

## Analisis Persepsi Ibu Balita Terhadap Layanan Posyandu

Vrisca Rahmi<sup>1</sup>, Azhar<sup>2</sup>, Muhammad Jais<sup>3</sup>

Program Studi Pendidikan Masyarakat Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas

Riau. Email: [vrisca.rahmi2588@student.unri.ac.id](mailto:vrisca.rahmi2588@student.unri.ac.id)<sup>1</sup>, [azhar@lecturer.unri.ac.id](mailto:azhar@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>,

[muhhammadjais@lecturer.unri.ac.id](mailto:muhhammadjais@lecturer.unri.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstract:** *The purpose of this study was to analyze the level of perception of mothers of toddlers towards Posyandu Anggrek services in Kampung Perawang Indah, Tualang District, Siak Regency. The method in the study used a quantitative approach with a descriptive survey design. The study population amounted to 107 mothers of toddlers with a sample of 85 respondents determined through simple random sampling technique. Instruments used in this study through a structured questionnaire based on five indicators used (Reliability, responsiveness, empathy, physical evidence and assurance). Instrument validity was tested using item-total correlation analysis and reliability using Cronbach's Alpha. Data analysis techniques used descriptive statistics and One Sample t-test. This study shows that the level of perception of mothers of toddlers towards posyandu services is in the "High" category (mean = 4.05) or the average score value is 81.30. Hypothesis testing using One Sample t-test shows the level of satisfaction of mothers of toddlers is significantly higher than the standard value ( $t=42.049$ ;  $p>0.05$ ). This study contributes to the development of knowledge about the quality of community-based primary health care and provides practical implications for improving posyandu services.*

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat persepsi ibu balita terhadap layanan Posyandu Anggrek di Kampung Perawang Indah, Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak. Metode dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 107 ibu balita dengan sampel sebanyak 85 responden yang ditentukan melalui teknik *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini melalui kuesioner terstruktur berdasarkan lima indikator yang digunakan (Reliabilitas, daya tanggap, empati, bukti fisik dan jaminan). Validitas instrumen diuji menggunakan analisis korelasi item-total dan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan One Sample t-test. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat persepsi ibu balita terhadap layanan posyandu berada pada kategori "Tinggi" (mean=4,05) atau nilai skor rata-rata 81,30. Pengujian hipotesis dengan menggunakan One Sample t-test menunjukkan tingkat kepuasan ibu balita secara signifikan lebih tinggi dari nilai standar ( $t=42,049$ ;  $p<0,05$ ). Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan pengetahuan tentang kualitas layanan kesehatan primer berbasis masyarakat dan memberikan implikasi praktis bagi peningkatan layanan posyandu.

**How to cite:** Rahmi, V., Azhar, A., & Jais, M. (2025). Analisis Persepsi Ibu Balita Terhadap Layanan Posyandu. *Transformasi : Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Non Formal Informal*, 11(1). doi:<https://doi.org/10.33394/jtni.v11i1.15106>

### Article History

Received: 24-03-25

Reviewed: 26-03-25

Published: 28-03-25

### Key Words

Health Service Quality, Patient Satisfaction, Posyandu, Maternal and Child Health.

### Sejarah Artikel

Diterima: 24-03-25

Direview: 26-03-25

Diterbitkan: 28-03-25

### Kata Kunci

Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Posyandu, Kesehatan Ibu dan Anak.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental dalam pembangunan kesehatan masyarakat, terutama bagi ibu dan anak. Menurut Kotler & Keller (2016), kualitas pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan primer yang berperan untuk dapat meningkatkan kesehatan ibu dan balita melalui berbagai program yang meliputi imunisasi, pemantauan pertumbuhan anak, pemberian makanan tambahan, serta penyuluhan kesehatan (Wirtz & Lovelock, 2019). Keberadaan posyandu sangat penting dalam mendukung program pemerintah untuk dapat menekan angka kematian ibu dan anak, serta dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat (Tjiptono, 2021).

