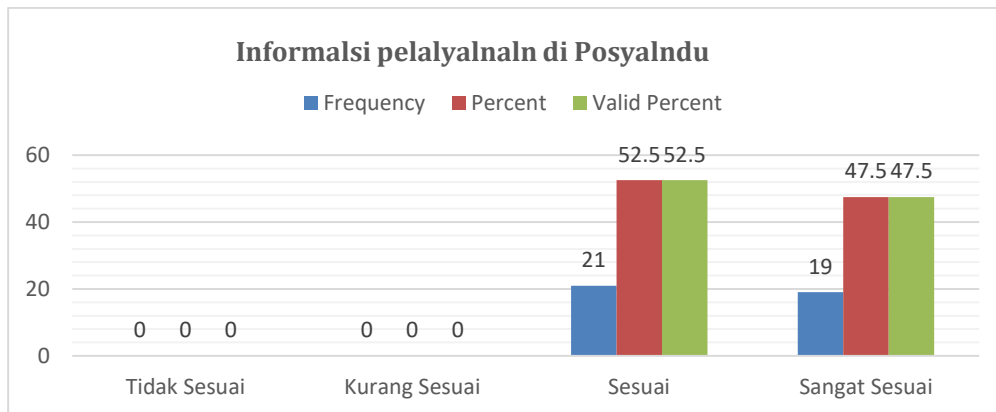
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan terdapat 40 responden dapat disimpulkan bahwa 23 responden menyatakan bahwa kecepatan dalam pelayanan yang diberikan di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sesuai dengan pedoman dan 17 responden lainnya menyatakan kecepatan pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan pedoman yang ada.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 57,5% dari jumlah responden merasa kecepatan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pedoman.

Tabel 1.6 Informasi pelayanan di Posyandu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	21	52.5	52.5	52.5
	Sangat Sesuai	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.
Diagram 1.6 Informasi pelayanan di Posyandu

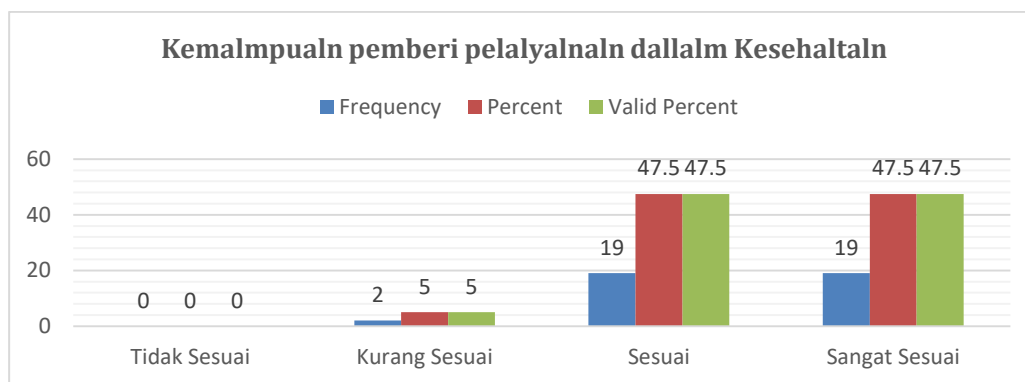
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan terdapat 40 responden dapat disimpulkan bahwa 21 responden menyatakan informasi pelayanan yang bisa dilayani di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sesuai dan 19 responden menyatakan informasi pelayanan yang bisa dilayani di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sangat sesuai.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 52,5% dari jumlah responden yang ada sudah mendapatkan informasi layanan yang bisa dilayani di Posyandu Melati Desa Ngropoh dengan sesuai.

Tabel 1.7 Kemampuan pemberi pelayanan dalam kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	2	5.0	5.0	5.0
	Sesuai	19	47.5	47.5	52.5
	Sangat Sesuai	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.7 Kemampuan pemberi pelayanan dalam Kesehatan

