
KUALITAS PELAYANAN POSYANDU DESA TANJUNGSARI DALAM UPAYA PENANGANAN STUNTING

***Muhammad Rafly Fawwaz Ramadhan¹⁾, Ira Irawati²⁾**

1), 2) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas
Padjadjaran, Bandung, Indonesia

*Email Korespondensi : muhammad20238@mail.unpad.ac.id

Diterima Redaksi: 09-03-2024 | Selesai Revisi: 26-04-2024 | Diterbitkan Online: 29-04-2024

Abstrak

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Percepatan Penurunan Stunting dibuat sebagai strategi nasional dalam percepatan penurunan stunting di Indonesia. Posyandu sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat desa diharapkan dapat menjadi aktor dalam melakukan pencegahan dan penanggulangan stunting. Penting untuk melihat faktor-faktor penyebab stunting pada balita dan kaitannya dengan kualitas pelayanan Posyandu di Desa Tanjungsari. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana Kualitas Pelayanan Posyandu Desa Tanjungsari Dalam Upaya Penanganan Stunting. Teori yang digunakan sebagai dasar dari penelitian ini adalah Teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder melalui studi dokumen dan literatur. Analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui kondensasi data, penyajian data, kesimpulan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menyatakan bahwa bahwa kualitas pelayanan Posyandu Desa Tanjungsari dalam upaya penanganan stunting sudah cukup baik. Menurut penelitian yang dilakukan, terdapat 4 dimensi kualitas pelayanan yang masuk kedalam kategori baik dan 1 dimensi kualitas pelayanan yang kurang baik yaitu dimensi *tangible*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Posyandu, *Stunting*

Abstract

Regulation of the Republic of Indonesia Number 72 of 2021 concerning the Acceleration of Stunting Reduction was created as a national strategy to accelerate stunting reduction in Indonesia. Posyandu as one of the village community health service facilities is expected to be an actor in preventing and controlling stunting. It is important to look at the factors that cause stunting in toddlers and their relationship to the quality of Posyandu services in Tanjungsari Village. This research aims to explain the quality of Tanjungsari Village Posyandu Services in Efforts to Handle Stunting. The theory used as the basis for this research is Zeithaml's Service Quality Theory. This research uses descriptive qualitative research methods with primary data obtained through observation and interviews, as well as secondary data through document and literature studies. Data analysis in this research was carried out through data condensation,

data presentation, conclusions. The results obtained from this research state that the quality of Tanjungsari Village Posyandu services in efforts to handle stunting is quite good. According to research conducted, there are 4 dimensions of service quality that fall into the good category and 1 dimension of service quality that is less good, namely the tangible dimension.

Keywords: Service Quality, Posyandu, Stunting

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah regulasi yang menetapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang efektif, fokus pada fungsi-fungsi pemerintahan. Negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada semua warga dan penduduk, memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka dalam kerangka pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tujuan utama adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, yang harus diselenggarakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk terkait peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

Kesehatan merupakan satu dari kebutuhan dasar yang harus dipenuhi, dan setiap individu memiliki hak yang sama untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal di dalam negara. Pembangunan kesehatan, sebagaimana diuraikan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) tahun 2009, adalah upaya yang dilakukan oleh semua komponen masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesadaran, keinginan, dan kemampuan untuk menjalani gaya hidup sehat, sehingga dapat terwujud tingkat kesehatan masyarakat yang paling baik. World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa Indonesia termasuk ke dalam negara ketiga dengan prevalensi tertinggi di regional Asia Tenggara/South-East Asia Regional (SEAR) dengan rata-rata prevalensi balita stunting tahun 2005-2017 adalah 36,4% (Child stunting data visualizations dashboard, WHO, 2018).

Kejadian Stunting menurut Riskesdas Tahun 2018 sebesar 30,8%. Data Riskesdas 2018 menunjukkan bayi sangat pendek mencapai 6,7 persen dan pendek 16,9 persen. Pemerintah menetapkan stunting sebagai salah satu program prioritas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga, upaya yang

dilakukan untuk menurunkan prevalensi stunting pada balita, diantaranya pemantauan pertumbuhan balita, menyelenggarakan kegiatan Pemberian Makanan Tambahan (PMT), menyelenggarakan stimulasi dini perkembangan balita dan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal (Setiyabudi, 2019).