Studi literatur yang dilakukan oleh Hudzaifah et al. (2020) mengidentifikasi adanya penurunan kinerja posyandu yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu-ibu balita pengguna posyandu, kurangnya kepuasan pelayanan di posyandu disebabkan keterampilan kader yang masih rendah. Kesenjangan ini penting untuk diatasi mengingat posyandu berperan vital untuk dapat mendukung program kesehatan ibu dan anak di kawasan dengan keterbatasan akses terhadap fasilitas kesehatan formal. Selain itu, evaluasi kepuasan pengguna layanan dapat memberikan umpan balik berharga bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan berbasis masyarakat.

Menurut Parasuraman et al. (2018), kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, sehingga mendorong ibu balita untuk secara aktif mengikuti kegiatan posyandu. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang optimal, maka partisipasi masyarakat dalam program posyandu dapat menurun. Sejalan dengan pendapat Shadri et al. (2021) bahwa lingkungan kerja sangat dapat berpengaruh terhadap hasil pekerjaan dimana hasil kerja karyawan akan optimal jika ditunjang dari lingkungan kerja yang baik, selain itu karyawan akan dapat bertahan lebih lama bekerja pada perusahaan tersebut karena merasa nyaman. Dalam hal ini, yang dimaksudkan adalah lingkungan posyandu yang menjadi tempat kader posyandu untuk bekerja melayani ibu balita. Oleh karena itu, analisis tingkat persepsi ibu balita terhadap layanan posyandu menjadi hal yang krusial untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar posyandu dapat lebih efektif dalam memberikan manfaat bagi masyarakat.

Menurut Despari et al. (2021) ada hubungan positif secara bersama-sama, antara disiplin kerja dengan kinerja. Dimana dalam penelitian ini dimaksudkan kinerja kader posyandu dalam melaksanakan kegiatan posyandu. Selain itu, disiplin kerja yang baik dapat mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya (Nuzulina et al., 2022). Kader posyandu yang akan memberikan pelayanan kepada ibu balita yang tergabung dalam posyandu. Hal ini berarti untuk dapat memberikan pelayanan yang di anggap positif oleh ibu balita, maka kader posyandu harus meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang sepenuh hati.

Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat persepsi ibu balita terhadap layanan Posyandu Anggrek di Kampung Perawang Indah, Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Dengan menggunakan pendekatan survei deskriptif kuantitatif, penelitian ini mengukur persepsi ibu balita terhadap pelayanan posyandu. Persepsi ibu balita terhadap layanan posyandu sangat penting karena, hal ini dapat mempengaruhi frekuensi kunjungan dan pemanfaatan layanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan

evaluasi terhadap kualitas layanan yang akan diberikan untuk memastikan bahwa program posyandu dapat terus berkembang dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif. Desain ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat karakteristik populasi yang diteliti tanpa melakukan manipulasi variabel (Creswell, 2022). Penelitian dilaksanakan pada Oktober 2024 hingga Maret 2025 di Posyandu Anggrek, Kampung Perawang Indah, Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak, Provinsi Riau.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 107 orang yang terdaftar sebagai anggota aktif Posyandu Anggrek. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 85 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan lima indikator, diantaranya reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Skala likert yang digunakan adalah skala lima jawaban, yaitu skala 1 (Tidak pernah), 2 (Jarang), 3 (Kadang-kadang), 4 (Sering) dan 5 (Selalu).