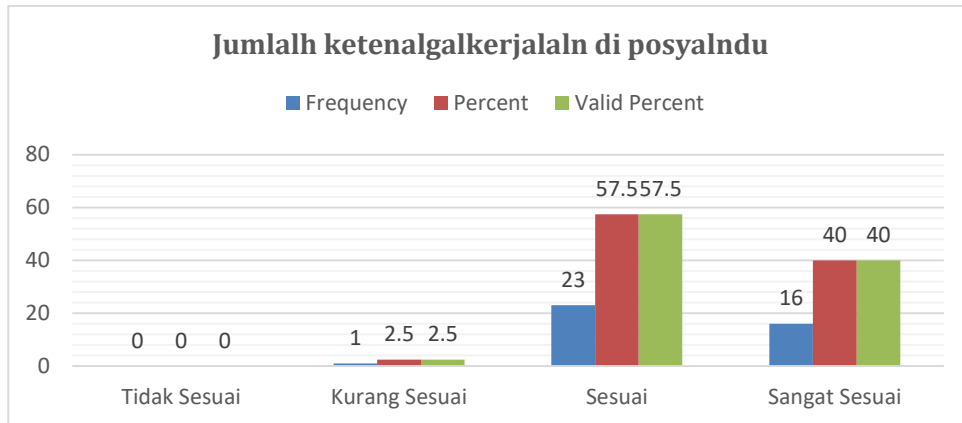
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan terdapat 40 responden dapat disimpulkan bahwa 2 responden merasa kurang sesuai terkait kemampuan pemberi layanan dalam pelayanan Kesehatan, sementara 19 responden menyatakan bahwa kemampuan pemberi layanan sudah sesuai dalam pelayanan Kesehatan dan terdapat 19 responden menyatakan bahwa kemampuan pemberi layanan dalam Kesehatan sudah sangat sesuai di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 47,5% dengan kategori sesuai dan sangat sesuai terkait kemampuan pemberi layanan dalam pelayanan kesehatan di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Tabel 1.8 Jumlah ketenagakerjaan di Posyandu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	1	2.5	2.5	2.5
	Sesuai	23	57.5	57.5	60.0
	Sangat Sesuai	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.
Diagram 1.8 Jumlah ketenagakerjaan di Posyandu

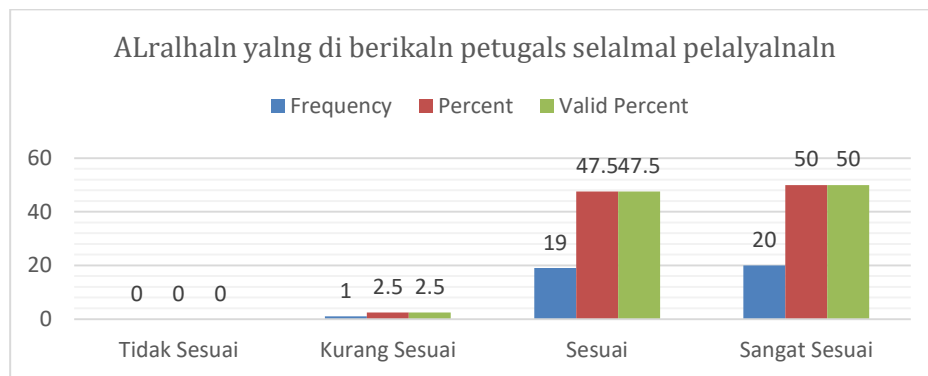
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan terdapat 40 responden dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 responden menyatakan jumlah ketenagaan pemberi layanan masih kurang, sementara 23 responden menyatakan jumlah ketenagaan pemberi layanan sudah cukup serta 16 responden merasa bahwa jumlah ketenagaan pemberi layanan sudah sangat cukup di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 57,5% dari jumlah responden yang ada menyatakan bahwa jumlah ketenagaan pemberi layanan di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah cukup.

Tabel 1.9 Arahan yang diberikan petugas selama pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	1	2.5	2.5	2.5
	Sesuai	19	47.5	47.5	50.0
	Sangat Sesuai	20	50.0	50.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.9 Arahannya yang di berikan petugas selalmsal pelayalnaln

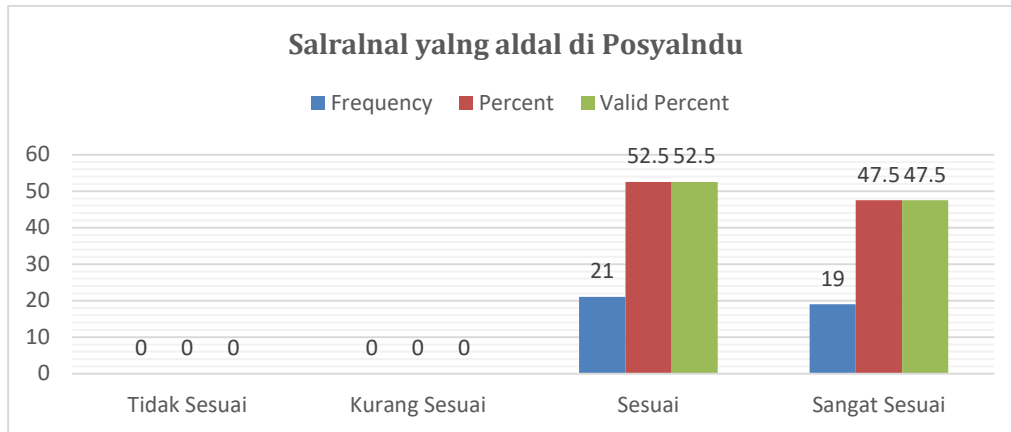
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan terdapat 40 responden dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 responden menyatakan bahwa arahan yang diberikan petugas selama pelayanan kurang sesuai, sedangkan 19 responden menyatakan arahan yang diberikan petugas selama pelayanan sudah sesuai serta 20 responden menyatakan arahan yang diberikan petugas selama pelayanan sudah sangat sesuai.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 50% dari jumlah responden di Posyandu Melati Desa Ngropoh merasa arahan yang diberikan oleh petugas sudah sangat sesuai.

