



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Posyandu Terhadap Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Melati Mekar Desa Margajaya Kecamatan Ngamprah

Anis Fitriyah\*, Fizi Fauziya

Universitas Teknologi Digital, Indonesia

. Alamat: Jl. Cibogo Indah III Bodogol, Rt.08/03 Kel. Mekarsari Kec. Rancasari, Bandung, Jawa Barat 40613

Email: [anis10121729@digitechuniversity.ac.id](mailto:anis10121729@digitechuniversity.ac.id), [fizifauziya@digitechuniversity.ac.id](mailto:fizifauziya@digitechuniversity.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to determine the influence of service quality on the satisfaction of mothers with toddlers at Posyandu Melati Mekar RW 05, Margajaya Village, Ngamprah District, West Bandung Regency. The method used is a quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to 70 respondents using a saturated sampling technique. The results showed that the service quality at Posyandu Melati Mekar was in the "very high" category with a score of 3,007 out of a maximum of 3,500, while the level of satisfaction among mothers was in the "high" category with a score of 2,900. The t test showed a t value of 9.592, which is greater than the t table value of 1.995, with a significance level of 0.001, indicating a significant influence of service quality on mother satisfaction. A correlation coefficient of 0.758 indicates a strong and positive relationship, while the determination coefficient of 57.5% shows that service quality greatly contributes to customer satisfaction. Thus, improving service quality can directly increase user satisfaction with posyandu services*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Posyandu, Mothers with Toddlers.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu balita di Posyandu Melati Mekar RW 05, Desa Margajaya, Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 70 responden menggunakan metode sampel jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Posyandu Melati Mekar berada dalam kategori sangat tinggi dengan skor 3.007 dari nilai maksimal 3.500, sedangkan tingkat kepuasan ibu balita termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai 2.900. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 9,592 lebih besar dari t tabel 1,995 dengan signifikansi 0,001, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu balita. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,758 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif, sementara nilai koefisien determinasi sebesar 57,5% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi besar terhadap kepuasan ibu balita. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan posyandu.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Posyandu, Ibu Balita.

### LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan posyandu di Indonesia sangat berpengaruh terhadap kepuasan ibu balita. Posyandu sebagai salah satu sarana kesehatan masyarakat, bertujuan untuk memantau tumbuh kembang balita, memberikan imunisasi, serta edukasi kesehatan bagi ibu. Namun, tingkat kepuasan ibu terhadap pelayanan ini bisa bervariasi, tergantung pada beberapa faktor seperti ketersediaan tenaga kesehatan yang terlatih, fasilitas yang memadai, serta kualitas informasi yang diberikan.

*Received: July 17, 2025; Revised: July 22, 2025; Accepted: July 28, 2025;*

*Published: April 30, 2026*

*\*Corresponding author, e-mail address*

Berdasarkan Riskesdas 2013, sebanyak 55,4% balita di Indonesia tidak rutin ditimbang di posyandu. Data Kementerian Kesehatan tahun 2017 menunjukkan bahwa dari 50.894 posyandu di Jawa Barat, hanya 29.388 yang aktif (57,74%). Meskipun hampir semua desa/kelurahan memiliki lebih dari satu posyandu, masih terdapat 21.506 posyandu (42,26%) yang tidak aktif, yang berpotensi memengaruhi partisipasi masyarakat terhadap layanan posyandu (Nurfauziyya et al., 2020).

Menurut Siswanto yang dikutip oleh (Kopong Tokan & Sekunda, 2023) , penyebab kurangnya kunjungan balita ke Posyandu selain karena cara pandang orangtua yang merasa bahwa anaknya tidak perlu lagi dibawa ke Posyandu seiring dengan pertambahan umur, hal lainnya juga karena minimnya kepercayaan para ibu terhadap pelayanan Posyandu. Kualitas dan pelayanan memiliki hubungan yang erat, kualitas merujuk pada sejauh mana produk atau layanan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, sedangkan pelayanan adalah bagaimana perusahaan memberikan pengalaman kepada pelanggan dalam menyediakan produk atau layanan tersebut.

Di Posyandu Melati Mekar RW 05 Desa Margajaya, Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, ditemukan adanya variasi tingkat kepuasan ibu balita terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi dan data kehadiran balita selama tiga bulan terakhir, terlihat bahwa angka partisipasi kunjungan masih fluktuatif dan cenderung rendah, yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap aspek pelayanan tertentu.

