



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA TERHADAP  
PELAYANAN POSYANDU DI DESA NGALURAN  
KABUPATEN DEMAK**

*Manuscript*

**OLEH :  
Nurul Falah  
G2A014019**

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

**2018**

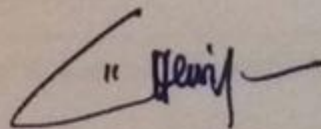
PERNYATAAN PERSETUJUAN MANUSCRIPT  
DENGAN JUDUL

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA TERHADAP  
PELAYANAN POSYANDU DI DESA NGALURAN  
KABUPATEN DEMAK**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Semarang, 23 Agustus 2018

Pembimbing



Ns. Dewi Setyawati.,S.Kep., MNS



## **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA TERHADAP PELAYANAN POSYANDU DI DESA NGALURAN KABUPATEN DEMAK**

Nurul Falah<sup>1</sup>, Dewi Setyawati<sup>2</sup>,

1. Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fikkes UNIMUS, nurulfalah801@gmail.com

2. Dosen Keperawatan Fikkes UNIMUS, dewisetyawati@unimus.ac.id

### **Abstrak**

Peran posyandu sangat diperlukan bagi masyarakat sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya bagi ibu, bayi dan balita. Oleh karena itu posyandu harus memberikan cakupan pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu posyandu perlu memberikan pelayanan yang baik kepada ibu dan balita. Tujuan penelitian ini adalah menggambarkan tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan posyandu di Desa Ngaluran Kecamatan Karanganyar Kabupaten Demak. Rancangan penelitian ini adalah studi deskriptif dengan pendekatan survey analitik. Responden penelitian ini ibu balita yang sudah berkunjung lebih dari 3 kali ke posyandu di Desa Ngaluran, dan terdapat ibu balita yang berjumlah 610 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling dengan jumlah 242 responden. Hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan berdasarkan aspek bukti fisik sebagian besar tidak puas yaitu sebanyak 67,8%, berdasarkan aspek kehandalan keduanya sama antara yang puas dan tidak puas, berdasarkan aspek daya tanggap sebagian besar tidak puas yaitu sebanyak 59,9%, berdasarkan aspek jaminan sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 59,5%, berdasarkan aspek empati ditemukan antara yang puas dan tidak puas sama besar. Berdasarkan hasil tersebut maka ibu balita diharapkan selalu memanfaatkan pelayanan posyandu dengan berkunjung secara rutin ke posyandu guna mengetahui pertumbuhan dan perkembangan balitanya.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan posyandu.

---

### **Description of The Mother's Level of Satisfaction on *Posyandu* Service in Ngaluran Village, Demak**

#### **Abstract**

The role of *posyandu* (a community-based vehicle to improve child survival and development) is very necessary for the community as the front guard in providing health services, especially for mothers, babies and toddlers. Therefore *posyandu* must provide maximum service. Therefore the *posyandu* needs to provide good services to mothers and toddlers. The study aims to describe mothers' level of satisfaction on *posyandu* services in Ngaluran Village, Karanganyar District, Demak Regency. This was a descriptive study with an analytical survey approach. The respondents of this study were mothers of toddlers who had visited more than 3 times at the *posyandu* in Ngaluran Village, and there were mothers of toddlers who numbered 610 people. The sampling technique used was simple random sampling with a total of 242 respondents. The results showed that satisfaction based on the aspect of the physical evidence was largely dissatisfied, as much as 67.8%, based on the aspects of reliability both were the same between those who were satisfied and dissatisfied, based on the aspect of responsiveness, most were dissatisfied as much as 59.9%, based on the aspect of guarantee most stated that they were dissatisfied, as much 59.5%, based on the aspect of empathy found between those who were satisfied and dissatisfied. Based on these results, mothers are expected to always utilize the *posyandu* service by visiting regularly to *posyandu* to find out the growth and development of their children.

Keywords: Satisfaction, *Posyandu* Service.

---

## **PENDAHULUAN**

Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dilaksanakan oleh, dari dan bersama masyarakat, untuk memberdayakan dan mempermudah kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan bagi ibu, bayi dan anak balita. Peran kader dalam menyelenggarakan posyandu sangat besar karena selain sebagai pemberi informasi juga sebagai penggerak masyarakat untuk datang ke posyandu dan melaksanakan perilaku hidup sehat dan bersih (Kemenkes RI, 2012).