Tabel 1.10 Sarana yang ada di Posyandu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	21	52.5	52.5	52.5
	Sangat Sesuai	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.10 Sarana yang ada di Posyandu

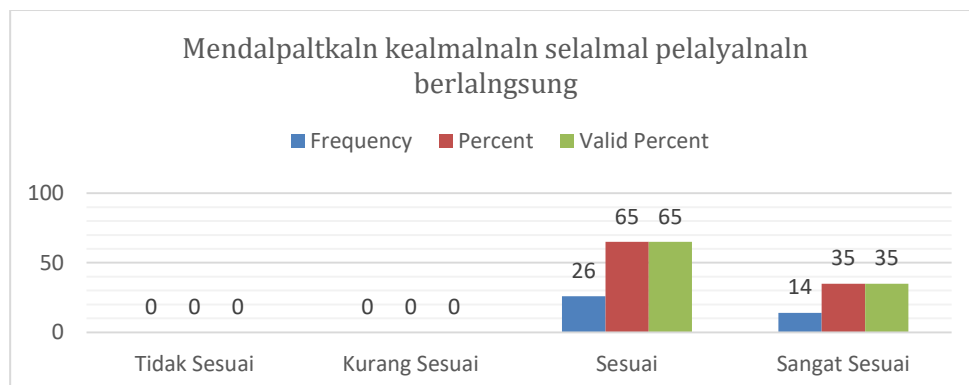
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan terdapat 40 responden dapat disimpulkan bahwa 21 responden menyatakan sarana yang didapatkan sudah sesuai dan 19 responden lainnya menyatakan sarana di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sangat sesuai.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 52,5% dari jumlah responden merasa sudah sesuai terhadap sarana yang ada di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Tabel 1.11 Mendapatkan keamanan selama pelayanan berlangsung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	26	65.0	65.0	65.0
	Sangat Sesuai	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.11 Mendapatkan keamanan selama pelayanan berlangsung

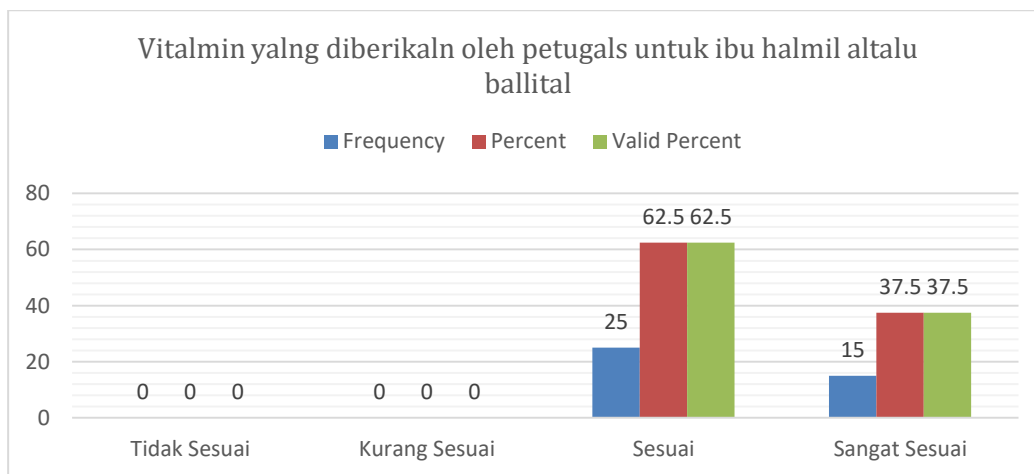
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 40 responden dapat disimpulkan bahwa terdapat 26 responden merasa keamanan selama pelayanan sudah sesuai serta 14 responden lainnya menyatakan bahwa keamanan yang didapatkan selama pelayanan di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sangat sesuai.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 65% dari jumlah responden yang ada menyatakan bahwa selama pelayanan sudah sangat sesuai terkait keamanan yang didapatkan di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Tabel 1.12 Vitamin yang diberikan oleh petugas untuk ibu hamil atau balita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	25	62.5	62.5	62.5
	Sangat Sesuai	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.12 Vitamin yang diberikan oleh petugas untuk ibu hamil atau balita

