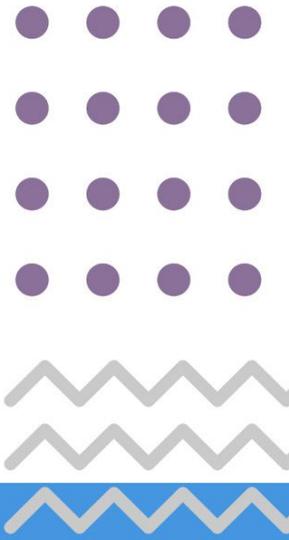


PENANGGULANGAN STUNTING DENGAN PROGRAM GIZI



AKHMAD NIKHRAWI HAMDY, S.SOS., S.H., M.H.

PENANGGULANGAN STUNTING DENGAN PROGRAM GIZI

Penulis :

Akhmad Nikhrawi Hamdi, S.Sos., S.H., M.H.

Editor :

Antoni Pardede, S.Si., M.Si., Ph.D

Tata Letak :

Aris Setia Noor, S.E., M.Si

Desain Sampul :

M. Fikri Ansari, S.Kom

Penerbit :

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary
Banjarmasin

Redaksi :

Gedung A UPT Publikasi dan Pengelolaan Jurnal Universitas Islam
Kalimantan Muhammad

Arsyad Al-Banjary

Jl. Adhyaksa No. 2 Kayutangi Banjarmasin, Kalimantan Selatan

Telepon (faks) : 0511 - 3304352

Cetakan Pertama : Oktober 2023

ISBN : 978-623-8189-07-6

ISBN 978-623-8189-07-6



Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari Penerbit. Isi diluar tanggung jawab penerbit.

KATA PENGANTAR

Buku ini menyajikan bagaimana penanggulangan stunting dengan program gizi yang mencakup pelayanan, kebijakan dan implementasi terkait stunting dengan program gizi serta faktor pendukung dan penghambat penanggulangan tersebut, oleh karenanya dapat digunakan menjadi pegangan ataupun referensi dalam pembelajaran terkait dengan stunting. Buku ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan keinginan untuk menjadi bacaan bagi mahasiswa dan masyarakat tentang bagaimana penanganan stunting di masyarakat agar dapat memberikan solusi untuk mengatasinya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan hingga mendukung terbitnya buku ini.

Kritik dan saran kami harapkan dari pembaca untuk kesempurnaan penulisan buku ini dimasa yang akan datang.

Banjarmasin, Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
PENDAHULUAN.....	1
Pelayanan Terkait Stunting.....	10
Kebijakan Terkait Stunting	13
Impelementasi Terkait Stunting.....	16
Stunting dengan program gizi.....	46
Sumber Data Stunting	53
Data Primer Terkait Stunting.....	53
Data Sekunder Terkait Stunting.....	53
Faktor Pendukung dan Penghambat	84
PENUTUP.....	101

PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial, mereka terdorong untuk hidup bermasyarakat dan melakukan interaksi dengan orang lain. Selain itu, karena manusia adalah makhluk sosial, mereka akan selalu bergantung pada individu lain untuk memenuhi kebutuhannya. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak akan disingkirkan dari kelompok komunal seperti ini karena kita terprogram untuk ingin hidup berdampingan dengan orang lain. Manusia membutuhkan hubungan sosial untuk bertahan hidup dalam masyarakat; mereka tidak dapat bertahan hidup sendirian. Bantuan dalam konteks ini dapat dilihat sebagai layanan karena setiap orang, dari bayi baru lahir hingga orang dewasa, membutuhkan bantuan.

Masyarakat membutuhkan layanan untuk mengatasi berbagai kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri; dalam arti ekstrim, dapat dikatakan bahwa jasa dan keberadaan manusia saling terkait erat. Produk dan layanan publik, seperti layanan publik, seringkali dibutuhkan. Jalan, air bersih, penerangan, dan barang publik lainnya adalah jasa, sedangkan jasa administrasi, kesehatan, pendidikan, dan transportasi adalah contoh jasa publik.

Mengingat tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat maka sudah semestinya aparatur pemerintah harus meningkatkan kualitas layanan sehingga akan menimbulkan kepuasan masyarakat yang tinggi. Salah satu kualitas layanan yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan administratif. Pemerintah kelurahan sebagai ujung tombak dalam pengurusan administratif mempunyai peran penting dalam membantu pemerintah kabupaten dalam penerbitan administrasi kependudukan sehingga perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menimbulkan kepuasan masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, organisasi publik harus mampu bereaksi dengan cepat dan tepat. Ada kewajiban di sini yang harus dipenuhi. Ketika datang ke organisasi publik, operasi yang efektif dan efisien dari setiap kegiatan adalah tanda pelayanan yang baik. Kualitas layanan meningkat dengan peningkatan kecepatan dan akurasi.