Proses penyusunan instrumen penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis, yaitu: (1) menelaah secara komprehensif berbagai teori yang relevan dengan objek penelitian, (2) merumuskan indikator sebagai dasar pengukuran, (3) menyusun berbagai kisi instrumen guna memastikan ketercapaian variabel yang diukur, (4) merancang butir pernyataan serta menentukan skala pengukuran yang sesuai, (5) melakukan uji coba instrumen, dan (6) menganalisis setiap butir pernyataan dengan menguji validitas serta reliabilitasnya. Data yang diperoleh dari penelitian ini berupa angka-angka yang menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan melakukan uji hipotesis dengan menggunakan one sample t-test.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2018), posyandu adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan lima program utama, yaitu kesehatan ibu dan anak (KIA), keluarga berencana (KB), imunisasi, gizi, dan penanggulangan diare. Layanan ini secara aktif melibatkan partisipasi masyarakat sebagai pelaku sekaligus pengguna layanan tersebut. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, tentang Kesehatan juga menegaskan bahwa posyandu adalah bagian dari sistem pelayanan kesehatan nasional yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kesehatan masyarakat, terutamanya terhadap kelompok rentan seperti ibu hamil, ibu menyusui, dan anak balita. Friedman (2013) menjelaskan juga bahwa posyandu memainkan peran penting dalam mendukung upaya preventif dan promotif dalam kesehatan masyarakat, yang akhirnya dapat berkontribusi terhadap angka kematian ibu dan anak.

Layanan yang disediakan oleh posyandu meliputi lima program utama, yaitu penimbangan balita, imunisasi, penyuluhan gizi, pemberian vitamin A, dan pencegahan serta penanggulangan penyakit. Layanan ini bersifat rutin dan gratis, dengan melibatkan interaksi antara kader posyandu dan ibu balita. Menurut Notoatmodjo (2012), pelayanan yang diberikan di posyandu merupakan pelayanan kesehatan dasar yang harus dapat diakses oleh seluruh masyarakat, terutama kelompok ibu dan balita.

Persepsi pelanggan dalam konteks layanan kesehatan didefinisikan sebagai perasaan puas atau tidak puas yang muncul setelah individu menerima layanan kesehatan berdasarkan harapan mereka sebelumnya. Kotler (2000), menyatakan bahwa hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang telah diterima merupakan kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan posyandu, kepuasan ibu balita sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti interaksi dengan kader, fasilitas yang tersedia, waktu tunggu, serta kenyamanan selama mendapatkan layanan. Sesuai dengan pendapat Aladin et al. (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan pelatihan yang baik memberikan pengalaman yang baik juga kepada peserta.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap data pada persepsi ibu balita terhadap pelayanan terpadu, maka diperoleh hasil penelitian seperti pada tabel dibawah:

**Tabel 1. Interpretasi nilai mean**

| Nilai    | Interval           | Kategori      | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------|--------------------|---------------|-----------|----------------|
| 20 – 35  | $1,0 \leq x < 1,8$ | Sangat rendah | -         | -              |
| 36 – 51  | $1,8 \leq x < 2,6$ | Rendah        | -         | -              |
| 52 – 67  | $2,6 \leq x < 3,4$ | Sedang        | -         | -              |
| 68 – 83  | $3,4 \leq x < 4,2$ | Tinggi        | 57        | 65,51          |
| 84 - 100 | $4,2 \leq x < 5,0$ | Sangat Tinggi | 28        | 32,94          |
| Jumlah   |                    |               | 85        | 100            |

Tabel interpretasi nilai mean diatas menjelaskan secara umum bahwa dari 85 responden, terdapat 57 responden (65,51%) memiliki skor persepsi dengan kategori tinggi, kemudian 28 responden (32,94%) memiliki skor persepsi dengan kategori sangat tinggi. Ini berarti bahwa persepsi responden terhadap variabel yang diteliti menunjukkan kecenderungan yang sangat positif. Dari total 85 responden dalam penelitian ini, distribusi skor persepsi menunjukkan bahwa mayoritas responden ada pada kategori tinggi dan sangat tinggi. Ini mengindikasikan adanya kecenderungan yang kuat di kalangan responden untuk memberikan penilaian yang positif, yang mungkin mencerminkan tingkat kepuasan atau penerimaan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Distribusi yang cenderung homogen pada kategori tinggi dan sangat tinggi ini juga mengungkapkan konsistensi pandangan di antara responden. Secara keseluruhan nilai persepsi terhadap layanan posyandu mendapatkan nilai mean sebesar 4,05 atau nilai skor 81,30 yang berarti berada pada kategori tinggi. Ini berarti layanan yang diberikan sudah sesuai standar dan dapat memuaskan para ibu balita dalam segi pelayanannya.