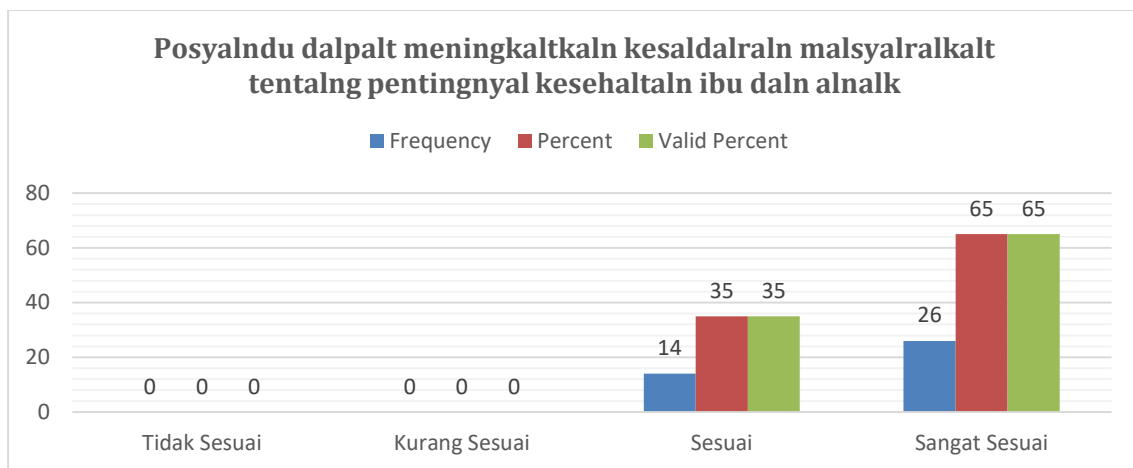
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 40 responden dapat disimpulkan bahwa 25 responden menyatakan vitamin yang diberikan petugas sudah sesuai untuk ibu hamil dan balita serta 15 responden menyatakan vitamin yang diberikan untuk ibu hamil dan balita sudah sangat sesuai.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 62,5% dari jumlah responden yang ada menyatakan bahwa vitamin yang diberikan petugas sudah sangat sesuai untuk ibu hamil dan balita di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Tabel 1.13 Posyandu dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan ibu dan anak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	14	35.0	35.0	35.0
	Sangat Sesuai	26	65.0	65.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.13 Posyandu dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan ibu dan anak

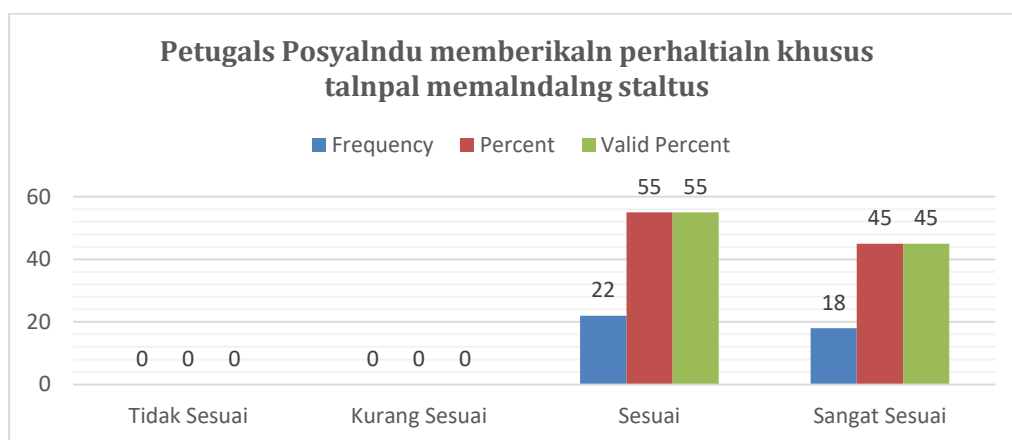
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 40 responden dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 responden menyatakan Posyandu Melati Desa Ngropoh dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya Kesehatan ibu dan anak serta 26 responden menyatakan dengan adanya posyandu dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya Kesehatan ibu dan anak sudah sangat sesuai.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 65% dari jumlah responden yang ada menyatakan Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sangat sesuai dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya Kesehatan ibu dan anak.

