

KEPUASAN IBU BALITA TERHADAP PELAYANAN KADER DI POSYANDU MELATI DESA MAGEKAPA WILAYAH KERJA PUSKESMAS MAUKARO ENDE

Pius Kopong Tokan¹, Maria S. Sekunda²

¹ Program Studi D III Keperawatan Ende Poltekkes Kemenkes Kupang, Ende, Indonesia

**Corresponding author. Jl. Prof. DR. W.Z. Yohanes, Ende, Indonesia.*

E-mail: maria.secunda@yahoo.co.id¹⁾

piustokanende@yahoo.com²⁾

Received: 2023-06-17; Revised: 2023-07-04; Accepted: 2023-07-09

Abstrak

Posyandu merupakan bentuk peran serta masyarakat di bidang kesehatan yang dikelola oleh kader dengan sasaran seluruh anggota masyarakat. Menurut Siswanto (2010), salah satu penyebab kurangnya kunjungan balita ke Posyandu adalah minimnya kepercayaan para ibu terhadap kinerja kader Posyandu. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu balita tentang pelayanan kader di Posyandu Melati Desa Magekapa, wilayah kerja Puskesmas Maukaro Ende.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan design penelitian *survey*. Populasinya adalah seluruh ibu balita yang terdata di awal tahun 2020 yaitu sebanyak 42 orang. Teknik pengambilan sampelnya adalah *total populasi* dengan alasan jumlah sampel yang terbatas. Alat pengumpulan datanya kuesioner. Data selanjutnya dianalisis dan dilaporkan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 23 orang (54,76%) tidak puas tentang pelayanan pra kegiatan oleh kader di Posyandu Melati, 27 orang (64,29%) tidak puas tentang pelayanan saat kegiatan oleh kader di Posyandu Melati dan 25 orang (59,52%) tidak puas tentang pelayanan pasca kegiatan oleh kader di Posyandu Melati.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar responden tidak puas tentang pelayanan kader di Posyandu Melati yaitu sebanyak 30 orang (71,43%) dan sisanya merasa puas yaitu sebanyak 12 orang (28,57%). Oleh karena itu, Puskesmas disarankan untuk memberikan pelatihan kepada kader sehingga kader mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal dan dengan pendekatan yang ramah terhadap masyarakat.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kader

Abstract

Posyandu is a form of community participation in the health sector which is managed by cadres with the target of all members of the community. According to Siswanto (2010), one of the reasons for the lack of visits by toddlers to Posyandu is the lack of trust of mothers in the performance of Posyandu cadres. The aim of the study was to determine the level of satisfaction of mothers with toddlers regarding cadre services at Posyandu Melati, Magekapa Village, the working area of the Maukaro Ende Health Center.

The type of research used is descriptive with a survey research design. The population is all mothers under five who were recorded at the beginning of 2020, namely 42 people. The sampling technique is the total population by reason of the limited number of samples. The data collection tool is a questionnaire. The data were then analyzed and reported descriptively.

The results showed that 23 people (54.76%) were dissatisfied with pre-activity services by cadres at Posyandu Melati, 27 people (64.29%) were dissatisfied with services during activities by cadres at Posyandu Melati and 25 people (59.52%) were dissatisfied with post-activity services by cadres at Posyandu Melati.

The results of the study concluded that the majority of respondents were dissatisfied with the services of cadres at Posyandu Melati, namely as many as 30 people (71.43%) and the rest were satisfied, namely as many as 12 people (28.57%). Therefore, the Puskesmas is advised to provide training to cadres so that cadres are able to provide optimal service and with a friendly approach to the community.

