



Pengaruh Kualitas Pelayanan Posyandu Terhadap Partisipasi Ibu dalam Pencegahan Stunting: Studi di Wilayah Rural Kabupaten Lima Puluh Kota

Fauziah Cahyani¹, Boni Saputra^{2*}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Kel. Air Tawar Barat, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25171

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20/07/2025

Revised 24/08/2025

Accepted 28/08/2025

Abstract

Stunting has emerged as a critical public health challenge threatening human resource quality in Indonesia, with a national prevalence of 21.5% exceeding the WHO tolerance threshold of 20%. Situjuah Limo Nagari Sub-district faces substantial challenges with 110 reported stunting cases and fluctuating maternal participation rates in posyandu programs ranging from 36-60%, indicating a misalignment between service quality and community engagement. This study aims to analyze the influence of posyandu service quality on maternal participation in stunting prevention programs in Situjuah Limo Nagari Sub-district, Lima Puluh Kota Regency. The research employed a quantitative associative approach utilizing simple random sampling of 87 mothers with stunted children, implementing validated instruments measuring five SERVQUAL service quality dimensions and three participation indicators. The analysis revealed a significant influence of service quality on maternal participation with a coefficient of determination $R^2 = 0.580$ (58%) and t -calculated = 10.002 > t -table = 1.988 at significance level $p < 0.001$. The regression equation $Y = 10.871 + 0.354X$ confirms that each unit increase in service quality enhances participation by 0.354 units. These findings provide empirical justification for investing in posyandu service quality improvement as a cost-effective strategy for optimizing community participation and achieving sustainable stunting reduction targets.

Keywords: Public Service Quality, Community Participation, Stunting Prevention, Posyandu

Abstrak

Stunting telah menjadi permasalahan kesehatan masyarakat yang mengancam kualitas sumber daya manusia di Indonesia, dengan prevalensi nasional mencapai 21,5% yang masih berada di atas batas toleransi WHO sebesar 20%. Kecamatan Situjuah Limo Nagari menghadapi tantangan serius dengan 110 kasus stunting dan tingkat partisipasi ibu dalam program posyandu yang fluktuatif antara 36-60%, mengindikasikan ketidakselarasan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan posyandu terhadap partisipasi ibu dalam program pencegahan stunting di Kecamatan Situjuah Limo Nagari, Kabupaten Lima Puluh Kota. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan *simple random sampling* terhadap 87 responden ibu balita stunting, menerapkan instrumen tervalidasi yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL dan tiga indikator partisipasi. Hasil analisis menunjukkan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap partisipasi ibu dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,580$ (58%) dan t -hitung = 10,002 > t -tabel = 1,988 pada signifikansi $p < 0,001$. Persamaan regresi $Y = 10,871 + 0,354X$ mengkonfirmasi bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas



pelayanan meningkatkan partisipasi sebesar 0,354 unit. Temuan ini memberikan justifikasi empiris untuk investasi peningkatan kualitas pelayanan posyandu sebagai strategi *cost-effective* dalam mengoptimalkan partisipasi masyarakat dan pencapaian target penurunan stunting berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Partisipasi Masyarakat, Pencegahan Stunting, Posyandu

*Penulis Korespondensi

E-mail : bonisaputra@fis.unp.ac.id

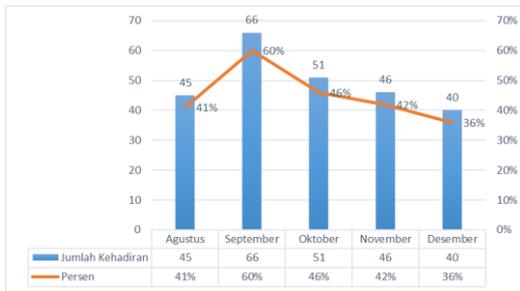
PENDAHULUAN

Stunting telah menjadi permasalahan kesehatan masyarakat yang mengancam kualitas sumber daya manusia di negara berkembang, termasuk Indonesia. Kondisi ini terjadi karena kekurangan gizi kronis pada periode emas pertumbuhan anak yang berdampak jangka panjang terhadap perkembangan kognitif dan produktivitas ekonomi. Berdasarkan data *World Health Organization* (2018), Indonesia menempati posisi ketiga dengan prevalensi stunting tertinggi di regional Asia Tenggara dengan rata-rata 36,4%, sementara Survei Status Gizi Indonesia tahun 2023 menunjukkan angka stunting nasional mencapai 21,5% yang masih berada di atas batas toleransi WHO sebesar 20% (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Fakta ini mengindikasikan bahwa Indonesia menghadapi tantangan serius dalam mencapai target penurunan stunting yang memerlukan intervensi komprehensif melalui optimalisasi layanan kesehatan berbasis masyarakat.