**Tabel 1. Jumlah Daftar Hadir Balita**

Jumlah Daftar Hadir Ibu Balita Posyandu Melati Mekar selama 3 bulan terakhir				
No	Hari/Tanggal	Jumlah Ibu Balita	Jumlah Hadir	Jumlah Tidak Hadir
1	Kamis/14 November 2024	70	45	25
2	Kamis/19 Desember 2024	70	38	32
3	Kamis/16 Januari 2025	70	40	30

Sumber: Data Posyandu

Tabel yang menunjukkan jumlah kehadiran balita di Posyandu Melati Mekar pada bulan November, Desember, dan Januari memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan posyandu. Dari data yang ada, total balita yang terdaftar ada 70 orang. Pada bulan November, ada 38 balita yang hadir, yang berarti sekitar 54% balita yang terdaftar datang ke posyandu. Jumlah ini relatif rendah jika dibandingkan

dengan jumlah total balita, yang bisa menunjukkan bahwa ibu-ibu mungkin merasa pelayanan di posyandu kurang memadai, sehingga tidak semua ibu membawa anaknya.

Kondisi ini dapat mencerminkan beberapa kemungkinan, antara lain: kualitas pelayanan belum konsisten, adanya kendala dalam proses pelayanan seperti waktu tunggu lama, fasilitas terbatas, atau komunikasi kader yang kurang efektif, hingga rendahnya persepsi manfaat dari kegiatan posyandu oleh sebagian ibu balita. Berdasarkan pada pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Posyandu Terhadap Kepuasan Ibu Balita di Posyandu Melati Mekar Desa Margajaya, Kec. Ngamprah.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut (Mia Sulistianingsih, Siti Rohimah, 2024) kualitas pelayanan merupakan suatu pandangan terhadap perubahan kualitas secara menyeluruh yang harus dipikirkan serta dijadikan ide yang jelas, sehingga penerapannya bisa diuji dan diterapkan dalam proses yang terus berjalan dan berkesinambungan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Indrasari (2019:62) dalam (Apriliana & Sukaris, 2022) kualitas layanan dianggap baik jika penyedia layanan mampu memberikan pelayanan yang sejalan dengan ekspektasi pelanggan. Maka dari itu, agar pelanggan merasa puas, diperlukan keseimbangan antara kebutuhan, keinginan, dan layanan yang diberikan. Kesimpulannya, kualitas pelayanan menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan melalui pemberian layanan yang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan inginkan.

Menurut Tjiptono dalam (Exreana Karundeng et al., 2021) kualitas pelayanan ialah keadaan yang dinamis dan mencakup produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Kualitas memiliki banyak pengertian, seperti kesesuaian dengan kebutuhan, kelayakan untuk digunakan, perbaikan yang terus-menerus, bebas dari cacat atau kerusakan, mampu memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten sejak awal, serta memberikan hasil yang memuaskan atau menyenangkan bagi konsumen. Sedangkan menurut Kasmir dalam (Exreana Karundeng et al., 2021) kualitas pelayanan merujuk pada upaya atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

## **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Park dalam (Irawan, 2021) mengungkapkan kepuasan pelanggan merupakan bentuk respon emosional yang muncul setelah pelanggan menggunakan suatu produk atau layanan, yang mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang dirasakan. Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono et al yang dikutip oleh (Maulidiah et al., 2023) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan persepsi mereka terhadap pengalaman pelayanan yang sebenarnya.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Sesaria, 2020) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) dengan harapan mereka. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan cenderung merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas. Sementara itu, ketika kinerja melampaui harapan, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat hingga merasa sangat puas atau bahkan senang. Sedangkan menurut Santoso yang dikutip oleh (Mia Sulistianingsih, Siti Rohimah, 2024) kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam membentuk nilai bagi pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, hal ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, seperti memperkuat hubungan yang baik dengan pelanggan, mendorong kepuasan yang berkelanjutan, menciptakan promosi melalui rekomendasi pribadi, serta meningkatkan minat pelanggan untuk kembali menggunakan produk atau layanan perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif berarti penelitian yang telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan posyandu (X) terhadap kepuasan ibu balita (Y). Jenis penelitian yang digunakan yakni studi kasus. Studi kasus merupakan objek atau unit penelitian yang ditentukan secara terbatas, baik dari segi waktu, lokasi, maupun batas-batas fisik, sehingga dapat dikaji secara mendalam (Mumtaza & Millanyani, 2023).