Berdasarkan demografi terdapat 4 karakteristik responden yang diteliti. Karakteristik tersebut di antaranya berdasarkan Usia, Pendidikan, Pekerjaan dan Jumlah Anak. Berikut tabel berdasarkan demografi responden:

**Tabel 2. Nilai persepsi berdasarkan demografi responden**

| Karakteristik | Nilai Mean | Kategori |
|---------------|------------|----------|
| Usia          | 4,12       | Tinggi   |
| Pendidikan    | 4,09       | Tinggi   |
| Pekerjaan     | 4,08       | Tinggi   |
| Jumlah Anak   | 4,08       | Tinggi   |
| Total         | 4,09       | Tinggi   |

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa rata-rata nilai persepsi yang diperoleh masuk dalam kategori tinggi. Dari data ini dapat dilihat nilai mean berdasarkan usia

yang memperoleh nilai mean sebesar 4,12 yang masuk kedalam tafsiran tinggi dengan responden 85 ibu balita. Berdasarkan usia memiliki nilai mean paling tertinggi, ini mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memandang usia dan dilaksanakan secara merata. Dari demografi pendidikan, dimana dari 85 responden memperoleh nilai mean sebesar 4,09 yang termasuk kedalam kategori tinggi. Hal ini berarti pendidikan juga dapat mempengaruhi persepsi pelayanan. Menurut Rizal et al. (2020) pendidikan tinggi akan dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan suatu bangsa, begitu juga dengan peningkatan kualitas pendidikan akan terarah dan terukur dengan adanya sistem penjaminan mutu melalui pemberdayaan sumber daya manusia yang kompeten kepada pelanggan. Masyarakat yang cerdas akan dapat memberikan nuansa kehidupan yang cerdas pula, dan tentu saja hal ini dapat menumbuhkan kemandirian dan kreativitas (Rizal et al., 2020). Maka, semakin tinggi pendidikan akan semakin maksimal pelayanan yang diterima maupun yang diberikan.

Karakteristik selanjut nya yaitu berdasarkan pekerjaan, dimana dari 85 responden memperoleh nilai mean sebesar 4,08 yang artinya ini masuk kategori tinggi. Ini berarti persepsi terhadap pelayanan posyandu yang diberikan sudah tinggi dan dapat menjangkau semua kalangan dibidang pekerjaan. Terakhir berdasarkan jumlah anak dimana memperoleh nilai mean sebesar 4,08 dengan tafsiran. Jadi nilai mean variabel berdasarkan demografi responden sebesar 4,09 dengan tafsiran tinggi, hal ini berarti seluruh pelayanan yang diberikan sudah baik dan memenuhi sebagian besar standar pelayanan.

Wulansari & Nugroho (2018), dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas pelayanan posyandu dipengaruhi oleh ketersediaan peralatan yang memadai, profesionalisme kader, serta pemahaman ibu balita terhadap pentingnya layanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa ibu balita yang merasakan pelayanan yang ramah dan profesional cenderung memiliki persepsi positif dan lebih termotivasi untuk memanfaatkan layanan posyandu secara rutin. Penelitian lain oleh Hudzaifah et al. (2020) juga menyoroti bahwa persepsi ibu balita terhadap pelayanan posyandu berkaitan erat dengan aspek fisik, seperti kelengkapan alat kesehatan dan kondisi ruang tunggu. Kenyamanan fasilitas serta efektivitas layanan berkontribusi besar terhadap kesediaan ibu untuk kembali menggunakan layanan posyandu. Selain itu, penyuluhan kesehatan yang dilakukan oleh kader juga berperan penting dalam meningkatkan pengetahuan ibu serta mendorong partisipasi aktif mereka dalam kegiatan posyandu. Berikut tabel nilai persepsi berdasarkan indikator