Dalam konteks upaya penurunan stunting tersebut, literatur internasional secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan determinan utama partisipasi masyarakat dalam program kesehatan preventif. Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) menekankan lima dimensi kualitas pelayanan: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai faktor kunci yang

mempengaruhi persepsi dan perilaku pengguna layanan. Relevansi teori ini dalam konteks stunting diperkuat oleh penelitian terdahulu dari Fatimah et al. (2024) yang membuktikan korelasi signifikan antara kualitas pelayanan posyandu dengan partisipasi masyarakat, sejalan dengan temuan Arifin et al. (2018) yang menunjukkan pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap partisipasi dalam program kesehatan. Konsistensi temuan empiris ini memperkuat argumentasi teoretis bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program pencegahan stunting.

Namun demikian, paradoks muncul ketika kemajuan teknologi dan peningkatan akses informasi kesehatan tidak diimbangi dengan peningkatan partisipasi ibu dalam program posyandu, khususnya di daerah dengan prevalensi stunting tinggi. Fenomena kontradiktif ini terjadi karena adanya ketidakselarasan antara ekspektasi masyarakat modern terhadap kualitas pelayanan dengan realitas layanan posyandu yang belum terstandarisasi secara optimal. Sebagai ilustrasi konkret dari permasalahan ini, data empiris di Kecamatan Situjuah Limo Nagari menunjukkan fluktuasi partisipasi ibu yang signifikan, dengan tingkat kehadiran hanya berkisar 36-60% dari total 110 ibu balita stunting selama periode Agustus-Desember 2024, seperti terlihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Grafik Kehadiran Posyandu Agustus-Desember 2024
 Sumber: Data Puskesmas Situjuh, 2024

Keluhan mengenai ketidakonsistenan jadwal pelayanan seperti masih adanya jadwal yang tiba-tiba diubah tidak sesuai dengan jadwal sebelumnya juga menjadi salah satu alasan rendahnya tingkat kesadaran dan partisipasi ibu untuk datang keposyandu. Gap empiris ini mengindikasikan perlunya reorientasi pendekatan pelayanan posyandu yang tidak hanya fokus pada aspek klinis, tetapi juga mempertimbangkan dimensi kualitas pelayanan komprehensif untuk meningkatkan daya tarik dan sustainability partisipasi masyarakat.

Berdasarkan identifikasi permasalahan dan gap penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan posyandu terhadap partisipasi ibu dalam program pencegahan stunting di Kecamatan Situjuh Limo Nagari, Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat. Signifikansi tujuan penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk mengidentifikasi mekanisme kausal yang dapat diintervensi guna meningkatkan efektivitas program pencegahan stunting di tingkat komunitas. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 87 responden ibu balita stunting, mengukur lima dimensi kualitas pelayanan dan tiga indikator partisipasi menggunakan instrumen

tervalidasi yang diadaptasi dari teori Zeithaml dan Parasuraman (2004); Theresia et al., (2014). Fokus penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi optimalisasi strategi pelayanan posyandu sebagai garda terdepan pencegahan stunting di Indonesia.

Argumen sentral penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan posyandu yang optimal akan meningkatkan partisipasi ibu dalam program pencegahan stunting secara signifikan. Proposisi teoretis ini dibangun berdasarkan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) yang menjelaskan bahwa individu akan berpartisipasi dalam suatu aktivitas jika persepsi manfaat yang diperoleh melebihi biaya yang dikeluarkan, termasuk biaya waktu, tenaga, dan risiko ketidakpuasan. Validasi empiris terhadap proposisi ini ditunjukkan melalui bukti penelitian pendahuluan yang menghasilkan korelasi positif antara lima dimensi kualitas pelayanan dengan tiga indikator partisipasi (kesempatan, kemampuan, dan kemauan). Temuan empiris ini memperkuat argumentasi bahwa investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan posyandu merupakan strategi *cost-effective* untuk mencapai target penurunan stunting yang berkelanjutan.