Tabel 1.14 Petugas Posyandu memberikan perhatian khusus tanpa memandang status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	22	55.0	55.0	55.0
	Sangat Sesuai	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.14 Petugas Posyandu memberikan perhatian khusus tanpa memandang status

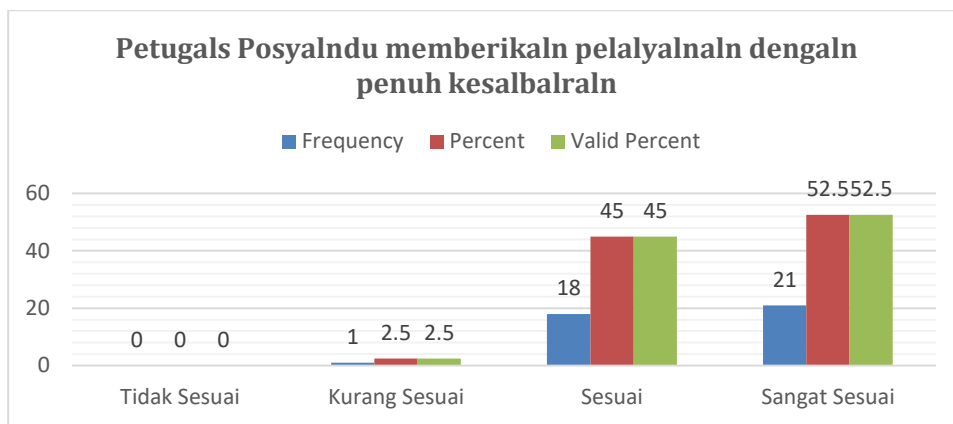
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 40 responden dapat disimpulkan bahwa 22 responden menyatakan petugas posyandu dalam memberikan perhatian khusus tanpa memandang status sudah sesuai dan 18 responden lainnya menyatakan petugas Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sangat sesuai dalam memberikan perhatian khusus tanpa memandang status.

Dari pernyataan dan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 55% dari jumlah responden yang ada menyatakan petugas Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sesuai dalam memberikan perhatian khusus tanpa memandang status.

Tabel 1.15 Petugas Posyandu memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	1	2.5	2.5	2.5
	Sesuai	18	45.0	45.0	47.5
	Sangat Sesuai	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.15 Petugas Posyandu memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran

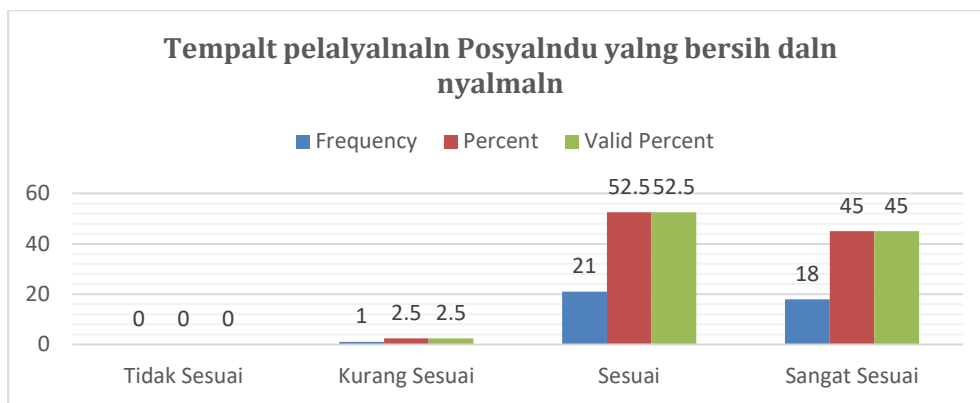
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan 40 responden dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 responden menyatakan petugas Posyandu dalam memberikan pelayanan kurang sabar, sedangkan 18 responden menyatakan bahwa petugas Posyandu dalam memberikan pelayanan sudah penuh dengan kesabaran serta 21 responden menyatakan petugas Posyandu Melati Desa Ngropoh dalam memberikan pelayanan sudah sabar.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 52,5% dari jumlah responden yang ada menyatakan sudah petugas Posyandu Melati Desa Ngropoh dalam memberikan pelayanan sudah sangat penuh kesabaran.