**Tabel 3. Nilai persepsi berdasarkan indikator**

| No    | Indikator    | Mean | Kategori      |
|-------|--------------|------|---------------|
| 1.    | Reliabilitas | 3,96 | Tinggi        |
| 2.    | Daya Tanggap | 3,92 | Tinggi        |
| 3.    | Empati       | 4,07 | Tinggi        |
| 4.    | Bukti Fisik  | 4,76 | Sangat Tinggi |
| 5.    | Jaminan      | 3,96 | Tinggi        |
| Total |              | 4.13 | Tinggi        |

Dari data di atas dapat dilihat nilai persepsi berdasarkan indikator reliabilitas diperoleh nilai mean sebesar 3,96, dimana berarti masuk kategori tinggi. Selanjutnya nilai persepsi dilihat dari indikator Daya Tanggap, dimana dari 85 responden memperoleh nilai mean sebesar 3,92 yang berarti masuk kategori tinggi. Indikator selanjut nya yaitu Empati, dimana dari 85 responden memperoleh nilai mean sebesar 4,07 yang artinya masuk kategori tinggi. Selanjutnya indikator Bukti Fisik dimana memperoleh nilai mean sebesar 4,76 yang

berarti masuk kategori sangat tinggi. Terakhir indikator Jaminan yang memiliki nilai mean sebesar 3,96 yang artinya masuk kedalam kategori tinggi. Temuan ini menjelaskan bahwa berdasarkan indikator, maka memperoleh nilai mean sebesar 4,13 dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi ibu balita terhadap pelayanan terpadu di posyandu anggrek berdasarkan masing-masing indikator termasuk pada kategori tinggi.

Tinggi nya nilai pada indikator bukti fisik mengindikasikan bahwa fasilitas dan kerapian tempat posyandu berkontribusi signifikan terhadap persepsi ibu balita. Temuan ini sejalan dengan Oriza & Yulianty (2018) yang menemukan bahwa faktor kepercayaan terhadap tenaga kesehatan dan ketersediaan fasilitas merupakan aspek kunci dalam meningkatkan persepsi positif pengguna layanan posyandu. Namun, pada indikator daya tanggap memiliki nilai persepsi paling rendah dengan nilai 3,92. Meski masih dinilai positif, terdapat ruang untuk peningkatan dalam aspek kecepatan respons terhadap permintaan informasi dari ibu balita. Wirtz & Lovelock (2019) menyatakan bahwa daya tanggap yang baik menciptakan pengalaman positif untuk pelanggan dan meningkatkan kepercayaan terhadap penyedia layanan.

Posyandu Anggrek di Kampung Perawang Indah merupakan salah satu posyandu aktif yang rutin memberikan pelayanan kepada ibu dan balita setiap bulannya. Layanan yang disediakan mencakup penimbangan balita, imunisasi, pemberian vitamin A, serta penyuluhan gizi. Kader-kader posyandu yang terlibat adalah masyarakat setempat yang telah mendapatkan pelatihan untuk memberikan pelayanan kesehatan. Meskipun fasilitas di Posyandu Anggrek masih terbatas, dengan ruang tunggu yang sempit dan alat kesehatan yang telah digunakan selama beberapa tahun, posyandu ini tetap menjadi salah satu pusat pelayanan kesehatan yang penting untuk ibu dan anak di Kampung Perawang Indah. Secara keseluruhan, persepsi ibu balita terhadap layanan posyandu sangat bergantung pada kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan efektivitas penyuluhan kesehatan yang diberikan.

Untuk menguji apakah tingkat persepsi ibu balita terhadap layanan posyandu secara signifikan lebih tinggi dari nilai standar yang ditetapkan, dilakukan uji One Sample t-test. Hasil uji hipotesis disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. Uji Hipotesis**

| Persepsi Ibu | t      | df | Sif. (2-tailed) |
|--------------|--------|----|-----------------|
| Balita       | 42.049 | 84 | .000            |