Urgensi akademis dan praktis penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk mengembangkan model intervensi berbasis bukti yang dapat direplikasi di daerah dengan karakteristik demografis dan geografis serupa. Kontribusi *novelty* penelitian ini terletak pada integrasi pendekatan multidimensional yang menggabungkan teori manajemen kualitas layanan dengan konsep partisipasi masyarakat dalam konteks spesifik pencegahan stunting di daerah rural Indonesia, yang belum

banyak dieksplorasi dalam literatur internasional. Secara operasional, kontribusi akademis penelitian ini meliputi pengembangan instrumen pengukuran yang dikontekstualisasi untuk setting posyandu Indonesia, serta identifikasi *pathway kausal* yang dapat menjadi acuan pengembangan standar operasional prosedur pelayanan posyandu nasional. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi gap pengetahuan dalam literatur kesehatan masyarakat, tetapi juga menawarkan solusi praktis yang dapat diterjemahkan menjadi kebijakan publik untuk mempercepat pencapaian target *Sustainable Development Goals* terkait penurunan stunting di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk menguji hubungan sebab-akibat antara kualitas pelayanan posyandu dan partisipasi ibu dalam program pencegahan stunting (Creswell & Creswell, 2017). Pemilihan desain ini didasarkan pada tujuan mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta mengukur kekuatan hubungan tersebut (Hair et al., 2018). Secara temporal, penelitian bersifat *cross-sectional* dengan pengumpulan data pada satu titik waktu untuk menangkap kondisi *existing* persepsi ibu terhadap kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi mereka. Unit analisis yang ditetapkan adalah ibu balita stunting yang terdaftar sebagai anggota posyandu di Kecamatan Situjuh Limo Nagari, dengan pertimbangan posisi strategis ibu sebagai pengambil keputusan utama dalam pemanfaatan layanan kesehatan anak (Black et al., 2013). Objek material penelitian mencakup kualitas pelayanan posyandu sebagai variabel independen yang diukur

melalui lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), serta partisipasi ibu sebagai variabel dependen melalui tiga indikator (kesempatan, kemampuan, dan kemauan) mengacu pada framework Theresia et al. (2014).

Populasi penelitian terdiri dari 110 ibu balita stunting yang terdaftar di 30 posyandu berdasarkan data Puskesmas Situjuh Februari 2024. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% menghasilkan 87 responden, dengan teknik *simple random sampling* untuk memastikan representativitas (Yamane, 1969). Distribusi sampel mencakup lima nagari dengan proporsi seimbang sesuai jumlah populasi masing-masing wilayah. Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei terstruktur menggunakan kuesioner *self-administered* yang telah divalidasi melalui uji coba pada 30 responden (DeVellis, 2021). Instrumen penelitian terdiri dari 25 item pernyataan dengan skala Likert 5 poin, meliputi 16 item kualitas pelayanan dan 9 item partisipasi. Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan semua item valid ($r\text{-hitung} > 0,361$), sedangkan reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan hasil reliabel ($\alpha = 0,909$ untuk kualitas pelayanan dan $\alpha = 0,830$ untuk partisipasi). Analisis data menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan inferensial dengan SPSS versi 25.0, diawali dengan uji asumsi klasik meliputi normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*), linearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi untuk memastikan data memenuhi persyaratan analisis parametrik (Field, 2024). Analisis deskriptif menggunakan Total Capaian Responden (TCR) untuk kategorisasi

tingkat variabel, diikuti analisis inferensial menggunakan regresi linear sederhana dengan signifikansi $\alpha = 0,05$ untuk menguji hipotesis penelitian (Pallant, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografis Responden Penelitian