Tabel 1.16 Tempat pelayanan Posyandu yang bersih dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	1	2.5	2.5	2.5
	Sesuai	21	52.5	52.5	55.0
	Sangat Sesuai	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.16 Tempat pelayanan Posyandu yang bersih dan nyaman

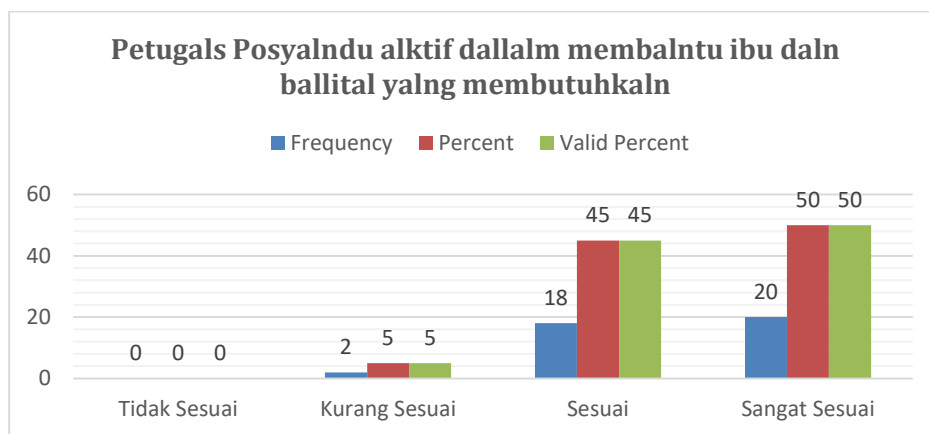
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan jumlah 40 responden dapat disimpulkan bahwa 1 orang responden menyatakan bahwa Posyandu Melati Desa Ngropoh kurang bersih dan nyaman, sedangkan 21 responden menyatakan bahwa Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah bersih dan nyaman, serta 18 responden menyatakan bahwa Posyandu Melati Desa Ngropoh sangatlah bersih dan nyaman.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 52,5% dari jumlah responden yang ada menyatakan bahwa Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah bersih dan nyaman

Tabel 1.17 Petugas Posyandu aktif dalam membantu ibu dan balita yang membutuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	2	5.0	5.0	5.0
	Sesuai	18	45.0	45.0	50.0
	Sangat Sesuai	20	50.0	50.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.17 Petugas Posyandu aktif dalam membantu ibu dan balita yang membutuhkan

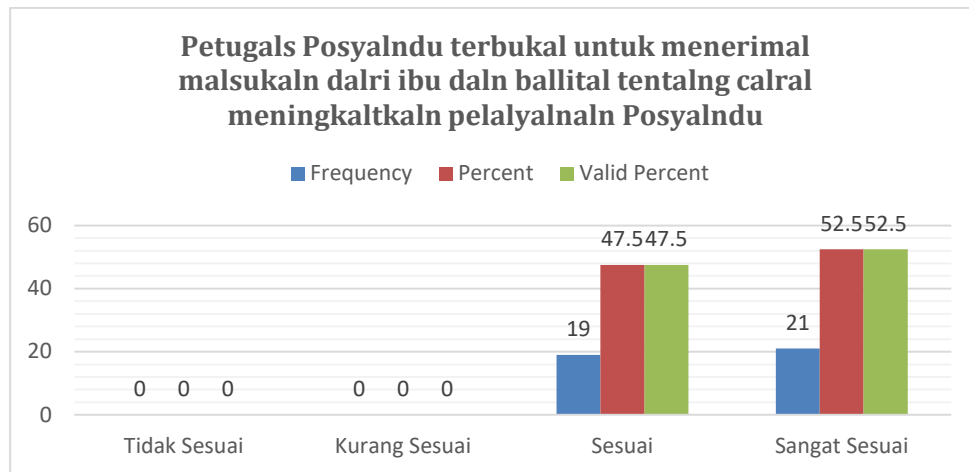
Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan dengan jumlah 40 responden dapat disimpulkan bahwa 2 responden menyatakan bahwa petugas Posyandu kurang aktif dalam membantu ibu dan balita yang membutuhkan perhatian khusus, sedangkan 18 responden menyatakan bahwa petugas posyandu sudah aktif dalam membantu ibu dan balita yang membutuhkan perhatian khusus, sementara 20 responden lainnya menyatakan bahwa petugas Posyandu sudah sangat aktif dalam membantu ibu dan balita yang membutuhkan perhatian khusus.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 50% dari jumlah responden yang ada yang menyatakan bahwa petugas sudah sangat aktif dalam membantu ibu dan balita yang membutuhkan perhatian khusus.