Peran posyandu sangat diperlukan bagi masyarakat sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya bagi ibu, bayi dan balita. Oleh karena itu posyandu harus memberikan cakupan pelayanan yang maksimal. Cakupan dari posyandu dibedakan atas jenisnya. Posyandu pratama belum bisa dilakukan secara rutin setiap bulan. Posyandu pada tingkat madya sudah dapat melaksanakan kegiatan lebih dari 8 kali per tahun dengan rata-rata jumlah kader tugas 5 orang atau lebih, tetapi cakupan program utamanya (KB, KIA, Gizi, dan Imunisasi) masih rendah yaitu kurang dari 50%. Posyandu Purnama cakupan program utamanya lebih dari 50%, dan posyandu Mandiri sudah dilakukan dengan teratur, cakupan lima program utama sudah baik, ada program tambahan, dan dana sehat telah menjangkau lebih dari 50% KK. Cakupan penimbangan balita dari tahun 2010 sampai tahun 2014 di Indonesia cenderung meningkat. Namun pada tahun 2015 terjadi penurunan menjadi 73,0%, hal itu disebabkan pada tahun 2015 terjadi peralihan RPJMN tahun 2015-2019 dimana terdapat pengembangan sasaran program dan penambahan indikator baru terkait Renstra Kemenkes sehingga cakupan dan target penimbangan balita di posyandu belum tersosialisasikan dengan baik (Kemenkes RI, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukatmi dan Wulansari (2014) menemukan bahwa sebagian besar responden (70,0%) menilai mutu pelayanan di posyandu balita termasuk memuaskan. Penelitian yang dilakukan oleh Widartini dan

Nopiyani (2013) menemukan bahwa pengguna layanan sangat puas terhadap kualitas layanan Posyandu namun masih terdapat item-item dimensi mutu yang perlu ditingkatkan pada pelayanan Posyandu terutama adalah kemampuan petugas dalam melakukan penyuluhan dan ketersediaan media penyuluhan. Penelitian yang dilakukan oleh Chasanah (2015) menemukan bahwa tingkat kepuasan ibu balita terhadap pelayanan pada posyandu rata-rata 62,2% dengan kategori memuaskan. Hasil penelitian Handayani (2012) menemukan bahwa ibu melakukan frekuensi kunjungan yang teratur karena kualitas layanan posyandu yang sebagian besar dalam kategori baik.

Studi pendahuluan yang dilakukan di Desa Ngaluran Kecamatan Karanganyar Demak diketahui bahwa saat ini terdapat 7 RW dan masing-masing RW memiliki layanan posyandu untuk balita. Jumlah balita keseluruhan yang mendapatkan layanan posyandu sebanyak 610 anak. Pelayanan yang diberikan oleh Posyandu di Desa Ngaluran ini masih dirasa kurang memuaskan bagi ibu balita. Hal ini terlihat dari proses antrian yang cukup lama serta pelayanannya sekilas hanya melakukan penimbangan dan pengukuran tinggi badan saja, sementara nilai tambah yang didapatkan dari layanan posyandu masih belum terlihat. Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan 60 orang ibu balita yang mengikuti layanan posyandu didapatkan 68,33% menyatakan kurang puas dengan pelayanan posyandu. Ketidakpuasan ini disebabkan karena pelayanan posyandu tidak ada penyuluhan kesehatan terutama terkait dengan proses tumbuh kembang anak, dan di posyandu juga tidak ada layanan atau pemeriksaan kesehatan bagi anak. Berkaitan dengan antrian yang panjang dan lama juga disebutkan oleh ibu-ibu tersebut bahwa banyak anak yang hingga menangis dan tidak mau dilakukan penimbangan karena lamanya antrian dan tidak disediakannya alat bermain yang ada di posyandu guna membantu membangun kegembiraan bagi anak.

## **METODOLOGI**

Rancangan penelitian ini menggunakan studi deskriptif yaitu menggambarkan variabel penelitian (Nursalam, 2008). Pendekatan yang digunakan adalah survey

analitik. Penelitian ini menggambarkan kepuasan peserta posyandu berdasarkan lima aspek yaitu tangile, reliability, responseiveness, assurance, dan emphaty. Populasi penelitian ini adalah ibu balita yang sudah berkunjung lebih dari 3 kali ke posyandu di Desa Ngaluran, dan terdapat ibu balita yang berjumlah 610 orang. Teknik sampling yang digunakan simple random sampling berjumlah 242 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

Distribusi frekuensi kepuasan responden atas pelayanan posyandu berdasarkan aspek bukti fisik peserta posyandu di Desa Ngaluran Kabupaten Demak tahun 2018 (n=242)

<b>Kepuasan aspek bukti fisik</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak puas	164	67,8
Puas	78	32,2
Jumlah	242	100

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan dalam aspek bukti fisik sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 164 orang (67,8%) dan yang menyatakan puas sebanyak 78 orang (32,2%).