Profil demografis responden menunjukkan representativitas yang baik terhadap populasi ibu balita

stunting di wilayah rural Indonesia. Karakteristik demografis ini memberikan konteks penting untuk interpretasi hasil penelitian karena faktor-faktor seperti usia, pendidikan, dan status pekerjaan dapat mempengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi dalam program kesehatan (Andersen & Newman, 2005). Profil demografis responden terlihat seperti tabel 1 berikut:

Tabel 1. Karakteristik Demografis Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi	Presentase
Umur	<20 Tahun	4	4,60%
	21-30 Tahun	46	52,9%
	31-40 Tahun	33	37,7%
	>41 tahun	4	4,60%
	Jumlah	87	100%
Tingkat Pendidikan	SD/Sederajat	3	3,45%
	SMP/Sederajat	13	14,9%
	SMA/Sederajat	50	57,5%
	Diploma/Sarjana	21	24,1%
	Jumlah	87	100%
Jenis Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	47	54,0%
	Pegawai Pemerintah (PNS/PPPK)	11	12,6%
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	9	10,3%
	Lainnya	20	23,0%
	Jumlah	87	100%
Nagari	Situjuah Gadang	18	20,7%
	Situjuah Banda Dalam	25	28,7%
	Situjuah Tungkar	15	17,2%
	Situjuah Ladang Laweh	15	17,2%
	Situjuah Batua	14	16,1%
	Jumlah	87	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden (52,9%) berada pada kelompok usia 21-30 tahun, dengan tingkat pendidikan didominasi SMA/ sederajat (57,5%) dan status sebagai ibu rumah tangga

(54,0%). Distribusi geografis responden berdasarkan nagari menunjukkan Situjuah Banda Dalam memiliki proporsi tertinggi (28,7%), diikuti Situjuah Gadang (20,7%), sedangkan tiga nagari lainnya

memiliki distribusi relatif merata berkisar 16,1-17,2%. Profil demografis ini mengindikasikan bahwa responden penelitian mewakili karakteristik yang khas untuk wilayah rural dengan tingkat pendidikan menengah dan ketergantungan ekonomi pada kepala keluarga, yang berpotensi mempengaruhi pola pemanfaatan layanan kesehatan.

Tingkat Kualitas Pelayanan Posyandu

Berdasarkan karakteristik demografis tersebut, evaluasi kualitas pelayanan posyandu menunjukkan pencapaian yang positif namun masih memerlukan optimalisasi pada dimensi tertentu. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan pendekatan multidimensional penting dilakukan karena setiap dimensi memiliki kontribusi spesifik terhadap persepsi

keseluruhan pengguna layanan dan tingkat kepuasan mereka (Zeithaml et al., 2000). Hasil analisis Total Capaian Responden (TCR) menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan mencapai kategori baik dengan rata-rata 83,96%. Secara spesifik, dimensi *reliability* dan *assurance* menunjukkan skor tertinggi (84,52%), diikuti *empathy* (84,21%), *responsiveness* (83,52%), dan *tangible* (83,05%). Secara keseluruhan, *mean score* kualitas pelayanan mencapai 4,19 dari skala 5,0, menunjukkan persepsi positif responden terhadap layanan posyandu yang diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan posyandu telah mencapai standar baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya pada aspek *tangible* yang mencakup fasilitas fisik dan kelengkapan peralatan.

Tabel 2. Deskripsi TCR Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator Variabel	Mean	TCR	N	Kategori
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	4,15	83,05	87	Baik
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4,22	84,52	87	Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,17	83,52	87	Baik
Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,22	84,52	87	Baik
Empati (<i>Emphaty</i>)	4,21	84,21	87	Baik
Rata- Rata Kualitas Pelayanan	4,19	83,96	87	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Tingkat Partisipasi Ibu dalam Program Pencegahan Stunting

Sejalan dengan temuan kualitas pelayanan yang positif, partisipasi ibu dalam program pencegahan stunting menunjukkan tingkat yang *encouraging* dengan variasi pada indikator-indikator spesifik. Pengukuran partisipasi melalui tiga dimensi: kesempatan, kemampuan, dan kemauan, memberikan pemahaman komprehensif tentang faktor-faktor yang mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam program kesehatan