Tabel 1.18 Petugas Posyandu terbuka untuk menerima masukan dari ibu dan balita tentang cara meningkatkan pelayanan Posyandu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	19	47.5	47.5	47.5
	Sangat Sesuai	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.18 Petugas Posyandu terbuka untuk menerima masukan dari ibu dan balita tentang cara meningkatkan pelayanan Posyandu

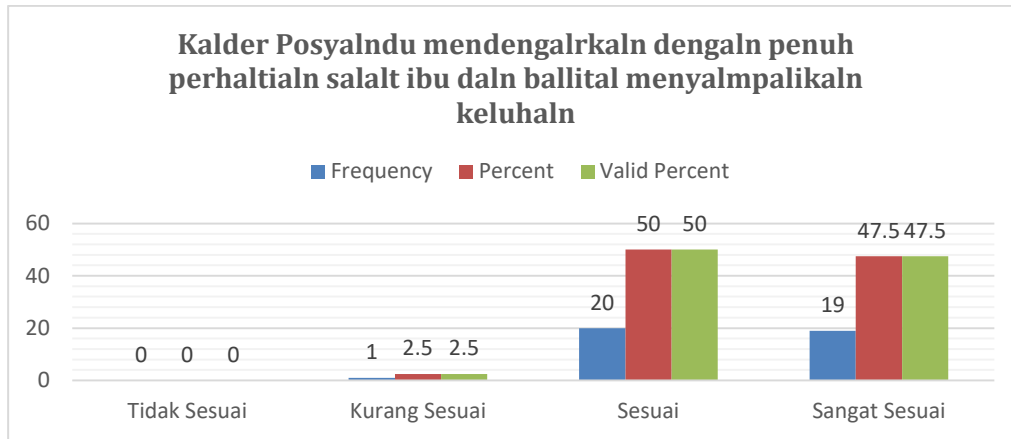
Berdasarkan penelitian yang kami lakukan dengan jumlah 40 responden, dapat disimpulkan bahwa 19 responden menyatakan bahwa petugas Posyandu sudah terbuka dalam menerima masukan dari ibu dan balita tentang peningkatan pelayanan Posyandu, sementara 21 responden lainnya menyatakan bahwa petugas Posyandu sudah sangat terbuka untuk menerima masukan dari ibu dan balita tentang peningkatan pelayanan di Posyandu.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 52,5% dari jumlah responden yang ada menyatakan bahwa petugas Posyandu sudah sangat terbuka untuk menerima masukan dari ibu dan balita tentang peningkatan kualitas yang ada di Posyandu Melati Desa Ngropoh.

Tabel 1.19 Kader Posyandu mendengarkan dengan penuh perhatian saat ibu dan balita menyampaikan keluhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	1	2.5	2.5	2.5
	Sesuai	20	50.0	50.0	52.5
	Sangat Sesuai	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.19 Kader Posyandu mendengarkan dengan penuh perhatian saat ibu dan balita menyampaikan keluhan

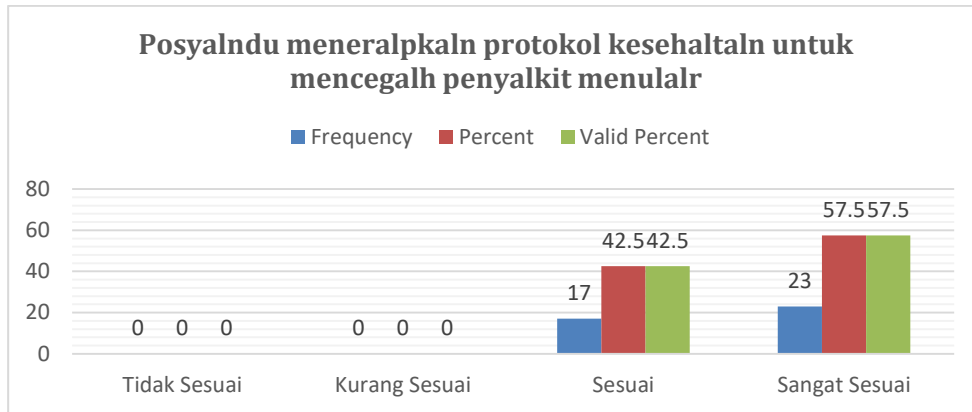
Berdasarkan penelitian yang kami lakukan dengan jumlah 40 responden, dapat disimpulkan bahwa 1 responden menyatakan bahwa kader posyandu kurang mendengarkan dengan penuh perhatian saat ibu dan balita menyampaikan keluhan, sedangkan 20 responden menyatakan bahwa kader posyandu sudah mendengarkan dengan penuh perhatian saat ibu dan balita menyampaikan keluhan, sementara 19 responden lainnya menyatakan bahwa kader posyandu sudah sangat mendengarkan dengan penuh perhatian saat ibu dan balita menyampaikan keluhan.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 50% dari jumlah responden yang ada menyatakan bahwa kader Posyandu sudah mendengarkan dengan penuh perhatian saat ibu dan balita menyampaikan keluhan.