Keywords: Satisfaction, Cadre Service



This is an open access article under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Posyandu merupakan bentuk peran serta masyarakat di bidang kesehatan yang dikelola oleh kader dengan sasaran seluruh anggota masyarakat. Posyandu mempunyai tujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan ibu, bayi balita dan pasangan usia subur. Kegiatan di Posyandu merupakan kegiatan nyata yang melibatkan partisipasi masyarakat dalam upaya pelayanan kesehatan dari masyarakat dan oleh masyarakat yang telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari pukesmas mengenai pelayanan kesehatan dasar. Semula Posyandu memperoleh pelayanan KB dan kesehatan dalam pengembangannya, Posyandu dapat dibina menjadi suatu forum komunikasi dan pelayanan di masyarakat (Runjati, 2010). Program Posyandu dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat, maka diharapkan masyarakat sendiri yang aktif membentuk, menyelenggarakan, memanfaatkan dan mengembangkan Posyandu sebaik-baiknya (Budioro. B, 2002 dalam Siswanto, 2010).

Tenaga utama pelaksana Posyandu adalah kader Posyandu, yang kualitasnya dapat menentukan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan. Kader adalah seseorang yang karena kecakapannya atau kemampuannya diangkat, dipilih atau ditunjuk untuk mengambil peran dalam kegiatan dan pembinaan Posyandu, dan telah mendapat pelatihan tentang KB dan Kesehatan (Departemen Kesehatan RI, 2005).

Berdasarkan data Profil Kesehatan Indonesia tahun 2013, diketahui bahwa cakupan kunjungan balita ke Posyandu di Indonesia pada tahun 2013 sudah melewati target yakni 80,30%, dimana target yang ingin dicapai adalah 80,0 persen. Meskipun secara nasional pada tahun 2013 sudah melampaui target, propinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) angka pencapaiannya hanya sebesar 78,56% (di

bawah target nasional) (Kemenkes RI, 2014), dimana di Kabupaten Ende, cakupan kunjungan balita ke Posyandu dalam 3 tahun terakhir (2017-2019) mengalami fluktuatif, yakni; pada tahun 2017 cakupan kunjungan balita sebesar 78,82%, tahun 2018 sebesar 80,56% dan pada tahun 2019 menurun menjadi 55,80% (Dinas Kesehatan Kabupaten Ende, 2019).

Menurut Siswanto (2010), 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 kinerja kader Posyandu. Minimnya kepercayaan ibu balita ini dikarenakan beberapa hal, yakni jarangya kader hadir dalam kegiatan Posyandu, kurangnya keterampilan kader yang memadai, sehingga menyebabkan kurangnya pemahaman kader akan tugasnya sendiri, lemahnya informasi serta koordinasi antara petugas dalam kegiatan Posyandu. Berbagai kekurangan dari para kader tersebut dapat mengakibatkan kurangnya tingkat kehadiran balita ke Posyandu dan mengakibatkan kurang puasnya ibu balita terhadap pelayanan kader di Posyandu (Ismawati, 2010). Kepuasan menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan ibu balita terhadap pelayanan kader di Posyandu dapat diartikan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh ibu balita setelah setelah mendapatkan pelayanan dari kader Posyandu, apakah sesuai dengan harapannya ataupun tidak sesuai dengan harapannya. tugas dari seorang kader yaitu; melakukan pendataan terhadap bayi/balita, menimbang, memberikan imunisasi dan vitamin, mengisi KMS serta memberikan penyuluhan dan penjelasan tentang masalah

kesehatan bersama petugas kesehatan lainnya (Kemenkes RI, 2014).