Pemerintah Indonesia tetap memfokuskan perhatian pada isu stunting dalam konteks masalah kesehatan. Upaya penanggulangan stunting telah dilakukan melalui berbagai program yang telah diterapkan. Salah satu program tersebut adalah menetapkan target penurunan angka stunting menjadi 14% pada tahun 2024. Tantangan ini merupakan suatu aspek yang besar bagi pemerintah dan seluruh masyarakat guna mencapai target tersebut. Data dari Bulan Pencarian Stunting (BPS) tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat stunting di Kabupaten Garut mencapai 23%, angka yang masih relatif tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata nasional sebesar 21%. Fakta ini mengindikasikan bahwa kesehatan anak-anak di Kabupaten Garut masih memiliki tingkat rendah. Status gizi merupakan kondisi keseimbangan yang sangat penting bagi tubuh dalam mendukung proses pertumbuhan dan perkembangan, melibatkan asupan dan kebutuhan zat gizi. Periode kritis, yaitu 1000 hari pertama kehidupan, memerlukan pemenuhan gizi yang memadai (Fauzia et al., 2019).

Desa Tanjungsari sebagai salah satu desa di Kecamatan Karangpawitan, Kabupaten Garut yang memiliki anak yang didiagnosa stunting sudah menjadi tanggungjawab desa untuk mengentaskan anak-anak agar tidak didiagnosa stunting. Posyandu adalah pusat pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat desa yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar, termasuk pemantauan pertumbuhan dan perkembangan anak. Posyandu menjadi salah satu cara pemerintah desa untuk meminimalisir adanya balita yang didiagnosa stunting. Posyandu dapat memberikan pendampingan kepada ibu hamil dan balita untuk memastikan bahwa gizi yang cukup serta pelayanan kesehatan yang sesuai disediakan. Dengan peran proaktif Posyandu dalam pemantauan dan pendampingan, mereka dapat membantu mencegah dan mengatasi stunting di Desa Tanjungsari, sehingga menjadi sebuah tanggung jawab penting dalam upaya memperbaiki status gizi dan pertumbuhan anak-anak di sana.

Tabel 1 Jumlah pengidap *stunting* di tiap Posyandu tahun 2022

NO	POSYANDU	BALITA STUNTING
1	MERAH DELIMA 1	0
2	MERAH DELIMA 2	2
3	MERAH DELIMA 3	0
4	MERAH DELIMA 4	1
5	MERAH DELIMA 5	2
6	MERAH DELIMA 6	1
7	MERAH DELIMA 7	5
8	MERAH DELIMA 8	1
9	MERAH DELIMA 9	0
10	MERAH DELIMA 10	0
11	MERAH DELIMA 11	0
12	MERAH DELIMA 12	0
TOTAL		12

Sumber: UPT Puskesmas Cempaka Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut

Tabel 2 Jumlah pengidap *stunting* di tiap Posyandu tahun 2023

NO	POSYANDU	BALITA STUNTING
1	MERAH DELIMA 1	0
2	MERAH DELIMA 2	2
3	MERAH DELIMA 3	0
4	MERAH DELIMA 4	3
5	MERAH DELIMA 5	0
6	MERAH DELIMA 6	2
7	MERAH DELIMA 7	3
8	MERAH DELIMA 8	1
9	MERAH DELIMA 9	3

10	MERAH DELIMA 10	0
11	MERAH DELIMA 11	0
12	MERAH DELIMA 12	2
TOTAL		16

Sumber: UPT Puskesmas Cempaka Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut

Berdasarkan tabel 1 dan 2 menunjukkan bahwa angka balita yang mengalami stunting di Desa Tanjungsari meningkat sebanyak 4 orang dalam kurun waktu satu tahun. Adapun, meningkatnya angka tersebut tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya stunting salah satunya, yaitu terkait fasilitas kesehatan setempat. Dalam konteks tersebut, Posyandu sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat diharapkan dapat menjadi agen dalam melakukan pencegahan dan penanggulangan stunting. Oleh karena itu, penting untuk melihat faktor-faktor penyebab stunting pada balita dan kaitannya dengan kualitas pelayanan Posyandu di Desa Tanjungsari sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait kualitas pelayanan Posyandu di Desa Tanjungsari dalam upaya menangani stunting yang ada di desa.

Berdasarkan latar belakang penelitian, indikasi masalah, dan ulasan singkat mengenai penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut terkait kemampuan Posyandu Desa Tanjungsari dalam memberikan pelayanan dalam upaya penanganan stunting melalui penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Posyandu Desa Tanjungsari Dalam Upaya Penanganan Stunting”.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Creswell (dalam Sugiyono, 2018: 4) mengemukakan bahwa, penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian

mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada seting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema, selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan akhir adalah membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel.

Pendekatan kualitatif dipilih karena pendekatan ini sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan berdasarkan fenomena yang terjadi berupa teks, naskah, ataupun argumen yang membahas tentang mengenai upaya penanganan stunting dari Posyandu Desa Tanjungsari, Kecamatan Karangpawitan, Kabupaten Garut. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat oleh peneliti melalui pengamatan di lapangan secara langsung dan dengan melakukan wawancara. Di lain sisi, data sekunder merupakan data yang didapat oleh peneliti melalui dokumen atau media resmi yang berisi informasi dan digunakan dalam memenuhi kebutuhan data penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa teknik, yaitu studi kepustakaan, observasi dan wawancara.