Permasalahan pada pemerintah yang dihadapi masih terdapat penyalahgunaan kewenangan dan penyimpangan, rendahnya kinerja sumber daya aparatur, belum memadainya sistem kelembagaan, oleh karena hal-hal tersebut akan mendapatkan penilaian dari masyarakat sebagai pengguna layanan maka sudah sepatutnya hal tersebut mendapatkan perhatian serius dari aparatur pemerintah.

Berdasarkan pada hal tersebut maka pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintah memiliki peran penting dan vital dalam pelayanan kepada masyarakat. Sehingga apapun yang melekat kepada seorang pegawai negeri sipil maka akan mendapatkan dari masyarakat sebagai pengguna layanan baik itu sumberdayanya, kemampuan kerjanya, penampilannya, tata kramanya, ataupun kantor tempat bekerja.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan pelayanan untuk masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kantor Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru merupakan salah satu kantor kelurahan di Kecamatan Cempaka yang melaksanakan pelayanan publik seperti penanganan stunting intervensi gizi spesifik. Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru sebagai wilayah mitra program ini merupakan salah satu wilayah kerja Kelurahan Rawat Inap Cempaka. Di sana stunting masih menjadi masalah serius. Berdasarkan data di 2022 prevalensi stunting sebesar 30,48% di Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru. Salah satu faktor yang berpengaruh pada kejadian stunting adalah makanan pengganti asi (MP-ASI) yang kurang tepat dan sehat. Salah satu faktor terpenting untuk meningkatnya angka stunting anak mungkin adalah pola makan ibu. Ibu memiliki tanggung jawab utama untuk memilih, menyiapkan, dan menyajikan makanan bergizi untuk anak-anak mereka (Wawancara awal penulis, 08/04/2023). Selain pola makan dari ibu, penyakit infeksi juga merupakan faktor penyebab terjadinya stunting. Pemberian makanan tinggi zinc sangat tepat untuk diberikan kepada anak balita. Nutrisi zinc penting untuk kesehatan manusia khususnya balita karena zinc terlibat dalam berbagai proses metabolisme sebagai katalis, ion pengatur atau elemen struktural protein. Namun, tantangannya adalah bagaimana menyuguhkan makanan tinggi zinc tersebut dalam bentuk kudapan sehingga dapat menarik untuk dimakan. (Wawancara awal penulis, 08/04/2023)

Masalah gizi stunting (balita pendek) merupakan salah satu masalah gizi yang krusial, khususnya di negara-negara miskin dan berkembang. Stunting merupakan bentuk kegagalan tumbuh kembang yang menyebabkan gangguan pertumbuhan linear pada balita akibat dari akumulasi ketidakcukupan nutrisi yang berlangsung lama, sejak dari masa kehamilan hingga pada usia 24 bulan. Kekurangan gizi pada masa tumbuh kembang anak di usia dini akan menghambat perkembangan fisik, meningkatnya kesakitan,

menghambat perkembangan mental anak dan bahkan menyebabkan kematian. Balita yang mengalami masalah gizi stunting mempunyai risiko terjadinya penurunan kecakapan intelektual, produktivitas dan kemungkinan risiko mengalami penyakit degeneratif di masa yang akan datang.

Stunting adalah kondisi gagal tumbuh pada anak balita akibat kekurangan gizi kronis terutama pada 1.000 Hari Pertama Kehidupan (HPK).

Stunting mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan otak. Anak stunting juga memiliki risiko lebih tinggi menderita penyakit kronis di masa dewasanya. Bahkan, stunting dan malnutrisi diperkirakan berkontribusi pada berkurangnya 2 – 3% Produk Domestik Bruto (PDB) setiap tahunnya.

Stunting atau pertumbuhan linier yang buruk dianggap sebagai masalah kesehatan umum di kalangan anak-anak secara global (United Nations

Children's Fund, 2004). Sekitar 151 juta (22%) anak-anak di bawah usia 5 tahun pada tahun 2017 terkena stunting. Lebih dari separuh anak dengan stunting berasal dari Asia. Anak stunting dipengaruhi oleh gizi buruk di dalam rahim dan anak usia dini, serta sering infeksi sebelum atau sesudah lahir dan karena itu memiliki risiko lebih besar untuk sakit dan kematian (WHO, 2018). Riset menunjukkan bahwa anak-anak yang terhambat mungkin tidak pernah mencapai potensi tinggi mereka sepenuhnya dan memiliki kognitif yang buruk perkembangan yang mengarah pada kinerja pendidikan yang kurang optimal dan berkurangnya kinerja pendidikan yang kurang optimal dan berkurangnya kapasitas intelektual, motorik dan pembangunan sosial ekonomi (WHO, 2018). Selain itu, wanita yang terhambat memiliki risiko lebih besar untuk berkembang komplikasi kebidanan karena panggul yang lebih kecil, melahirkan bayi dengan berat badan lahir rendah yang

mengakibatkan peningkatan risiko penyakit tidak menular kronis di masa dewasa, serta siklus malnutrisi, karena berat bayi ketika lahir rendah cenderung lebih kecil saat dewasa (WHO, 2014).