Tabel 1.20 Posyandu menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penyakit menular

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	17	42.5	42.5	42.5
	Sangat Sesuai	23	57.5	57.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.



Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024.

Diagram 1.20 Posyandu menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penyakit menular

Berdasarkan penelitian yang kami lakukan dengan jumlah 40 responden, dapat disimpulkan bahwa 17 responden menyatakan bahwa di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sesuai dalam menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penyakit menular, sementara 23 responden lainnya menyatakan bahwa di Posyandu Melati Desa Ngropoh sudah sangat sesuai dalam menerapkan protokol Kesehatan untuk mencegah penyakit menular.

Dari pernyataan dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 57,5% dari jumlah responden yang ada menyatakan bahwa di Posyandu Melati Desa Ngropoh dalam menerapkan protokol Kesehatan untuk mencegah penyakit menular sudah sangat sesuai.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah kami lakukan mengenai kualitas pelayanan di Posyandu Melati Desa Ngropoh dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Posyandu Melati, Desa Ngropoh, Kabupaten Temanggung terdapat 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi yang memiliki nilai dengan kategori tinggi dan berpengaruh terhadap feedback dari responden adalah jaminan (*assurance*) karena sebagian besar responden merasa sesuai terhadap kualitas pelayanan di Posyandu. Sedangkan dimensi yang kurang berpengaruh yaitu daya tanggap (*responsiveness*) yang dimana sebagian kecil responden merasa kurang sesuai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Melalui teknik *survey* ini mencakup 5 (lima) dimensi yang diasumsikan mempengaruhi kualitas pelayanan Posyandu, sehingga terdapat masyarakat yang pro, tetapi ada sebagian kecil yang kontra dengan kualitas pelayanan Posyandu di daerah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Posyandu Melati dinilai baik yang dibuktikan dengan kuisisioner yang kami ambil dari sebagian sampel masyarakat setempat. Dengan demikian, sebagian besar masyarakat yang datang ke Posyandu Melati mendapatkan kepuasan dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amnan, A. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas di Posyandu Dengan Status Gizi Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banyumulek Kabupaten Lombok Barat Tahun 2023. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 3(1), 10-18.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709.
- Baroroh, M. A., Nugroho, H. S. W., & Ngestiningrum, A. H. (2021). Survey Kualitas Pelayanan Posyandu Balita di Desa Majasem, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi. *Gema Bidan Indonesia*, 10(1).
- KomalaDewi, I. A. G. T., & Susanti, N. L. P. D. (2024). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI POSYANDU DENGAN KEPUASAN ORANG TUA BALITA. *Jurnal Keperawatan BSI*, 12(1), 1-7.
- Manalu, R. M., & Nababan, D. I. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kader Dengan Kepatuhan Kunjungan Ibu Balita Ke Posyandu Di Desa Gasaribu Kecamatan Laguboti Kabupaten Toba Samosir. *Global Health Science*, 4(2), 64-70.
- Mufassaroh, M. L., & Widodo, J. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POSYANDU BOUGENVILE DESA SUKOREJO KECAMATAN WIDODAREN KABUPATEN NGAWI. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 43-47.
- Ningsih, R. H., & Tsaniatulfajri, T. (2023, November). Kualitas Pelayanan pada Posyandu RW 03 Desa Neglasari Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi. In *SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)* (Vol. 5, pp. 127-138).
- Nugraha, J. T., & Ahsani, R. D. P. (2018). Taksonomi Budaya Informasi Dalam Konteks Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kota Magelang. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(2), 58-77.
- Penilasari, Y., Nugraha, J., AB, S., & AB, M. (2021). Penggunaan Servqual dalam kualitas pelayanan bidang administrasi di kecamatan Gayungan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 15(2), 207-220.
- PUJIANA, D. (2015). Kualitas Pelayanan Pada Program Posyandu Lanjut Usia Di Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro. *Publika*, 3(4).
- Ramadhan, M. R. F., & Irawati, I. (2024). KUALITAS PELAYANAN POSYANDU DESA TANJUNGSARI DALAM UPAYA PENANGANAN STUNTING. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 8(1), 62-80.
- Ramadhan, S. N., & Afriyadi, R. (2023, November). Kualitas Pelayanan pada Posyandu Sekar Dalima Desa Cibadak Kabupaten Sukabumi. In *SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)* (Vol. 5, pp. 240-245).
- Toni, T. O., & Koenti, I. J. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. *Kajian Hasil Penelitian Hukum*, 3(2), 268-286.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.