Kualitas pelayanan posyandu dalam upaya penanganan *stunting* dapat dikaji dan dinilai melalui Teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml. Teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml memiliki 5 dimensi untuk melihat bagaimana kualitas suatu pelayanan publik. 5 dimensi yang dimaksud adalah *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Dimensi *Tangibles* akan melihat aspek-aspek fisik seperti fasilitas dan peralatan kesehatan yang tersedia di Posyandu. Selanjutnya, dimensi *Reliability* akan menilai sejauh mana Posyandu dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan dalam menangani *stunting*. *Responsiveness*, sebagai dimensi ketiga, akan mengevaluasi sejauh mana Posyandu dapat merespons kebutuhan mendesak dan perubahan dalam masyarakat terkait penanganan *stunting*. Dimensi keempat, *Assurance*, berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap keahlian dan kompetensi petugas kesehatan di Posyandu. Terakhir, dimensi *Empathy* akan mengevaluasi sejauh mana Posyandu dapat memberikan pelayanan dengan perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan spesifik masyarakat Desa Tanjungsari dalam menghadapi masalah *stunting*. Seluruh dimensi

tersebut dapat melihat bagaimana kualitas pelayanan posyandu di Desa Tanjungsari dalam upaya penanganan *stunting*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Posyandu Desa Tanjungsari menjadi salah satu bentuk pelayanan kesehatan dalam penanganan *stunting* di Desa Tanjungsari. Posyandu di Desa Tanjungsari ini terdiri dari 12 Posyandu yang dimana penempatan Posyandu berada di setiap RW di Desa Tanjungsari, sehingga melalui Posyandu, penduduk desa terutama anak-anak dan ibu hamil, mendapatkan akses langsung ke pelayanan kesehatan dan gizi terdekat yang hadir langsung kepada mereka. Posyandu secara langsung memonitoring dalam perkembangan anak dan ibu hamil dalam upaya penanganan *stunting* di Desa Tanjungsari. Dalam rangka menganalisis kualitas pelayanan Posyandu Desa Tanjungsari dalam upaya penanganan *stunting*, peneliti akan menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) yang dikutip Iwan Satibi. Melalui hasil penelitian ini dapat terlihat bahwa kualitas pelayanan Posyandu di Desa Tanjungsari dapat dilihat dengan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) yang dikutip Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82), dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu kualitas pelayanan yang terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak dari secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung, seperti kenyamanan dan kelengkapan fasilitas.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pelayanan yang dilakukan Posyandu dalam upaya menangani *stunting* di desa Tanjungsari menunjukkan bahwa Alat bantu kesehatan memainkan peran yang sangat penting dan krusial di Posyandu karena alat bantu kesehatan menjadi instrumen utama dalam memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat, terutama kepada ibu dan anak dalam upaya penanganan *stunting*. Semua Posyandu di Desa Tanjungsari telah mendapat alat alat untuk bantuan kesehatan sejak tahun 2022 yang diberikan oleh pemerintah garut dan pemerintah desa itu sendiri. Dari pemerintah garut sendiri memberikan 6 Set Antropometri Kit berstandar

Kemenkes, sedangkan total Posyandu di Desa Tanjungsari adalah 12. Maka dari itu Pemerintah Desa Tanjungsari berinisiatif membelikan 6 Set Antropometri Kit berstandar Kemenkes dengan anggaran desa untuk memenuhi kekurangan dari kebutuhan alat bantu kesehatan di Posyandu.

Dalam Antropometri Kit berstandar Kemenkes terdapat empat alat bantu kesehatan yang wajib ada di Posyandu untuk mendukung pelayanan stunting, yaitu stadiometer untuk mengukur tinggi badan, infantometer untuk mengukur panjang badan bayi, alat ukur lingkar kepala (LiLA) yang digunakan untuk mengukur indeks massa tubuh, dan timbangan digital yang berfungsi untuk mengukur berat badan. Penggunaan alat ukur tinggi badan dan berat badan ini digunakan untuk mengukur pertumbuhan dan perkembangan anak.

Dalam konteks penanganan stunting, hasil pengukuran ini dapat digunakan untuk menentukan apakah anak mengalami stunting atau tidak. Alat bantu kesehatan lainnya yang terdapat dalam Antropometri Kit adalah alat ukur lingkar kepala (LiLA). Alat ini digunakan untuk mengukur perkembangan otak anak. Hasil pengukuran ini dapat digunakan untuk mendeteksi adanya gangguan pertumbuhan otak, yang dapat menjadi salah satu penyebab stunting. Selain itu, alat bantu kesehatan seperti timbangan bayi, alat ukur suhu tubuh, dan alat ukur hemoglobin juga penting untuk penanganan stunting.