Tabel 2

Distribusi frekuensi kepuasan responden atas pelayanan posyandu berdasarkan aspek kehandalam peserta posyandu di Desa Ngaluran Kabupaten Demak tahun 2018 (n=242)

<b>Kepuasan aspek kehandalan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak puas	121	50,0
Puas	121	50,0
Jumlah	242	100

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan dalam aspek kehandalan keduanya sama antara yang puas dan tidak puas adalah sama (50,0%).

Tabel 3

Distribusi frekuensi kepuasan responden atas pelayanan posyandu berdasarkan aspek daya tanggap peserta posyandu di Desa Ngaluran Kabupaten Demak tahun 2018 (n=242)

<b>Kepuasan aspek daya tanggap</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak puas	145	59,9
Puas	97	40,1
Jumlah	242	100

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan dalam aspek daya tanggap sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 145 orang (59,9%) dan yang menyatakan puas sebanyak 97 orang (40,1%).

Tabel 4

Distribusi frekuensi kepuasan responden atas pelayanan posyandu berdasarkan aspek jaminan peserta posyandu di Desa Ngaluran Kabupaten Demak tahun 2018 (n=242)

<b>Kepuasan aspek jaminan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak puas	144	59,5
Puas	98	40,5
Jumlah	242	100

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan dalam aspek jaminan sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 144 orang (59,5%) dan yang menyatakan puas sebanyak 98 orang (40,5%).

Tabel 5

Distribusi frekuensi kepuasan responden atas pelayanan posyandu berdasarkan aspek empati peserta posyandu di Desa Ngaluran Kabupaten Demak tahun 2018 (n=242)

<b>Kepuasan aspek empati</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak puas	121	50,0
Puas	121	50,0
Jumlah	242	100

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan dalam aspek empati ditemukan antara yang puas dan tidak puas sama besar yaitu masing-masing 50,0%).

## **Pembahasan**

Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan pelayanan posyandu diukur berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung dan empati, dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Dimensi bukti fisik**

Kepuasan berdasarkan aspek bukti fisik ditemukan sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 67,8% dan yang menyatakan puas sebanyak 32,2%. Berdasarkan jawaban atas kepuasan pada aspek bukti fisik ditemukan bahwa sebagian besar responden penelitian menjawab puas, terutama pada pernyataan alat yang tersedia modern dan mutakhir, hal ini menunjukkan bahwa peralatan posyandu seperti timbangan, alat pengukur tinggi badan dan alat bantu lainnya telah menggunakan peralatan yang mutakhir sehingga hasil pengukuran dianggap lebih akurat, namun ada satu pernyataan yaitu kerapian dari penampilan kader yang ditemukan 12,8% yang menyatakan tidak puas, hal ini menunjukkan bahwa ada penampilan kader posyandu yang dianggap kurang rapi dari hasil persepsi responden. Kerapian yang kurang ini bisa berupa pemakaian baju seragam yang kurang rapi, atau dandanan yang kurang sesuai.

Dimensi bukti fisik atau tangible adalah segala sesuatu yang tampak, seperti penampilan fisik dari fasilitas, peralatan dan personalia yang meliputi : kebersihan dan kenyamanan ruangan, kerapian penampilan karyawan, kelengkapan peralatan. Dimensi tangible menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh kader posyandu diantaranya penampilan yang ditunjukkan oleh kader posyandu yang selalu menunjukkan kerapian dalam berpenampilan, ruangan posyandu yang selalu terjaga kerapian dan kebersihan sehingga ibu balita merasa



nyaman ketika menunggu di posyandu. Akan tetapi meskipun kader tampil rapi dan baik, serta bersikap sopan dan ramah, responden merasa belum puas dengan fasilitas yang tersedia di posyandu seperti tempat duduk yang kurang rapi, tempat penimbangan yang sudah tidak berfungsi dengan baik (Supranto, 2009).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfah (2012) yang menemukan bahwa dimensi *tangibility* secara keseluruhan mendapatkan respon baik. Hal ini dapat dilihat dari sebesar 100% responden di Puskesmas Pandanwangi Malang menyatakan Posyandu memiliki alat timbang berat badan dan memiliki alat pengukur panjang/tinggi badan bayi.