Keterampilan kader kesehatan merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam sistim pelayanan di Posyandu, karena dengan pelayanan kader yang terampil akan mendapat respon positif dari ibu-ibu balita sehingga terkesan ramah, baik, pelayanannya teratur, dan hal ini akan menjadi daya tarik tersendiri bagi ibu yang memiliki balita untuk memeriksakan anaknya ke Posyandu. Untuk meningkatkan keterampilan kader tersebut, pemerintah mengeluarkan sebuah program strategis yakni BOK (Bantuan Operasional Kesehatan) di samping Jamkesmas/Jampersal sehingga terus diupayakan perbaikan agar BOK dimanfaatkan dengan optimal oleh Puskesmas. Dengan kehadiran BOK diharapkan petugas kesehatan/kader kesehatan tidak lagi mengalami kendala dalam melakukan kegiatan untuk mendekatkan akses pada masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Melalui studi pendahuluan yang dilakukan penulis pada awal bulan Januari tahun 2019 di Posyandu Melati Desa Magekapa, didapati data bahwa pada tahun 2019, prosentase kunjungan balita ke Posyandu hanya sebesar 63,6%, atau kurang dari setengah balita (36,4%) yang tidak ikut ambil bagian dalam kegiatan Posyandu. Dari ke-42 balita yang terdata di Posyandu Melati pada akhir tahun 2019, yang hadir saat dilakukannya Posyandu pada awal bulan Januari tahun 2020 hanya sekitar 28 orang balita saja. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang ibu yang berkunjung ke Posyandu saat itu, penulis mendapatkan informasi bahwa kader di Posyandu tersebut jarang aktif dalam kegiatan, sering memberikan instruksi dengan nada suara yang keras serta pernah salah dalam membagikan obat kepada balita. Akibat sikap yang kurang ramah dan kurangnya keterampilan dari kader tersebut, maka banyak ibu yang tidak mau lagi membawa balitanya ke Posyandu. Ibu yang masih membawa balitanya

ke Posyandupun, hanya karena saat itu balitanya dalam keadaan kurang sehat/sakit, sehingga membutuhkan obat dan penanganan dari petugas kesehatan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan ibu balita tentang pelayanan kader di Posyandu Melati Desa Magekapa, wilayah kerja Puskesmas Maukaro Ende.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah bertujuan untuk mendeskripsikan peristiwa-peristiwa penting yang terjadi pada masa kini. Deskripsi peristiwa dilakukan secara menyeluruh dan lebih menekankan pada fakta daripada penyimpulan (Nursalam, 2000). Penelitian ini mendeskripsikan kepuasan ibu balita tentang pelayanan kader di Posyandu Melati Desa Magekapa, wilayah kerja Puskesmas Maukaro Ende. Desain dalam penelitian ini adalah survey, yaitu suatu desain yang digunakan untuk menyediakan informasi yang berhubungan dengan prevalensi distribusi dan hubungan antara variabel (Nawawi, 2002). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh ibu balita yang terdata di awal tahun 2016 yaitu sebanyak 42 orang. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari 3 bagian, dimana pada bagian pertama adalah data demografi untuk mengetahui karakteristik responden yang meliputi, usia, pekerjaan dan tingkat pendidikan. Bagian kedua adalah petunjuk pengisian kuesioner dan pada bagian ketiganya adalah 15 buah pernyataan yang berisikan kepuasan ibu balita terhadap pelayanan kader posyandu yang meliputi pelayanan pra kegiatan, saat kegiatan dan pasca kegiatan yang masing-masing terdiri atas lima (5) buah pernyataan dengan tipe *closed ended question* dengan pilihan "Benar" dan "Salah". Data yang telah dikumpulkan kemudian setiap jawaban benar diberi nilai "1", dan setiap

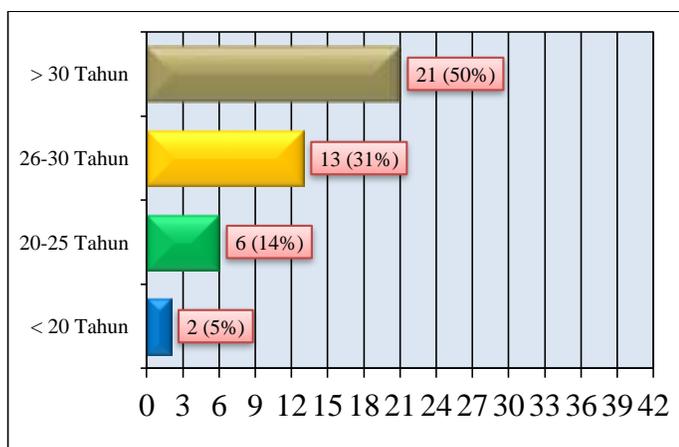
jawaban salah diberi nilai “0”. Selanjutnya data dipresentasikan dengan kategori puas apabila nilai 55-100%, dan tidak puas < 55%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Maukaro merupakan salah satu Puskesmas yang berada dalam wilayah Kabupaten Ende dan merupakan Puskesmas Rawat Inap. Puskesmas Maukaro berdiri pada tahun 2002 yang sebelumnya adalah sebuah Poskesdes, tepatnya di Kecamatan Maukaro, Desa Kebirangga. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada warga (ibu dan anak) di Kecamatan Maukaro, Puskesmas Maukaro memiliki 22 buah Posyandu yang masing-masingnya memiliki lima (5) orang kader.