Selain fasilitas alat yang lengkap, kenyamanan suatu tempat menjadi suatu hal yang penting dalam tempat kesehatan khususnya Posyandu, karena kenyamanan tempat menjadi bentuk pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang datang dan menjadi kesan positif saat masyarakat datang ke Posyandu.

Hasil observasi langsung ke salah satu Posyandu di Desa Tanjungsari mendapatkan kesan yang cukup baik karena dari masyarakat memberikan respon yang ramah tetapi Posyandu ini memiliki kekurangan yaitu mengenai akses ke Posyandu ini kurang ramah orang tua karena akses jalan kaki ke Posyandu tersebut memiliki jalan yang terjal. Masyarakat mengeluhkan bahwa akses untuk ke Posyandu Merah Delima VII ini menyulitkan beberapa warga yang sudah cukup berumur karena jalannya yang terjal, sehingga untuk memudahkan aksesnya memakai rumah dari salah satu kader Posyandu yang sukarela untuk dipakai dalam pelayanan Posyandu di RW tersebut.

Sebagian besar Posyandu di Desa Tanjungsari telah disediakan dengan ruang khusus untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakatnya. Namun, terdapat satu wilayah RW di mana Posyandu belum didirikan untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan bagi penduduk di wilayah tersebut. Pihak pemerintah desa Tanjungsari menjelaskan bahwa sebenarnya untuk pembangunan Posyandu sudah dianggarkan pembangunan untuk semua RW, tetapi ada prioritas program lain dalam pembangunan di Desa Tanjungsari yaitu Program Gerbang Cahayaku. Program tersebut merupakan pembangunan fasilitas seperti MCK (Mandi, Cuci, Kakus), drainase serta Ruang Terbuka Publik (RTP) seperti ruang bermain anak yang dimana bertujuan untuk menata lingkungan agar lebih nyaman ditinggali oleh masyarakat dengan perbaikan beberapa fasilitas dari mulai gerbang masuk sampai dengan penataan dinding dengan mural. Efek yang berdampak dari prioritas program Gerbang Cahayaku ini adalah pengalihan anggaran yang semula dialokasikan untuk pembangunan Posyandu di setiap RW di Desa Tanjungsari. Meskipun pembangunan Posyandu tertunda akibat realokasi anggaran, hal ini menjadi keputusan strategis untuk sementara demi memastikan bahwa program yang dianggap mendesak tersebut dapat terealisasi dengan baik

2. Reliability (Keandalan)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) yang dikutip Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82). Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, memuaskan dan tepat waktu. Dalam konteks Posyandu, dimensi *reliability* disini membuktikan dan menggambarkan kemampuan Posyandu Desa Tanjungsari saat memberi pelayanan sesuai dengan harapan ibu yang memiliki anak pengidap stunting seperti memberikan pelayanan pengukuran berat dan tinggi badan, konsultasi kesehatan hingga pemberian vitamin tambahan kepada anak.

Proses pelayanan di Posyandu Desa Tanjungsari sudah cukup baik karena proses pelayanan yang dilakukan sudah sistematis terstruktur. Pengamatan penulis saat melakukan observasi secara langsung di Posyandu Desa Tanjungsari sesuai dengan SOP pelayanan yang dijelaskan oleh bidan desa Posyandu. Proses pelayanan Posyandu saat

masyarakat datang diawali dengan melakukan pendaftaran atau registrasi diri dari masyarakat untuk pendataan yang dilayani secara langsung oleh kader Posyandu. Selanjutnya adalah pengukuran bayi yang dimana untuk pengukuran ini terdiri dari pengukuran tinggi badan, pengukuran lingkaran kepala dan penimbangan berat badan bayi yang dilayani oleh kader Posyandu. Setelah bayi diukur dan ditimbang dilanjutkan dengan pencatatan oleh kader Posyandu di dalam buku pink yang sudah dimiliki oleh ibu pemilik bayi yang diberikan saat mereka sudah hamil. Selanjutnya setelah pencatatan, ibu dan bayi melakukan penyuluhan langsung oleh kader Posyandu sebelum pada akhirnya pelayanan yang dicek secara langsung oleh bidan desa, dari ibu bayi sendiri bisa berkonsultasi dengan bidan desa. Melalui konsultasi langsung dengan bidan desa, ibu dari bayi tersebut memiliki kesempatan untuk mendapatkan informasi dan saran yang spesifik mengenai stunting atau masalah pertumbuhan lainnya yang mungkin dialami oleh anak-anak mereka