Populasi pada penelitian ini adalah ibu balita yang berjumlah 70 orang, yang mana jumlah ini sesuai dengan data yang diberikan oleh Posyandu Melati Mekar. Pada

penelitian ini, peneliti menggunakan metode sampel jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Perhitungan data dilakukan dengan menerapkan metode regresi linear sederhana berdasarkan persamaan berikut ini:

$$Y = a + bx$$

Dengan keterangan:

Y = Variabel tak bebas

X = Variabel bebas

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah positif atau negatif. Variabel independen kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y). Pada penelitian ini akan diuji menggunakan *software SPSS for Windows* versi 26. Adapun untuk hasil pengujian adalah sebagai berikut.

Tabel 2 hasil uji regresi linear sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.654	4.404		-.148	.882
	KUALITAS PELAYANAN	.980	.102	.758	9.592	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Olah data penulis (2025)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = -0,654 + 0,980 x$$

Dimana:

Y = Variabel tak bebas

X = Variabel bebas

a = -0,654

b = 0,980

Interpretasi hasil persamaan Regresi Linear Sederhana:

1. (a) -0,654 adalah nilai awal kepuasan pelanggan saat kualitas pelayanan dianggap nol

2. (b) 0,980 artinya setiap kenaikan 1 satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,980 satuan

Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan hasil analisis regresi linear sederhana antara variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Nilai koefisien regresi untuk kualitas pelayanan adalah 0,980 dan nilai signifikansi (Sig.) adalah 0,001. Karena nilai signifikansi jauh di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan. Nilai koefisien yang tinggi menunjukkan bahwa hubungan keduanya cukup kuat dan positif. Ini menguatkan bahwa kualitas pelayanan memang menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.

### Uji Determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk melihat sejauh mana model mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen (Arista et al., 2022). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (ibu balita) dengan menggunakan koefisien determinasi ( $square/r^2 = (r)^2$ ) atau menggunakan rumus  $Kd = r^2 \times 100\%$ . Perhitungan statistik koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS *for Windows* versi 26. Hasil pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 hasil uji determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 <sup>a</sup>	.575	.569	3.247

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Olah data penulis (2025)

Berdasarkan pada tabel di atas diketahui nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0.575. *R Square* ini hasil dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau R, yaitu  $0,758 \times 0,758 = 0,575$ . Besarnya angka koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,575 atau 57,5% menunjukkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) sebesar 57,5%. Sedangkan

sisanya yaitu 42,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

## Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t statistik dengan t tabel. Jika t hitung < t tabel, maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika t hitung > t tabel, maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4 hasil uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.654	4.404		-.148	.882
	KUALITAS PELAYANAN	.980	.102	.758	9.592	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Olah data penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 9,592 yang mana lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1,995 dan nilai sig 0,001 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan (ibu balita). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan parsial yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel independen (kualitas pelayanan) memengaruhi variabel dependen (kepuasan pelanggan).

## Pembahasan

### Kualitas Pelayanan di Posyandu Melati Mekar

Dari hasil uji regresi, diperoleh persamaan  $Y = -0,654 + 0,980X$ . Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu poin dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan tingkat kepuasan ibu balita sebesar 0,980 poin. Nilai signifikansi sebesar 0,000 juga memperkuat hasil ini, karena lebih kecil dari batas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Analisis hubungan antara kedua variabel juga diperkuat dengan koefisien korelasi sebesar 0,629. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berada dalam kategori kuat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan ibu balita merasa puas terhadap layanan posyandu.

Selain itu, hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 39,6% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 39,6% dari variasi kepuasan ibu balita. Sementara itu, sisanya sebesar 60,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor lingkungan, kondisi ekonomi, atau preferensi pribadi masing-masing ibu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan ibu balita di Posyandu Melati Mekar. Hasil ini dapat menjadi dasar penting bagi pihak pengelola posyandu untuk terus meningkatkan mutu pelayanan agar masyarakat merasa puas dan terdorong untuk terus memanfaatkan layanan posyandu secara rutin.

### **Kepuasan Pelanggan (Ibu Balita) di Posyandu Melati Mekar**

Berdasarkan uji regresi, diperoleh persamaan regresi  $Y = -0,654 + 0,980X$ . Ini berarti bahwa setiap peningkatan satu poin dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,980 poin. Uji ini juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan secara statistik.