Desa Magekapa adalah salah satu Desa yang merupakan wilayah kerja dari Puskesmas Maukaro. Fasilitas kesehatan yang ada di Desa magekapa adalah 1 buah Polindes dan 3 buah Posyandu, yang salah satunya adalah Posyandu Melati yang memberikan pelayanan kepada ibu dan anak.

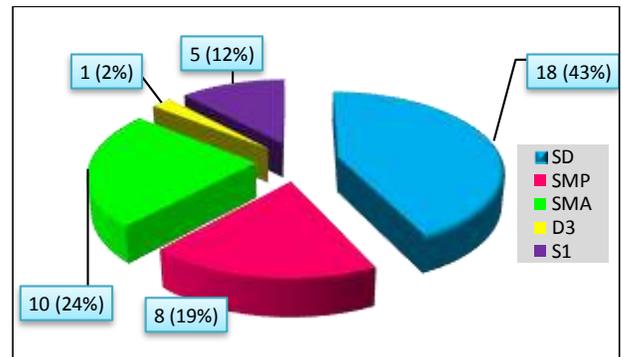
1. Karakteristik Responden
 - a. Berdasarkan Usia



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Desa Magekapa Wilayah Kerja Puskesmas Maukaro Ende, 2020

Gambar 1 menunjukkan bahwa sebagian responden berusia > 30 tahun, yaitu sebanyak 21 orang (50%) dan paling sedikit berusia < 20 tahun yaitu sebanyak 2 orang (5%).

- b. Berdasarkan Pendidikan



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Desa Magekapa Wilayah Kerja Puskesmas Maukaro Ende, 2020

Gambar 2 menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendidikan SD, yaitu sebanyak 18 orang (43%) dan paling sedikit berpendidikan D3 yaitu 1 orang (2%).

C. Variabel Penelitian

- a. Pra Kegiatan Posyandu

Tabel 1. Distribusi Kepuasan Ibu Balita tentang Pelayanan Pra Kegiatan oleh Kader di Posyandu Melati Desa Magekapa Wilayah Kerja Puskesmas Maukaro Ende, 2020

No	Kepuasan	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
1.	Puas	19	45,24
2.	Tidak Puas	23	54,76
	Jumlah	42	100,00

Tabel 1 menunjukkan bahwa lebih banyak responden tidak puas tentang pelayanan pra kegiatan oleh kader di Posyandu Melati yaitu sebanyak 23 orang (54,76%) dan sisanya merasa puas yaitu sebanyak 19 orang (45,24%).

b. Saat Kegiatan Posyandu

Tabel 2 Distribusi Kepuasan Ibu Balita tentang Pelayanan Saat Kegiatan oleh Kader di Posyandu Melati Desa Magekapa Wilayah Kerja Puskesmas Maukaro Ende, 2020

No	Kepuasan	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
1.	Puas	15	35,71
2.	Tidak Puas	27	64,29
	Jumlah	42	100,00

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak puas tentang pelayanan saat kegiatan oleh kader di Posyandu Melati yaitu sebanyak 27 orang (64,29%) dan sisanya merasa puas yaitu sebanyak 15 orang (35,71%).