Proses pelayanan yang terstruktur di Posyandu Desa Tanjungsari menggambarkan komitmen yang jelas dari pihak penyelenggara dalam memberikan perhatian kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Dimulai dari tahap pendaftaran, setiap langkah dalam proses ini dirancang dengan cermat untuk memastikan bahwa setiap individu mendapatkan akses penuh terhadap layanan kesehatan yang diperlukan. Posyandu menjadi wadah yang efektif dalam menjalankan upaya preventif dan kuratif, dengan fokus utama pada penanganan masalah kesehatan, terutama stunting pada anak-anak di Desa Tanjungsari.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu kesehatan menjadi salah satu bentuk pelayanan yang harus diberikan maksimal kepada masyarakat terutama bayi stunting. Bayi stunting harus mendapat monitoring yang baik dari Posyandu, Posyandu melakukan pengukuran bayi yang dimana untuk pengukuran ini terdiri dari pengukuran tinggi badan, pengukuran lingkaran kepala dan penimbangan berat badan bayi. Alat bantu kesehatan ini sendiri tidak boleh sembarang orang yang menggunakannya. Petugas yang terlatih dengan baik dan memiliki keahlian dalam mengoperasikan alat-alat kesehatan atau perangkat yang digunakan dalam proses layanan, seperti termometer, timbangan

bayi, atau alat pemeriksaan kesehatan lainnya, menunjukkan reliabilitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan.

Melalui kerjasama antara kader Posyandu yang mendapatkan pelatihan dan bimbingan dengan tim tenaga kesehatan yang lebih berpengalaman, diharapkan bahwa proses pelayanan Posyandu di Desa Tanjungsari dapat berjalan dengan lebih efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi kesehatan masyarakat setempat.

3. Responsiveness (Ketangkasan)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) yang dikutip Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82), Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, memuaskan dan tepat waktu. *Responsiveness*, atau daya tanggap, di Posyandu Desa Tanjungsari tercermin dalam kesediaan petugas Posyandu untuk memberikan bantuan dan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat, terutama kepada ibu yang memiliki anak mengidap stunting. Kesediaan tersebut menjadi kunci dalam memastikan bahwa setiap kebutuhan dan pertanyaan dari masyarakat, khususnya para ibu yang memiliki anak dengan stunting, dapat diatasi dengan efisien. *Responsiveness* ini mencerminkan komitmen petugas Posyandu dalam memberikan dukungan penuh dalam penanganan stunting dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Ketangkasan petugas Posyandu dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, terutama ibu yang memiliki anak dengan stunting, merupakan aspek penting dalam menjaga kualitas layanan kesehatan di Posyandu. Dengan memiliki pengetahuan yang memadai, petugas dapat memberikan jawaban yang jelas dan solusi yang relevan terkait masalah kesehatan yang dihadapi. *Responsiveness* yang baik ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Posyandu, tetapi juga memastikan bahwa upaya penanganan stunting dapat dilakukan secara efektif dan menyeluruh.

Petugas kesehatan Posyandu dalam melakukan pelayanan dalam upaya penanganan stunting di Desa Tanjungsari sudah dilakukan secara cepat dan tepat.

Pelaksanaan pelayanan di Posyandu Desa Tanjungsari juga sudah memiliki SOP pelayanan khusus. Dengan adanya standarisasi dalam melakukan pelayanan Posyandu, proses dalam pelayanan menjadi lebih efektif dan taktis. Kemampuan Petugas Kesehatan di Posyandu dalam memberikan pelayanan tanpa menunda-nunda, khususnya dalam pemeriksaan pertumbuhan anak-anak yang rentan terhadap stunting. Hal ini melibatkan kemampuan petugas untuk segera melakukan penilaian pertumbuhan anak, mengukur tinggi dan berat badan, serta mengecek kondisi kesehatan secara menyeluruh.

Informan 4 mengatakan bahwa, jika ditemukan kasus yang memerlukan perhatian lebih lanjut atau penanganan medis contohnya seperti stunting, dari bidan desa tidak dapat langsung mendiagnosis bahwa anak tersebut merupakan anak stunting, tetapi dari pihak Posyandu memberikan rujukan atau tindak lanjut untuk segera langsung ke dokter di puskesmas agar mendapat tindak perawatan lebih lanjut. Hal ini disebabkan dari bidan desa atau pihak Posyandu tidak dapat langsung menentukan bahwa seorang anak itu mengidap stunting atau tidak, penentuan anak mengidap stunting harus divonis dari dokter langsung.

Tim tenaga kesehatan di Posyandu Desa Tanjungsari telah berhasil memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat, terutama dalam menangani kasus stunting. Kecepatan dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu keunggulan tim kesehatan Posyandu, memastikan bahwa penanganan stunting dapat dilakukan segera dan dengan tepat. Masyarakat di Desa Tanjungsari dapat mengandalkan Posyandu sebagai sumber informasi dan dukungan kesehatan yang responsif.

4. Assurance (Jaminan)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) yang dikutip Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82), Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan dalam membirukan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan yang akan timbulnya kesalahan dalam memberikan layanan.