(Pretty, 1995). Hasil analisis TCR menunjukkan rata-rata partisipasi sebesar 83,21% dengan kategorisasi baik. Distribusi skor menunjukkan bahwa dimensi kemauan (*will*) memperoleh skor tertinggi (84,67%), diikuti kesempatan (*opportunity*) sebesar 83,83%, dan kemampuan (*ability*) sebesar 81,15%. *Mean score* partisipasi mencapai 4,15 dari skala maksimal 5,0, menggambarkan motivasi dan komitmen yang tinggi dari responden untuk terlibat dalam program pencegahan stunting. Pola distribusi ini menunjukkan bahwa ibu

memiliki motivasi intrinsik yang kuat untuk berpartisipasi, namun masih menghadapi keterbatasan pada aspek

kemampuan yang mungkin terkait dengan faktor pendidikan, ekonomi, atau akses informasi.

Tabel 3. Deskripsi TCR Variabel Partisipasi

Indikator Variabel	Mean	TCR	N	Kategori
Kesempatan (<i>Opportunity</i>)	4,19	83,83	87	Baik
Kemampuan (<i>Ability</i>)	4,05	81,15	87	Baik
Kemauan (<i>Will</i>)	4,23	84,67	87	Baik
Rata- Rata Partisipasi	4,15	83,21	87	Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Validitas Model Regresi melalui Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis hubungan antar variabel, pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi persyaratan statistik untuk analisis inferensial yang valid. Pemenuhan asumsi klasik merupakan prasyarat fundamental dalam analisis regresi untuk memastikan estimator yang dihasilkan bersifat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE) dan hasil pengujian hipotesis dapat dipercaya (Gujarati & Porter, 2009). Hasil pengujian menunjukkan bahwa uji

normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai signifikansi 0,907 ($p > 0,05$), uji linearitas menghasilkan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), uji heteroskedastisitas dengan nilai signifikansi 0,077 ($p > 0,05$), dan uji autokorelasi dengan nilai *Durbin-Watson* 1,766 yang berada dalam rentang bebas autokorelasi ($1,6745 < 1,766 < 2,234$). Terpenuhinya seluruh asumsi klasik mengkonfirmasi bahwa model regresi yang dikembangkan *robust* dan hasil analisis dapat diinterpretasi dengan *confidence level* yang tinggi.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variables/ Dimensions	Normality Test	Linearity Test	Heteroskedastisitas Test	Autocorrelation Test
	Kolmogorov-Smirnov Sig.	Sig.	Sig. Std. Error	Durbin-Watson
Kualitas Pelayanan Partisipasi	0.907	0.000	0.077	1.766

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Ibu

Dengan terpenuhinya asumsi klasik tersebut, analisis regresi linear sederhana mengkonfirmasi pengaruh signifikan kualitas pelayanan posyandu terhadap partisipasi ibu dalam program pencegahan stunting. Pengujian hubungan kausal ini penting untuk memvalidasi kerangka

teoretis yang menghubungkan kualitas layanan dengan perilaku partisipasi, sebagaimana dijelaskan dalam teori pertukaran sosial dan model kepuasan pelanggan (Homans, 1961; Oliver, 1997). Hasil analisis menunjukkan persamaan regresi $Y = 10,871 + 0,354X$ dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,580, mengindikasikan bahwa 58% variasi

partisipasi ibu dapat dijelaskan oleh variabilitas kualitas pelayanan posyandu. Uji signifikansi menghasilkan nilai $t\text{-hitung} = 10,002 > t\text{-tabel} = 1,988$ dengan tingkat signifikansi $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien regresi positif ($\beta = 0,354$) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas pelayanan akan meningkatkan

partisipasi ibu sebesar 0,354 unit. Temuan empiris ini memperkuat argumentasi teoretis bahwa investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan posyandu merupakan strategi efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program pencegahan stunting, dengan kontribusi yang substantial dan signifikan secara statistik.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

No.	Variabel	R Square	t-value	Sig.	Standardized Coefficients (Beta)
1.	Kualitas Pelayanan → Partisipasi	0.580	10.002	.000	0.354