## **2. Dimensi kehandalan**

Kepuasan berdasarkan aspek kehandalan keduanya sama antara yang puas dan tidak puas adalah sama (50,0%). Berdasarkan jawaban atas kepuasan berdasarkan aspek kehandalan ditemukan bahwa sebagian besar responden penelitian menjawab puas terhadap berbagai pernyataan kuesioner, terutama pada pernyataan kader memberikan senyum, sapa dan santun dalam menerima peserta posyandu, hal ini menunjukkan bahwa kader posyandu memberikan sikap yang ramah kepada peserta posyandu sehingga peserta posyandu merasa dihormati. Namun ada satu pernyataan yaitu pelayanan dengan memberikan arahan yang mudah dimengerti kepada peserta dan pelayanan yang cepat oleh kader posyandu yang ditemukan 17,8% yang menyatakan tidak puas. Artinya bahwa kader posyandu masih ada yang kurang cakap dapat memberikan informasi dan arahan pelaksanaan posyandu sehingga ada sebagian responden yang merasa kurang bisa memahami arahan dari kader tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Pujiana (2015) yang menemukan bahwa dimensi kehandalan dalam pelayanan di posyandu sudah baik. Kecermatan petugas saat melayani, standar pelayanan yang mereka terapkan saat melayani, kemampuan serta keahlian dalam menggunakan alat bantu

pada saat proses pelayanan merupakan bukti sudah baiknya dimensi reliability dalam pelayanan di posyandu.

### **3. Dimensi daya tanggap**

Kepuasan berdasarkan aspek daya tanggap ditemukan sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 59,9% dan yang menyatakan puas sebanyak 40,1%. Berdasarkan jawaban atas kepuasan atas aspek daya tanggap ditemukan bahwa sebagian besar responden penelitian menjawab puas terhadap berbagai pernyataan kuesioner, terutama pada pernyataan penanganan segera kepada peserta baru, hal ini menunjukkan bahwa kader posyandu ternyata telah sigap dalam memberikan pelayanan kepada peserta posyandu. Kecepatan dan kesigapan ini kemudian mendapat apresiasi dari responden. Namun ada satu pernyataan yaitu pemberian bimbingan kepada ibu balita dalam proses pelayanan di posyandu yang ditemukan 42,2% yang menyatakan tidak puas. Artinya bahwa ada sebagian peserta posyandu yang masih mengeluhkan bimbingan oleh kader posyandu selama pelaksanaan posyandu yang masih dianggap rendah atau kurang bisa dipahami responden.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ulfa (2012) yang menemukan bahwa *responsiveness secara* keseluruhan mendapatkan respon baik. Hal ini ditunjukkan dari sebesar 100% responden menyatakan bidan bersikap ramah dan sopan dan sebesar 99,1% responden menyatakan kader Posyandu bersikap ramah dan sopan. Namun ada pernyataan yang memiliki respon berbeda yaitu sebesar 18,4% responden menyatakan bidan melakukan pemeriksaan dengan perlakuan kasar.

### **4. Dimensi jaminan**

Kepuasan berdasarkan aspek jaminan ditemukan sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 59,5% dan yang menyatakan puas sebanyak 40,5%. Berdasarkan jawaban atas kepuasan pada aspek jaminan ditemukan bahwa sebagian besar responden penelitian menjawab puas terhadap berbagai pernyataan kuesioner, terutama pada pernyataan pengetahuan kader tentang

program yang ada di posyandu, yang maksudnya adalah kader memiliki pengetahuan yang baik terkait dengan program-program yang ada di posyandu serta bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh posyandu. Artinya bahwa kader posyandu mampu menterjemahkan dalam tindakan pelayanan serta kemampuan memberi penyuluhan tentang program dan pelayanan posyandu. Namun ada satu pernyataan yaitu jaminan keselamatan selama mengikuti proses pelayanan di posyandu yang ditemukan 20,3% yang menyatakan tidak puas. Artinya bahwa jaminan keselamatan yang ada di posyandu masih ada yang dipersepsikan rendah oleh responden seperti pemberian imunisasi masal untuk virus rubela yang hingga saat ini masih belum mendapatkan pernyataan halal dari MUI.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Pujiana (2015) yang menemukan bahwa assurance secara keseluruhan mendapatkan respon baik. Hal ini dapat dilihat dari sebesar 99,1% responden di Puskesmas Pandanwangi Malang menyatakan kader/petugas Posyandu bertindak cepat dalam memberikan pelayanan. Dan sebesar 99,1% responden menyatakan kader/petugas Posyandu menjelaskan dengan jelas prosedur pemberian obat saat anak sakit. Namun ada pernyataan yang memiliki respon berbeda yaitu sebesar 26,6% responden menyatakan jumlah bidan kurang untuk melakukan pelayanan.