Keberadaan tim tenaga kesehatan Posyandu yang memiliki kualitas yang baik memberikan rasa aman dan yakin kepada masyarakat dalam mengakses layanan

kesehatan di Posyandu. Jaminan ini menciptakan lingkungan yang kondusif untuk membangun hubungan saling percaya antara petugas dan masyarakat, sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan terbuka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Dengan demikian, dimensi *Assurance* dalam Posyandu tidak hanya memberikan pengetahuan dan keahlian teknis, tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan mendukung bagi masyarakat Desa Tanjungsari.

Petugas kesehatan Posyandu mampu memberikan informasi secara jelas dan menyeluruh kepada masyarakat tentang pentingnya pengecekan kesehatan terutama terkait stunting merupakan hak yang harus didapatkan oleh masyarakat. Kemampuan mereka dalam memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya deteksi dini stunting dan manfaat dari pengecekan kesehatan secara teratur akan meningkatkan kesadaran masyarakat. Monitoring dari petugas kesehatan terhadap anak yang stunting juga harus terjamin karena dari desa tanjungsari mengejar desa dengan 0 stunting di desa Tanjungsari.

Kepala seksi kemasyarakatan dari Pemerintah desa Tanjungsari menyampaikan bahwa informasi mengenai jadwal pelayanan Posyandu di setiap RW di Desa Tanjungsari diumumkan sehari sebelumnya, sedangkan informasi bulanan telah tersedia dalam bentuk jadwal. Pada hari pelaksanaan pelayanan, informasi ini diulang kepada masyarakat melalui sumber-sumber yang mudah diakses, seperti pengumuman di mushola terdekat. Tujuannya adalah memastikan bahwa jadwal pelayanan Posyandu tersebar secara luas di seluruh masyarakat desa, memberikan kemudahan akses kepada warga desa untuk memanfaatkan layanan tersebut. Selain pengumuman di tempat umum, para kader Posyandu juga aktif menjemput langsung masyarakat dari rumah ke rumah pada hari pelaksanaan pelayanan. Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa setiap warga desa dapat mengakses layanan Posyandu tanpa kendala, sehingga tidak ada yang terlewatkan dari pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Posyandu. Keaktifan para kader Posyandu dalam melakukan pendekatan langsung ke rumah-rumah juga membantu menciptakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang mungkin mengalami kesulitan untuk datang ke Posyandu secara mandiri.

Dengan langkah-langkah proaktif ini, Desa Tanjungsari menunjukkan komitmen untuk memastikan bahwa pelayanan Posyandu dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya memberikan informasi yang cukup kepada masyarakat, tetapi juga secara aktif menghilangkan hambatan akses, sehingga setiap warga dapat merasakan manfaat dari layanan kesehatan yang disediakan oleh Posyandu.

Dalam prakteknya, strategi menyebarkan informasi dan kunjungan langsung ke rumah-rumah juga menjadi bentuk jaminan kesehatan yang nyata. Hal ini membantu memastikan bahwa tidak ada warga desa yang terlewatkan dari manfaat pelayanan kesehatan Posyandu. Dengan demikian, Posyandu di Desa Tanjungsari tidak hanya menjadi pusat informasi, tetapi juga menegaskan peran mereka sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkomitmen untuk mencakup seluruh masyarakat desa dalam upaya meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan.

5. *Emphaty* (Empati)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) yang dikutip Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82), Empati (*emphaty*), yaitu kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain, melibatkan pemberian perhatian yang besar dan khusus, serta usaha untuk memahami keinginan, kemampuan, dan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat berarti menunjukkan sikap yang tegas namun tetap penuh perhatian terhadap pelanggan, mampu merasakan apa yang dirasakan oleh mereka, dan menunjukkan kepedulian secara personal terhadap setiap pelanggan.

Pelanggan, sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml, dalam lingkup Posyandu Desa Tanjungsari dapat diartikan sebagai masyarakat yang berkunjung untuk melakukan pengecekan, terutama bagi anak-anak yang mengalami stunting. Fokus pelayanan Posyandu terutama ditempatkan pada para ibu yang memiliki anak dengan stunting. Dalam dimensi empathy, Posyandu menekankan pentingnya memberikan perhatian maksimal dan perlakuan yang setara kepada seluruh warga Desa Tanjungsari, terutama ibu-ibu yang memiliki anak yang mengidap stunting. Pendekatan ini membantu petugas Posyandu untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan masyarakat secara khusus,

memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Dimensi empathy di Posyandu menjadi dasar untuk membentuk hubungan yang lebih erat dengan masyarakat, terutama ibu-ibu yang memiliki anak yang mengalami stunting. Melalui pemahaman terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat, Posyandu dapat merancang pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kondisi kesehatan masing-masing individu. Dengan pendekatan ini, Posyandu bukan hanya menjadi tempat rutin pelayanan kesehatan, melainkan juga menjadi wadah yang peduli dan memahami setiap kebutuhan spesifik dari para ibu yang memiliki anak dengan stunting di Desa Tanjungsari.