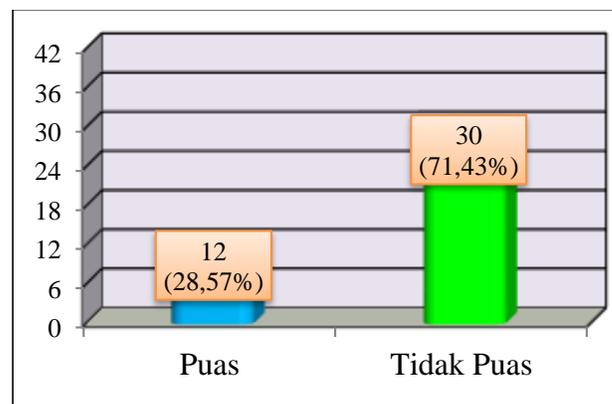
c. Pasca Kegiatan Posyandu

Tabel 3 Distribusi Kepuasan Ibu Balita tentang Pelayanan Pasca Kegiatan oleh kader di Posyandu Melati Desa Magekapa Wilayah Kerja Puskesmas Maukaro Ende, 2020

No	Kepuasan	Frekuensi	Prosentase
----	----------	-----------	------------

		(n)	(%)
1.	Puas	17	40,48
2.	Tidak Puas	25	59,52
	Jumlah	42	100,00

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak puas tentang pelayanan pasca kegiatan oleh kader di Posyandu Melati yaitu sebanyak 25 orang (59,52%) dan sisanya merasa puas yaitu sebanyak 17 orang (40,48%).



Gambar 3. Distribusi Kepuasan Ibu Balita tentang Pelayanan Kader di Posyandu Melati Desa Magekapa Wilayah Kerja Puskesmas Maukaro Ende, 2020

Gambar 3. menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak puas tentang pelayanan kader di Posyandu Melati yaitu sebanyak 30 orang (71,43%) dan sisanya merasa puas yaitu sebanyak 12 orang (28,57%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari tanggal 14-28 Maret 2020 terhadap 42 orang responden di peroleh hasil bahwa sebagian responden berusia > 30 tahun, yaitu sebanyak 21 orang (50%), paling banyak responden berpendidikan SD, yaitu sebanyak 18 orang (43%), sebagian besar responden bekerja sebagai petani, yaitu sebanyak 26 orang (61,9%), paling banyak responden dengan

jumlah anak (paritas) 3 orang yaitu sebanyak 17 orang (40,5%) dan sebagian besar responden memiliki anak dengan usia terkecil 2 tahun yaitu sebanyak 15 orang (35,7%).

Hasil penelitian tentang kepuasan ibu balita tentang pelayanan sebelum kegiatan Posyandu oleh kader di Posyandu Melati Desa Magekapa diperoleh hasil bahwa lebih banyak responden tidak puas tentang pelayanan pra kegiatan oleh kader di Posyandu Melati yaitu sebanyak 23 orang (54,76%) dan sisanya merasa puas yaitu sebanyak 19 orang (45,24%). Lebih banyak responden yang tidak puas tentang pelayanan pra kegiatan oleh kader di Posyandu, hal ini dikarenakan kurangnya sikap yang ramah dari kader saat menyampaikan informasi tentang jadwal kegiatan Posyandu. Seringkali dalam menyampaikan informasi, kader hanya berdiri di luar rumah dan bukannya bertamu lalu menyampaikan informasi secara santun. Penampilan fisik dari kader yang mungkin kurang rapih juga dapat membuat responden menjadi tidak puas terhadap pelayanan kader. Hal ini sesuai dengan pendapat Erna Juliana (2008), dikatakan bahwa penampilan fisik (kerapihan) yang di dalamnya termasuk sikap serta tindakan merupakan faktor yang mempengaruhi seseorang terhadap kepuasan tentang suatu pelayanan. Responden yang merasa puas, hal ini mungkin dikarenakan mereka tidak terlalu memperdulikan soal kerapihan atau sikap kader. Mereka hanya terfokus pada informasi yang disampaikan kepadanya. Untuk mengatasi banyaknya responden yang kurang puas tentang pelayanan pra kegiatan Posyandu oleh kader, kader diharapkan mampu untuk lebih bersikap ramah, lebih berpenampilan rapih dan menarik. Peran dari Puskesmas sebagai instansi kesehatan yang membawahi Posyandu haruslah lebih ditingkatkan dengan cara selalu memberikan pelatihan-pelatihan kepada kader sehingga kader mampu merubah sikap dan penampilannya, karena kader merupakan ujung