Hasil uji hipotesis mengungkapkan bahwa nilai t-hitung sebesar 42,049 lebih besar dari t-tabel (1,663) dengan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hal ini membuktikan bahwa tingkat persepsi ibu balita terhadap layanan Posyandu Anggrek secara signifikan lebih tinggi dari nilai standar. Maka demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan bahwa tingkat persepsi ibu balita tidak berbeda dari standar dapat ditolak, sementara hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Dengan menggunakan nilai pembanding rata-rata 67, penelitian ini membuktikan bahwa skor rata-rata persepsi responden secara statistik jauh melampaui nilai yang telah diperkirakan.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, maka disimpulkan bahwa pelayanan terpadu di Posyandu Anggrek Kampung Perawang Indah telah dipersepsikan dengan baik oleh ibu balita, dengan nilai mean keseluruhan 4,05 atau nilai skor 81,30 (kategori tinggi). Hal ini membuktikan bahwa Posyandu Anggrek telah berhasil memberikan layanan yang memenuhi sebagian besar standar pelayanan dan melampaui ekspektasi. Uji hipotesis menunjukkan bahwa tingkat

persepsi ibu balita secara signifikan lebih tinggi dari nilai standar ( $p < 0,05$ ). Ini membuktikan bahwa skor rata-rata persepsi responden secara statistik jauh melampaui nilai yang diperkirakan.

## SARAN

Melalui penelitian ini diharapkan untuk dapat melakukan beberapa peningkatan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanannya. Penting untuk memperbaiki fasilitas fisik dan memperbarui peralatan kesehatan yang sudah lama digunakan. Pelatihan berkelanjutan bagi kader posyandu harus diselenggarakan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan komunikasi mereka dalam melayani ibu dan balita. inovasi program seperti edukasi kesehatan interaktif dan sistem pengingat jadwal kunjungan berbasis digital perlu dikembangkan untuk meningkatkan partisipasi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penelitian ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah terlibat, terkhususnya kepada pihak Posyandu Anggrek Kampung Perawang Indah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aladin, A., Isjoni, I., & Azhar, A. (2020). Pelayanan Pelatihan Petugas Pemeriksa Kesehatan Jemaah Haji Di Upt. Penanggulangan Krisis Kesehatan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kesehatan Olahraga Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Riau. *Jurnal Manajemen Pendidikan Penelitian Kualitatif*, 4(1), 11–18.
- Creswell, J. W. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed. Methods Approaches*. Los Angeles: Sage Publications.
- Despari, R., Isjoni, I., & Azhar, A. (2021). Hubungan Antara Disiplin Kerja Dan Motivasi Berprestasi Dengan Kinerja Guru Sekolah Menengah Pertama (Smp) Negeri Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 9(1), 24–31.
- Friedman. (2013). *Keperawatan Keluarga*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hudzaifah, A. F., Ningrum, T. P., & Lestari, L. (2020). Tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan kesehatan di posyandu wilayah kota bandung. *Jurnal Keperawatan BSI*, 8(1), 26–31.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuzulina, N., Azhar, A., & Burhanud, D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Budaya Organisasi Terhadap Disiplin Guru Sekolah Dasar Di Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Kepemimpinan Dan Pengurusan Sekolah*, 7(2), 200–209.

- Oriza, N., & Yulianty, R. (2018). Faktor yang berhubungan dengan kejadian keputihan pada remaja putri di SMA darussalam medan. *Jurnal Bidan Komunitas*, 1(3), 142–151.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Rizal, S., Isjoni, I., & Azhar, A. (2020). Analisis Pelaksanaan Program Peningkatan Mutu Pendidik Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Fikri Islamic Green School Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Pendidikan Penelitian Kualitatif*, 5(1), 1–10.
- Rizal, S., Usman, T., Azhar, A., & Puspita, Y. (2020). Peningkatan kualitas pendidikan melalui sistem penjaminan mutu. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 9(4), 469–476.
- Shadri, R., Isjoni, I., & Azhar, A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Pegawai Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Riau. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(1), 1571–1576.
- Tjiptono, F. (2021). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. , (2009). Jakarta.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2019). *Services marketing: People, technology, strategy*. Singapore: World Scientific.
- Wulansari, Y., & Nugroho, C. (2018). Tingkat Kepuasan Ibu Tentang Mutu Pelayanan Posyandu Balita. *Jurnal Akp*, 8(1).