## **5. Dimensi empati**

Kepuasan berdasarkan aspek empati ditemukan antara yang puas dan tidak puas sama besar yaitu masing-masing 50,0%. Berdasarkan jawaban atas kepuasan pada aspek empati ditemukan bahwa sebagian besar responden penelitian menjawab puas terhadap berbagai pernyataan kuesioner, terutama pada kemampuan kader dalam memprioritaskan kebutuhan masyarakat, hal ini berarti bahwa kader mampu memahami dan menyelami hati peserta posyandu sehingga mampu memprioritaskan kebutuhan yang memang diperlukan oleh peserta posyandu. Namun masih ditemukan pernyataan tentang kemampuan kader dalam memahami keluhan masyarakat yang

ditemukan 45,1% yang menyatakan tidak puas. Artinya ada sebagian kader yang dipersepsikan oleh peserta posyandu yang belum mampu memahami keluhan peserta terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh posyandu.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Pujiana (2015) menemukan bahwa sikap yang ramah serta sopan santun telah ditunjukkan oleh petugas pada saat melayani. Hal ini didasari sebagai bentuk pelayanan kepada peserta psoyandu dan harus memberikan sikap yang ramah dan mampu memahami apa yang menjadi keluhan dari masyarakat.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa kepuasan berdasarkan aspek bukti fisik ditemukan sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 67,8%, Kepuasan berdasarkan aspek kehandalan keduanya sama antara yang puas dan tidak puas, Kepuasan berdasarkan aspek daya tanggap sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 59,9%, Kepuasan berdasarkan aspek jaminan ditemukan sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 59,5%, Kepuasan berdasarkan aspek empati ditemukan antara yang puas dan tidak puas sama besar yaitu masing-masing 50,0%.

Ibu balita diharapkan selalu memanfaatkan pelayanan posyandu dengan berkunjung secara rutin ke posyandu guna mengetahui pertumbuhan dan perkembangan balitanya.

## **KEPUSTAKAAN**

Kementrian Kesehatan RI (2012). *Buku saku posyandu*. [.http://www.depkes.go.id/resources/download/promosi-kesehatan/buku-saku-posyandu.pdf](http://www.depkes.go.id/resources/download/promosi-kesehatan/buku-saku-posyandu.pdf). diunduh 29 januari 2018.

Nursalam. (2008). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan :Pedoman skripsi, tesis dan instrument penelitian keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.

Pujiana, Desi. (2015). Kualitas Pelayanan Pada Program Posyandu Lanjut Usia Di Kelurahan Ledok Kulon Bojonegoro. Artikel. De Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA.

- Siti uswatun chasanah (2015). *Hubungan kinerja kader posyandu dengan tingkat kepuasan ibu balita dalam pelayanan posyandu.* <http://jurnal.akbiduk.ac.id/assets/doc/170223082851-4.pdf>. Diunduh 20 desember 2017.
- Sukatmi dan yuni (2014). *Tingkat kepuasan ibu tentang mutu pelayanan posyandu balita.* [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=493118&val=10094&title=TINGKAT%20KEPUASAN%20IBU%20TENTANG%20MUTU%20PELAYANAN%20POSYANDU%20BALITA%20\(Studi%20deskriptif%20di%20Posyandu%20Balita%20Dusun%20Sambiroto%20Desa%20Sambirobyong%20Kecamatan%20Kayen%20Kidul%20Kabupaten%20Kediri%20Tahun%202014\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=493118&val=10094&title=TINGKAT%20KEPUASAN%20IBU%20TENTANG%20MUTU%20PELAYANAN%20POSYANDU%20BALITA%20(Studi%20deskriptif%20di%20Posyandu%20Balita%20Dusun%20Sambiroto%20Desa%20Sambirobyong%20Kecamatan%20Kayen%20Kidul%20Kabupaten%20Kediri%20Tahun%202014))
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Yuni Wulansari, Christianto Nugroho. (2017). *Tingkat Kepuasan Ibu Tentang Mutu Pelayanan Posyandu Balita.* Jurnal AKP. Vol. 8 No. 1 : 1 Januari – 30 Juni 2017.

PERNYATAAN PERSETUJUAN MANUSCRIPT  
DENGAN JUDUL

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU BALITA TERHADAP  
PELAYANAN POSYANDU DI DESA NGALURAN  
KABUPATEN DEMAK**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Semarang, 23 Agustus 2018

Pembimbing

Ns. Dewi Setyawati.,S.Kep., MNS