Pentingnya petugas memiliki sikap penerimaan dan menghormati terhadap siapapun yang datang ke Posyandu. Petugas harus menunjukkan kesediaan untuk memberikan perhatian yang sama kepada setiap masyarakat yang datang tanpa memandang jenis kelamin, latar belakang sosial, agama, atau kondisi ekonomi mereka. Selain itu, tidak adanya sikap merendahkan atau menyinggung melalui bahasa atau perlakuan yang digunakan oleh petugas kesehatan Posyandu merupakan penanda yang penting dalam ketidakhakikatifan. Petugas yang berbicara dan bertindak tanpa menggunakan ekspresi atau istilah yang dapat meremehkan atau menyinggung peserta, tanpa membiarkan stereotip atau prasangka tertentu mengarahkan perilaku mereka, memperlihatkan sikap yang menghormati keberagaman individu.

Bidan Desa Tanjungsari menjelaskan bahwa perlakuan anak stunting dengan anak-anak yang lain diperlakukan sama. Hak yang didapatkan masyarakat semuanya sama karena dengan adanya SOP pelayanan Posyandu yang terstruktur, masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan dari Posyandu secara runtut dan bergantian. Perlakuan yang adil dan tanpa pandang bulu dilakukan terhadap masyarakat sebagai bentuk ketidakhakikatifan dan sikap profesional dalam pelayanan Posyandu. Petugas memberikan perhatian yang setara kepada setiap masyarakat yang datang, memastikan tidak adanya prasangka dalam penanganan kasus, dan selalu mengutamakan keadilan dalam memberikan layanan kesehatan. Secara keseluruhan, petugas Posyandu

yang ada mengedepankan sifat ketidakdiskriminatifan di Posyandu menciptakan lingkungan Posyandu yang positif, aman, dan terbuka bagi semua masyarakat.

Saat melakukan observasi dan berinteraksi langsung dengan masyarakat yang datang ke Posyandu, terlihat bahwa kader Posyandu dan tenaga kesehatan yang ada menunjukkan sikap yang ramah dan memberikan sambutan hangat. Petugas memberikan kesan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih terbuka mengenai kesehatannya terutama kepada ibu yang memiliki anak stunting dan menumbuhkan rasa percaya kepada petugas kesehatan.

Interaksi yang terlihat di Posyandu mencerminkan upaya maksimal dalam memberikan pelayanan yang melampaui sekadar tugas rutin mereka. Sikap empati yang diperlihatkan oleh tim tenaga kesehatan Posyandu menjadi pendorong bagi pengalaman positif para masyarakat. Menariknya, para kader Posyandu berasal dari RW setempat, sehingga mereka telah membangun kedekatan dan keakraban dengan masyarakat yang datang ke Posyandu. Keakraban ini memungkinkan para kader untuk lebih memahami kebutuhan dan kondisi spesifik yang dihadapi oleh masyarakat setempat, khususnya para ibu yang membawa bayi mereka untuk konsultasi kesehatan terutama mengenai stunting.

Dalam interaksi tersebut, tim tenaga kesehatan Posyandu memberikan sambutan yang hangat, mendengarkan dengan seksama, dan memberikan solusi yang responsif. Pendekatan ini menciptakan lingkungan yang mendukung dan merangsang rasa percaya diri bagi masyarakat. Para ibu yang datang untuk konsultasi kesehatan, terutama terkait dengan stunting, merasa didukung dan dipahami oleh tim tenaga kesehatan. Sikap empati dan pelayanan yang personal membantu menciptakan pengalaman positif di Posyandu, memperkuat hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan kesehatan setempat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peneliti melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan Posyandu Desa Tanjungsari dalam upaya penanganan stunting. Setelah menganalisis kualitas pelayanan Posyandu menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml, peneliti menyimpulkan

bahwa kualitas pelayanan Posyandu Desa Tanjungsari dalam upaya penanganan stunting sudah cukup baik. Menurut penelitian yang dilakukan, terdapat 4 dimensi kualitas pelayanan yang masuk kedalam kategori baik dan 1 dimensi kualitas pelayanan yang kurang baik.

Dimensi yang masuk kedalam kategori kurang baik adalah dimensi *tangible*. Dimensi *tangible* masih tergolong kurang maksimal karena salah satu indikator yang ada yaitu kenyamanan tempat masih belum baik. Di Desa Tanjungsari, masih terdapat tantangan dalam infrastruktur pelayanan Posyandu yang belum merata di semua RW. Bangunan permanen Posyandu masih belum terdapat di seluruh RW karena anggaran dari desa sendiri dialihkan terlebih dahulu dengan program yang membutuhkan dana lebih banyak. Walaupun ada hampir seluruh RW di Desa Tanjungsari sudah memiliki bangunan Posyandu permanen, tetapi masih ada bangunan Posyandu yang tidak dipakai oleh masyarakat karena dinilai aksesibilitas menuju Posyandu tergolong sulit untuk dilewati dan tidak ramah masyarakat yang sudah berumur cukup tua.