Dari hasil uji koefisien korelasi menunjukkan nilai  $r$  sebesar 0,758 yang dikategorikan sebagai hubungan yang kuat. Artinya, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang cukup erat dengan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh ibu balita. Sementara itu, hasil koefisien determinasi atau  $R^2$  menunjukkan nilai sebesar 0,575 atau 57,5%. Ini berarti bahwa sebesar 57,5% variasi dari kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sisanya, sebesar 42,5%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar ruang lingkup penelitian ini, seperti faktor lingkungan, kondisi pribadi responden, atau pengalaman sebelumnya.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Posyandu Melati Mekar memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan ibu balita. Meski masih ada ruang untuk perbaikan, tingkat kepuasan yang tinggi ini menjadi indikasi bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan cukup baik dan mampu memenuhi harapan sebagian besar masyarakat

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Ibu Balita) di Posyandu Melati Mekar**

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, khususnya dalam perspektif ibu balita sebagai pengguna layanan Posyandu Melati Mekar. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi sebesar 0,001 yang jauh lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Artinya, secara statistik, kualitas pelayanan memang benar-benar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh ibu balita. Selain itu, nilai  $t$  hitung sebesar 9,592 juga jauh lebih besar dibandingkan dengan  $t$  tabel sebesar 1,995, yang semakin memperkuat bahwa pengaruh antara kedua variabel tersebut sangat signifikan. Hubungan positif ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh kader atau petugas Posyandu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan para ibu balita yang menerima layanan tersebut.

Hasil ini menggambarkan bahwa perhatian, kesabaran, dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan seperti memberikan informasi yang jelas, bersikap ramah, serta memahami kebutuhan ibu dan anak berdampak besar pada bagaimana pelanggan menilai pelayanan tersebut. Kepuasan ibu balita bukan hanya sekadar puas dengan layanan, tetapi juga merasa dihargai, dipahami, dan diperlakukan dengan baik. Ini menjadi bukti bahwa kualitas pelayanan yang tinggi sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan posyandu.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,758 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan posyandu dengan kepuasan ibu balita. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh kader maupun petugas Posyandu, maka tingkat kepuasan ibu balita terhadap layanan yang diterima juga semakin tinggi. Untuk mengetahui

seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu balita, digunakan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,575 atau 57,5%. Nilai ini mengindikasikan bahwa 57,5% variasi kepuasan ibu balita dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan di Posyandu Melati Mekar.

Sementara itu, 42,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, waktu tunggu pelayanan, karakteristik individu ibu, atau pengalaman sebelumnya dalam menerima layanan kesehatan. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan ibu balita, diperlukan perhatian juga terhadap aspek-aspek lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh di Posyandu

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Posyandu Melati Mekar, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan ibu balita. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 9,592 lebih besar dari t tabel 1,995, serta nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh posyandu terbukti memengaruhi kepuasan ibu balita. Selain itu, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 57,5%. Ini berarti bahwa sebesar 57,5% tingkat kepuasan ibu balita dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,758 juga menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan ibu balita tergolong kuat dan positif. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas posyandu, seperti ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas yang memadai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan ibu balita. Hasil ini dapat menjadi masukan bagi pihak posyandu untuk terus meningkatkan pelayanan agar kunjungan dan partisipasi ibu balita semakin meningkat

### **Saran**

Pihak posyandu disarankan untuk melakukan peningkatan kapasitas kader melalui pelatihan berkala, bimbingan teknis, serta evaluasi kinerja yang rutin. Selain itu, kader

juga perlu dibekali dengan keterampilan komunikasi yang lebih baik, sehingga bisa membangun kedekatan dengan ibu balita dan memberikan pelayanan yang tidak hanya teknis, tetapi juga bersifat empatik dan responsif

## DAFTAR REFERENSI

- Aini, L. N., & Izzah, N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada the Body Shop Botani Square Mall Bogor). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(6).
- Amin, N. F., Garancang, S., Abunawas, ; Kamaluddin, Penulis, N., Nur, :, & Amin, F. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR*, 14(1).
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *JURNAL MANEKSI*, 11(2). <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arista, M., Sadjarto, A., & Santoso, T. N. B. (2022). Pengaruh Motivasi Belajar dan Teman Sebaya terhadap Kemandirian Belajar Pelajaran Ekonomi pada Pembelajaran Daring di Masa Pandemi. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 7334–7344. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3499>
- Asnawi, A., Arfani, M., Priyanto, P., Kamariyah, S., & Dwijosusilo, K. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Website (Webqual) terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api melalui Aplikasi KAI Access di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 7(1). <https://doi.org/10.25139/jiabi.v7i1.6550>
- Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*, 1.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, 73–79.
- Estamarinda, E., Akila, A., & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(1). <https://doi.org/10.31851/jmanivestasi.v3i1.6407>
- Exreana Karundeng, M., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6).
- Giri Prawiyogi, A., Latifatu Sadiyah, T., Purwanugraha, A., & Nur Elisa, P. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 8(1).
- Indrawan, B., & Kaniawati Dewi, R. (2020). Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Periode 2013-2017. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1). <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.239>
- Irawan, H. (2021). *Manajemen Merek dan Kepuasan Pelanggan* (Dahlan (ed.)). PT. Nasya Expanding Management (NEM). [https://books.google.co.id/books?id=ydQxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=ydQxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Izzudin, M., Djubaedi, D., & Huriyah, H. (2021). MANAJEMEN BOARDING SCHOOL

- DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PEMBELAJARAN DI SMP NURUL HAYAJ KETANGGUNGAN BREBES. *Tsaqafatuna*, 3(1), 65–74. <https://doi.org/10.54213/tsaqafatuna.v3i1.63>
- Kopong Tokan, P., & Sekunda, M. S. (2023). Kelimutu Nursing Journal KEPUASAN IBU BALITA TERHADAP PELAYANAN KADER DI POSYANDU MELATI DESA MAGEKAPA WILAYAH KERJA PUSKESMAS MAUKARO ENDE. *Kepuasan Ibu Balita Terhadap Pelayanan Kader Di Posyandu Melati Desa Magekapa Wilayah Kerja Puskesmas Maukaro Ende*, 1(2).
- Kumparan. (2023). *Pengertian Kualitas dan Manfaatnya dalam Berbagai Bidang*. <https://kumparan.com/pengertian-dan-istilah/pengertian-kualitas-dan-manfaatnya-dalam-berbagai-bidang-21OnJmwV5DG/full>
- Lobubun, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Sentani. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15, 143.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA USAHA TOKO BAHAN BANGUNAN MENTARI DI DESA SEA KECAMATAN PINELENG KABUPATEN MINAHASA. *Prosiding*, 3(4).
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). PENGARUH FASILITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PELANGGAN. *JURNAL ECONOMINA*, 2(3). <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Meravi. (2023). *5 Prinsip Utama Mencapai Kepuasan Pelayanan Pelanggan yang Tinggi*. Meravi BPO. <https://blog.meravibpo.id/pelayanan-pelanggan/>
- Mia Sulistianingsih, Siti Rohimah, A. N. (2024). Pengaruh Customer Quality Atribut Hotel Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel. *Inovasi Makro Ekonomi*, 6, 96. <https://journalpedia.com/1/index.php/ime/article/view/2078/2099>
- Muhartini, A. A., Sahroni, O., Rahmawati, S. D., Febrianti, T., & Mahuda, I. (2021). ANALISIS PERAMALAN JUMLAH PENERIMAAN MAHASISWA BARU DENGAN MENGGUNAKAN METODE REGRESI LINEAR SEDERHANA. *Jurnal Bayesian: Jurnal Ilmiah Statistika Dan Ekonometrika*, 1(1), 17–23. <https://doi.org/10.46306/bay.v1i1.2>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA URBANS TRAVEL. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2). <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Musrifah Mardiani Sanaky, L. M. S. H. D. T. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PADA PROYEKPEMBANGUNAN GEDUNG ASRAMA MAN 1 TULEHU MALUKU TENGAH. *JURNAL SIMETRIK*, 11.
- Nurfauziyya, F. A., Raksanagara, A. S., Elba, F., Susanti, A. I., & Mandiri, A. (2020). Pola Kunjungan Posyandu Selama 5 Tahun Terakhir di Wilayah Kerja Puskesmas Jatinangor Kabupaten Sumedang at the Jatinangor Community Health Center. *Jsk*, 5(4).
- Rusni, A. (2021). Pengaruh Lokasi Dan Sales Promotion Terhadap Impulsive Buying Pada Konsumen Alfamart Batu Alang Kecamatan Moyo Hulu Sumbawa. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*.
- Sesaria, M. (2020). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, PENGEMBANGAN

KARIR DAN K3 (KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA) TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT. DYNAPLAST CIBITUNG (DP04). *Repository STIE Indonesia (STEI) Jakarta*, 3.

- WardhanaAditya, Z. I. dan. (2024). *Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian Kuantitatif* (M. Pradana (ed.)). Eureka Media Aksara. <https://repository.penerbiteureka.com/publications/569215/operasionalisasi-variabel-skala-pengukuran-instrumen-penelitian-kuantitatif>
- Wattimena, R. A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Pada Hotel Amboina Kota Ambon). *Jurnal Admiistrasi Terapan*, 2, 227.
- Yulistiawaty, N. T. (2020). Kegiatan Pramuka Di Sdn 1 Hadiluwih Berbasis Patriotisme Untuk Menumbuhkan Rasa Nasionalisme. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 11(2).