tombak pelayanan kesehatan di tingkat Desa yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Hasil penelitian tentang kepuasan ibu balita tentang pelayanan saat kegiatan Posyandu oleh kader di Posyandu Melati Desa Magekapa diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden tidak puas tentang pelayanan saat kegiatan oleh kader di Posyandu Melati yaitu sebanyak 27 orang (64,29%) dan sisanya merasa puas yaitu sebanyak 15 orang (35,71%). Responden yang merasa puas, hal ini mungkin dikarenakan mereka tidak terlalu memperdulikan soal keramahan kader. Mereka hanya terfokus pada obat/pelayanan kesehatan yang mampu mereka peroleh di Posyandu, karena pelayanan tersebut diperolehnya dengan gratis atau tanpa dipungut biaya. Sebagian besar responden yang tidak puas tentang pelayanan saat kegiatan oleh kader di Posyandu, hal ini dikarenakan kurangnya keramahan yang ditunjukkan oleh kader, dimana kader dengan tindakan yang kurang lembut (agak kasar) saat menggendong ataupun menimbang bayi yang mengakibatkan bayi/balita menangis dan merasa tidak nyaman. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Erna Juliana (2008), dikatakan bahwa sikap (keramahan) serta tindakan (tidak kasar) merupakan faktor yang mempengaruhi seseorang terhadap kepuasan tentang suatu pelayanan. Untuk mengatasi banyaknya responden yang kurang puas tentang pelayanan saat kegiatan Posyandu oleh kader, Puskesmas sebagai instansi kesehatan yang membawahi Posyandu haruslah memberikan pelatihan-pelatihan mengenai keterampilan kepada kader sehingga kader mampu untuk lebih melakukan pelayanan yang profesional dan lebih menitikberatkan pada pelayanan yang ramah kepada masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan.

Hasil penelitian tentang kepuasan ibu balita tentang pelayanan saat kegiatan Posyandu oleh kader di Posyandu Melati Desa Magekapa diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden tidak puas tentang pelayanan pasca kegiatan

oleh kader di Posyandu Melati yaitu sebanyak 25 orang (59,52%) dan sisanya merasa puas yaitu sebanyak 17 orang (40,48%). Sebagian besar responden yang tidak puas tentang pelayanan pasca kegiatan oleh kader di Posyandu, hal ini dikarenakan kader seringkali lamban dalam mencatat dan melaporkan kegiatan yang telah dilaksanakan. Seringkali ibu bayi/balita harus menunggu dengan waktu yang agak lama untuk mengambil kembali buku KMS yang telah diisi oleh kader. Selain itu juga, kader sering menggerutu dan memarahi ibu-ibu yang tidak datang ke Posyandu. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Erna Juliana (2008), dikatakan bahwa kehandalan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Responden yang merasa puas, hal ini mungkin dikarenakan mereka tidak terlalu memperdulikan soal kehandalan dan kecepatan kader dalam memberikan pelayanan. Mereka hanya terfokus pada obat/pelayanan kesehatan yang mampu mereka peroleh di Posyandu, karena pelayanan tersebut diperolehnya dengan gratis atau tanpa dipungut biaya. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan Erna Juliani (2008), dikatakan bahwa biaya (*cost*), juga merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber *moral hazard* pasien dan keluarganya, “yang penting sembuh” sehingga menyebabkan mereka menerima saja segala tindakan atau pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, dalam hal ini adalah kader Posyandu. Untuk mengatasi banyaknya responden yang kurang puas tentang pelayanan pasca kegiatan Posyandu oleh kader, diharapkan Puskesmas selalu memberikan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan di Posyandu, sehingga kader mampu melayani masyarakat dengan profesional dan penuh keramahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 42 responden di Desa Magekapa tentang kepuasan ibu balita tentang pelayanan kader di Posyandu Melati Desa Magekapa, wilayah kerja Puskesmas Maukaro Ende, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan responden tentang pelayanan pra kegiatan Posyandu oleh kader di Posyandu Melati kategori tidak puas sebanyak 23 orang (54,76%) dan puas sebanyak 19 orang (45,24%).
2. Kepuasan responden tentang pelayanan saat kegiatan Posyandu oleh kader di Posyandu Melati kategori tidak puas sebanyak 27 orang (64,29%) dan puas sebanyak 15 orang (35,71%).
3. Kepuasan responden tentang pelayanan pasca kegiatan oleh kader Posyandu di Posyandu Melati kategori tidak puas 25 orang (59,52%) dan puas sebanyak 17 orang (40,48%).