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti paparkan, maka saran yang dapat diberikan kepada Posyandu di Desa Tanjungsari yang sekiranya dapat membantu dalam memberikan pelayanan di Posyandu, yaitu Melakukan pembangunan tempat permanen untuk pelayanan Posyandu dengan mempertimbangkan aksesibilitas yang bisa dilewati oleh seluruh masyarakat agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dari Posyandu. Selanjutnya Membuat *workshop* kesehatan bagi kader desa agar meningkatkan pemahaman para kader mengenai isu-isu kesehatan hingga cara melayani masyarakat lebih baik lagi. Terakhir Meningkatkan anggaran kesehatan lebih banyak dari Pemerintah Desa Tanjungsari untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dari alat bantu kesehatan hingga bantuan obat-obatan. Hal ini bertujuan agar Desa Tanjungsari dapat lebih mandiri dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai tanpa bergantung sepenuhnya pada bantuan dari Pemerintah Kabupaten Garut.

Dengan dilakukannya penelitian terkait kualitas pelayanan di Desa Tanjungsari dalam upaya penanganan stunting, diharapkan hasil yang tertulis dalam penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti lain dalam melaksanakan riset yang berada pada lingkup yang sama mengenai kualitas pelayanan Posyandu di Desa

Tanjungsari. Selain itu, diharapkan bagi Posyandu Desa Tanjungsari bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan Posyandu bagi masyarakat desa terutama bagi anak-anak yang pengidap stunting.

REFERENSI

- Arifah, N. N. (2023). *KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Bandung, W.R.K. (no date a) *Lebih Terukur, Posyandu Kini Ukur Balita Dengan Antropometri Kit*, <https://www.bandung.go.id>. Available at: <https://www.bandung.go.id/news/read/7540/lebih-terukur-posyandu-kini-ukur-balita-dengan-antropometri-kit> (Accessed: 25 December 2023).
- Darado, Y. T., Kairupan, B. H. R., & Sumampouw, O. J. (2023). KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN BERDASARKAN DIMENSI RELIABILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPATHY, DAN TANGIBLE DI RUMAH SAKIT TINGKAT II ROBERT WOLTER MONGISIDI MANADO. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 387-395.
- Dewi, I., & Sumi, S. S. (2023). Eksplorasi Adaptasi Ibu dalam Upaya Pengentasan *Stunting*. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(1), 153-161.
- Fadlah, N. U., & Saharuddin, E. (2023). Hubungan Pengetahuan Ibu Terhadap *Stunting* Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan (Studi Pada: Kalurahan Caturharjo). *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 4(2), 159-175.
- Hildawati, H. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum (Rsud) Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1).
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1).
- Julianawati, T. T., Husnah, R., Nuranisa, S., & Yanti, H. D. (2022). Peningkatan Status Gizi Seimbang Bayi dan Balita terhadap Kejadian Stunting Bukit Raya. *JPMB: Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Berkarakter*, 5(2), 153-158.
- Khesia, K., & Dwimawanti, I. H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(3), 289-301.
- Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Lansia di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta. *J Manaj Pelayanan Publik*, 1(2), 143.
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 32.

- Pemdes Tanjungsari Karangpawitan Konsens Tangani stunting*. Jabarbicara.com. (n.d.). <https://jabarbicara.com/pemdes-tanjungsari-karangpawitan-konsens-tangani-stunting>
- Rahadiani, A., Setiati, A., & Rahayu, T. S. (2023). PENYULUHAN PENCEGAHAN TERJADINYA *STUNTING* DALAM UPAYA PEMBANGUNAN KESEHATAN DI DESA SINDANGPALAY KECAMATAN KARANGPAWITAN KABUPATEN GARUT. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Multidisiplin*, 6(3), 323-329.
- Rahman, G. S., Bekti, H., & Munajat, M. E. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(2), 100-106.
- Satibi, I. (2023). Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DILIHAT DARI ASPEK TANGIBLE (BERWUJUD) DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS HIKUN KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 6(2), 749-762.
- Setiyabudi, R. (2019). Stunting, risk factor, effect and prevention. *Medisains*, 17(2), 24. <https://doi.org/10.30595/medisains.v17i2.5656>
- Utami, A. S., & Nur, I. M. (2023). Pekerjaan Ibu sebagai Faktor Dominan Kejadian *Stunting* pada Anak Usia 24–59 Bulan. *Jurnal Riset Kedokteran*, 49-56.
- Wibowo, D. P., Irmawati, S., Tristiyanti, D., Normila, N., & Sutriyawan, A. (2023). Hubungan Pola Asuh Ibu dan Pola Pemberian Makanan terhadap Kejadian *Stunting*. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 6(2), 116-121.