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Berdasarkan temuan empiris tersebut, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan posyandu memiliki pengaruh signifikan terhadap partisipasi ibu dalam program pencegahan stunting di Kecamatan Situjuh Limo Nagari. Signifikansi temuan ini terletak pada konfirmasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam upaya pencegahan stunting. Bukti empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 58% terhadap variasi partisipasi ibu ($R^2 = 0,580$; $p < 0,001$), dengan koefisien regresi positif ($\beta = 0,354$) yang mengindikasikan hubungan searah antara kedua variabel. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fatimah et al. (2024) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan posyandu lansia berpengaruh signifikan terhadap partisipasi masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2018) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat partisipasi

masyarakat. Artinya, ketika masyarakat merasakan bahwa layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau instansi berlangsung dengan baik dalam arti cepat, tepat, adil, dan memuaskan maka mereka akan lebih terdorong untuk berperan aktif dalam berbagai program atau kegiatan yang diselenggarakan. Sebaliknya, apabila pelayanan dianggap buruk atau tidak memenuhi harapan, masyarakat cenderung menjadi pasif, skeptis, bahkan enggan untuk terlibat lebih jauh. Oleh karena itu, kualitas layanan tidak hanya memengaruhi kepuasan penerima manfaat, tetapi juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan keterlibatan publik dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik harus terus ditingkatkan sebagai strategi untuk memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa investasi pada peningkatan kualitas pelayanan

posyandu merupakan langkah strategis dalam mengoptimalkan program pencegahan stunting.

Analisis lebih mendalam terhadap dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa seluruh aspek SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berada dalam kategori baik dengan tingkat capaian responden berkisar antara 83,05% hingga 84,52%. Keseragaman capaian ini mengindikasikan pentingnya pendekatan holistik dalam pengelolaan kualitas pelayanan posyandu. Sebagaimana ditekankan Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan merupakan konstruk multidimensional yang memerlukan perhatian seimbang pada semua aspek untuk mencapai kepuasan optimal pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) memperoleh skor tertinggi (TCR = 84,52%), mengindikasikan bahwa masyarakat menilai positif konsistensi dan kredibilitas pelayanan yang diberikan. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan posyandu harus mengadopsi pendekatan komprehensif yang mempertimbangkan keseluruhan dimensi kualitas pelayanan secara simultan.

Dalam konteks yang lebih luas, stunting sebagai masalah kesehatan masyarakat yang kompleks menjadikan partisipasi ibu sebagai faktor krusial dalam keberhasilan program pencegahan. Sebagaimana dilaporkan WHO (2018), Indonesia menempati posisi ketiga dengan prevalensi stunting tertinggi di regional Asia Tenggara, dengan rata-rata 36,4% pada periode 2005-2017. Partisipasi aktif ibu dalam program posyandu menjadi esensial karena

periode emas pertumbuhan anak (1000 hari pertama kehidupan) sangat bergantung pada kualitas asuhan dan pemantauan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat partisipasi ibu berada dalam kategori baik (TCR = 83,21%), dengan dimensi kemauan (*will*) memperoleh skor tertinggi (TCR = 84,67%), diikuti kesempatan (*opportunity*) dan kemampuan (*ability*). Sesuai dengan *framework* Theresia et al. (2015), ketiga dimensi partisipasi ini saling berinteraksi dalam menciptakan keterlibatan masyarakat yang berkelanjutan. Oleh karena itu, upaya pencegahan stunting yang efektif memerlukan strategi yang tidak hanya fokus pada aspek medis, tetapi juga mengoptimalkan partisipasi aktif ibu melalui perbaikan kualitas pelayanan.

Validasi eksternal temuan penelitian ditunjukkan melalui perbandingan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan konsistensi temuan terkait hubungan positif antara kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat. Arifin et al. (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi pria dalam program keluarga berencana, sementara Buulolo et al. (2024) mengkonfirmasi pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Konsistensi lintas konteks ini mengindikasikan *robustness* hubungan teoritis antara kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat. Zeithaml et al. (2000) dalam teori SERVQUAL menjelaskan bahwa persepsi positif terhadap kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, yang pada gilirannya mendorong partisipasi berkelanjutan. Hasil penelitian ini memperkuat validitas eksternal teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan

kesehatan masyarakat di Indonesia. Konvergensi temuan empiris ini memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan model intervensi yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan sebagai strategi utama dalam mengoptimalkan partisipasi masyarakat.