Disarankan ibu balita untuk selalu memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada, seperti selalu berkunjung ke Posyandu setiap bulannya dan bagi lintas sektor disarankan agar selalu memberikan perhatian dan dukungan kepada para kader Posyandu, dengan selalu memberikan pelatihan-pelatihan guna menambah pengetahuan dan keterampilan sehingga kader mampu untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arali, 2008, *Catatan Ringan tentang Perkembangan Posyandu*, (Internet), Tersedia Dalam : <http://arali.2008.wordpress/> diakses tanggal 5 januari 2020

- Dadang, 2010, *Pengaruh Customer Relationship Managemen terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia*, Vol 7, Bandung Majalah Ilmiah UNIKOM.
- Depkes RI 2001, *Pedoman Manajemen Peran Serta Masyarakat*, Jakarta, Depkes RI.
-, 2005, *Revitalisasi Posyandu*, Jakarta, Direktorat Kesehatan Komunitas
- Dinas Kesehatan Kabupaten Ende, 2018, *Profil Kesehatan Kabupaten Ende Tahun 2014*, Ende Dinkes Kab. Ende.
- Effendy Nasrul, 1998, *Dasar-dasar Kesehatan Masyarakat*, Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Erna Juliana, 2008, *Manajemen Pelayanan Kebidanan*, Jakarta, EGC
- Fais dan Sitti Saleha, 2009, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*, Jakarta, Salemba Medika.
- Gerson, 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PPM
- Hasdi, 2007, *Revitalisasi Posyandu*, (Internet), tersedia dalam : http://skripsifkm.blogspot.com/revitalisasi_posyandu_25html/, diakses tanggal 5 januari 2020
- Irine, 2009, *Hubungan Antara Iklim Kerja Dengan Kepuasan Kerja*, Skripsi, Bandung, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan.
- Kemendes RI, 2014, *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2013*, Jakarta, Kementrian Kesehatan RI.
- Kotler, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, New Jersey Rentie Hall Internasional, INC.
- Nasir, 2001, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia
- Nawawi, 2002, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta, Gajah Mada.
- Nursalam, 2000, *Pendekatan Praktis Metode Riset Keperawatan*, Jakarta, CV. Info Medika.
-, 2003, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian*, Jakarta, Salemba Medika
- Runjati, 2010, *Asuhan Kebidanan Komunitas*, Jakarta, EGC.
- Shakira, 2009, *Tentang Posyandu*, (Internet), Tersedia Dalam : <http://syakira.blogspot.com/2009/01/tentang-posyandu.html>, diakses tanggal 7 Januari 2020
- Siswanto, 2010, *Pendidikan Anak Usia Dini*, Yogyakarta, Pustaka Rihana
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta, PT. Rineka Cipta
- Zuhrina Aidha, 2010, *Kinerja Posyandu dan kepuasan Ibu Pengguna Posyandu di Desa Sei Semayang Kabupaten Deli Serdang*, Skripsi, Universitas Sumatra Utara