Implikasi teoretis penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur pelayanan publik dan kesehatan masyarakat dengan mengkonfirmasi aplikabilitas teori SERVQUAL dalam konteks posyandu. Secara praktis, temuan ini memberikan panduan konkret bagi pengelola program kesehatan untuk memprioritaskan investasi pada peningkatan kualitas pelayanan posyandu. Gronroos (1990) menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga proses interaksi antara penyedia dan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas pelayanan akan meningkatkan partisipasi ibu sebesar 0,354 unit, memberikan justifikasi kuantitatif untuk alokasi sumber daya pada program peningkatan kapasitas kader dan fasilitas posyandu. Implikasi kebijakan yang dapat diturunkan mencakup perlunya standarisasi kualitas pelayanan posyandu, pelatihan berkelanjutan untuk kader, dan pengembangan sistem monitoring dan evaluasi yang komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan pengetahuan ilmiah, tetapi juga memberikan *blueprint* praktis untuk implementasi program pencegahan stunting yang lebih efektif.

Meskipun penelitian ini memberikan kontribusi signifikan, beberapa keterbatasan perlu diakui untuk memberikan konteks yang

tepat bagi interpretasi hasil. Pertama, desain *cross-sectional* yang digunakan membatasi kemampuan untuk menarik kesimpulan kausal yang definitif antara kualitas pelayanan dan partisipasi ibu. Kedua, fokus geografis pada satu kecamatan membatasi *generalizabilitas* temuan ke konteks yang lebih luas. Cook et al., (1979) menekankan pentingnya validitas eksternal dalam penelitian evaluasi program, yang memerlukan replikasi di berbagai *setting*. Ketiga, penggunaan *self-reported measures* berpotensi menimbulkan bias respons yang dapat mempengaruhi akurasi data. Untuk penelitian masa depan, disarankan untuk mengadopsi desain longitudinal untuk mengeksplorasi hubungan kausal, memperluas cakupan geografis untuk meningkatkan *generalizabilitas*, dan mengintegrasikan *multiple methods* (triangulasi) untuk meningkatkan validitas pengukuran. Selain itu, eksplorasi faktor mediator dan moderator dalam hubungan kualitas pelayanan-partisipasi dapat memberikan pemahaman yang lebih *nuanced* tentang mekanisme *underlying* yang bekerja. Pengembangan penelitian ke arah ini akan memperkaya *body of knowledge* dan memberikan panduan yang lebih komprehensif untuk praktik dan kebijakan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengkonfirmasi pengaruh signifikan kualitas pelayanan posyandu terhadap partisipasi ibu dalam program pencegahan stunting di Kecamatan Situjuh Limo Nagari, Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat. Temuan empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan posyandu berkontribusi sebesar 58% terhadap variasi partisipasi ibu ($R^2 = 0,580$; $p < 0,001$), dengan koefisien regresi positif ($\beta =$

0,354) yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas pelayanan akan meningkatkan partisipasi sebesar 0,354 unit. Seluruh dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) mencapai kategori baik dengan tingkat capaian responden berkisar 83,05-84,52%, sementara partisipasi ibu berada pada tingkat baik (TCR = 83,21%) dengan dimensi kemauan memperoleh skor tertinggi (84,67%). Persamaan regresi $Y = 10,871 + 0,354X$ memberikan justifikasi kuantitatif bahwa investasi peningkatan kualitas pelayanan posyandu merupakan strategi *cost-effective* untuk mengoptimalkan partisipasi masyarakat dalam pencapaian target penurunan stunting berkelanjutan.

Kontribusi keilmuan penelitian ini terletak pada validasi empiris teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan kesehatan masyarakat berbasis komunitas di Indonesia, khususnya dalam *setting* posyandu sebagai garda terdepan pencegahan stunting. Penelitian ini mengisi gap pengetahuan dengan menyediakan bukti empiris tentang *pathway kausal* antara kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat dalam program kesehatan preventif di wilayah rural. Integrasi pendekatan multidimensional yang menggabungkan teori manajemen kualitas layanan dengan konsep partisipasi masyarakat memberikan kerangka teoretis yang komprehensif untuk memahami mekanisme *underlying* yang mempengaruhi efektivitas program pencegahan stunting. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan posyandu tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna layanan, tetapi juga menciptakan *multiplier effect* melalui

peningkatan partisipasi aktif masyarakat, yang pada gilirannya berkontribusi pada pencapaian target *Sustainable Development Goals* terkait penurunan stunting di Indonesia.

Meskipun memberikan kontribusi signifikan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui dalam interpretasi hasil dan generalisasi temuan. Desain *cross-sectional* yang digunakan membatasi kemampuan untuk menarik kesimpulan kausal definitif, sementara fokus geografis pada satu kecamatan membatasi *generalizabilitas* temuan ke konteks yang lebih luas. Penggunaan *self-reported measures* berpotensi menimbulkan bias respons yang dapat mempengaruhi akurasi data. Implikasi praktis penelitian ini menunjukkan perlunya standarisasi kualitas pelayanan posyandu melalui pelatihan berkelanjutan kader, peningkatan fasilitas, dan pengembangan sistem monitoring evaluasi yang komprehensif. Untuk penelitian masa depan, disarankan mengadopsi desain longitudinal untuk mengeksplorasi hubungan kausal temporal, memperluas cakupan geografis untuk meningkatkan validitas eksternal, dan mengintegrasikan *multiple methods* untuk triangulasi data. Selain itu, eksplorasi faktor mediator dan moderator dalam hubungan kualitas pelayanan-partisipasi, seperti peran karakteristik sosial-ekonomi dan akses informasi, dapat memberikan pemahaman yang lebih *nuanced* tentang mekanisme kompleks yang bekerja dalam optimalisasi program pencegahan stunting berbasis masyarakat.

REFERENSI

- Andersen, R., & Newman, J. F. (2005). Societal and individual

- determinants of medical care utilization in the United States. *The Milbank Quarterly*, 83(4), Online-only.
- Arifin, Z., Sutomo, S., & Wahyudi, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Pria Dalam Program Keluarga Berencana Di Kabupaten Jember (Studi Pada Peserta Kb Metode Operasi Pria Di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kabupaten Jember). *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 17(2).
- Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Black, R. E., Victora, C. G., Walker, S. P., Bhutta, Z. A., Christian, P., De Onis, M., ... & Uauy, R. (2013). Maternal and child undernutrition and overweight in low-income and middle-income countries. *The lancet*, 382(9890), 427-451.
- Buulolo, A., Pardede, P. D. K., & Laia, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa Hilizalootano Kecamatan Mazino Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Governance Opinion*, 9(1), 46-60.
- Cook, T. D., Campbell, D. T., & Day, A. (1979). *Quasi-experimentation: Design & analysis issues for field settings* (Vol. 351). Boston: Houghton Mifflin.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- DeVellis, R. F., & Thorpe, C. T. (2021). *Scale development: Theory and applications*. Sage publications.
- Fatimah, S., Jumaidi, J., & Paulina, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Program Posyandu Lansia pada Desa Patarikan Kecamatan Banjang. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1498-1507.
- Field, A. (2024). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage publications limited.
- Grönroos, C. (1990). Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition. *Lexington book*.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics*. McGraw-hill.
- Hair, J. F. (2009). *Multivariate data analysis*.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Homans, G. C. (1974). *Social behavior: Its elementary forms*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Survei Status Gizi Indonesia (SSGI) 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*.
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS*. Routledge.
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Pretty, J. N. (1995). Participatory learning for sustainable agriculture. *World development*, 23(8), 1247-1263.
- Theresia, A., Andini, K. S., Nugraha, P. G., & Mardikanto, T. (2014). *Pembangunan berbasis masyarakat: acuan bagi praktisi*,

akademisi, dan pemerhati pengembangan masyarakat.
Penerbit Alfabeta.

- Wibowo, M. T. H. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi masyarakat dalam pembuatan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang pada Tahun 2013-2017* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- World Health Organization. (2018). *Child stunting data visualizations dashboard*. Geneva: WHO Press.
- Yamane, T. (1969). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service quality*. Cambridge, MA.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*.