Konsekuensi kritis dari stunting telah menyebabkan penetapan target gizi global untuk mengurangi jumlah balita stunting sebesar 40% pada tahun 2025 (WHO, 2014). Target global ini selanjutnya didukung oleh Tujuan Pembangunan Berkelanjutan 2, target 2: “Pada tahun 2030, mengakhiri semua bentuk kekurangan gizi, termasuk mencapai pada tahun 2025 target yang disepakati secara internasional tentang stunting dan wasting pada anak di bawah usia 5 tahun dan memenuhi kebutuhan gizi remaja putri, wanita hamil dan menyusui serta orang lanjut usia.” (United Nations, 2014).

Stunting merupakan masalah gizi kronis yang dihadapi oleh negara berkembang. Indonesia memiliki target penurunan 14% pada gangguan pertumbuhan dan perkembangan mengikuti target yang ditetapkan oleh WHO yaitu sebesar 40% pada tahun 2024. (Siswati, 2022) Stunting adalah bentuk paling umum dari anak-anak gizi buruk di dunia dan dialami oleh 161 juta anak berusia 0 – 5 tahun. Stunting telah terbukti berhubungan dengan peningkatan morbiditas dan mortalitas anak, penurunan fungsi kognitif dan peningkatan risiko penyakit kronis di masa dewasa. WHO sebagai organisasi badan kesehatan dunia juga telah mengidentifikasinya sebagai prioritas utama bagi kesehatan global (Ruvani, 2022).

Prevalensi stunting selama 10 tahun terakhir menunjukkan tidak adanya perubahan yang signifikan dan ini menunjukkan tidak adanya perubahan yang signifikan dan ini menunjukkan bahwa masalah stunting perlu ditangani segera. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018 menunjukkan 30,8% atau sekitar 7 juta balita menderita stunting.

Masalah gizi lain terkait dengan stunting yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat adalah anemia pada ibu hamil (48,9%), Berat Bayi Lahir Rendah atau BBLR (6,2%), balita kurus atau wasting (10,2%) dan anemia pada balita.

Penurunan stunting memerlukan intervensi yang terpadu, mencakup intervensi gizi spesifik dan gizi sensitif. Sejalan dengan inisiatif Percepatan Penurunan Stunting, pemerintah meluncurkan sebuah Rencana Aksi Nasional Penanganan Stunting yang tercantum dalam UU Nomor 72 Tahun 2021 yang harus menekankan pada kegiatan konvergensi di tingkat desa, daerah dan nasional untuk mengutamakan dengan kegiatan Intervensi Gizi Spesifik dan

Gizi Sensitif dalam 1000 Hari Pertama Kehidupan (HPK) hingga usia 6 tahun.

Intervensi Gizi Spesifik yang ditujukan kepada ibu hamil dan anak dalam 1000 Hari Pertama Kehidupan (HPK) dengan kontribusi sebesar 30% penurunan stunting pada umumnya dilakukan oleh sektor kesehatan. Sedangkan Intervensi Gizi Sensitif ditujukan melalui berbagai kegiatan pembangunan di luar sektor kesehatan dengan kontribusi sebesar 70% terhadap penurunan angka stunting dengan sasaran masyarakat umum dan tidak khusus terhadap ibu hamil dan balita pada 1000 Hari Pertama Kehidupan (HPK). (Kementrian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, 2017).

Angka stunting di Kalimantan Selatan sendiri turun 5,4% menjadi 24,6% pada 2022. Namun, angka tersebut masih di atas angka nasional sebesar 21,6%. Persoalan kawin muda masih menjadi tantangan dalam upaya percepatan penurunan tengkes di Kalimantan Selatan. Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Hasto Wardoyo mengatakan, penurunan prevalensi stunting di Kalsel pada

2022 cukup signifikan, yakni dari 30% pada 2021 menjadi 24,6% pada 2022. Angka penurunannya lebih besar daripada angka penurunan secara nasional sebesar 2,8%.

Penurunan prevalensi stunting di Kalsel terjadi di 8 Kabupaten/Kota, yakni Kota Banjarmasin, Kabupaten Banjar, Tapin, Hulu Sungai Selatan, Balangan, Tabalong, Tanah Laut dan Tanah Bumbu. Sementara itu, 5 kabupaten masih terjadi kenaikan angka stunting, yakni di Kota Banjarbaru, Barito Kuala, Hulu Sungai Tengah, Hulu Sungai Utara dan Kotabaru.

Hasto Wardoyo menyebutkan, kehamilan di Kalsel masih sekitar 80.000 per tahun. Dengan prevalensi stunting 24%, maka sekitar 19.000 anak yang lahir berpotensi stunting. Lebih lanjut, pernikahan di Kalsel bisa mencapai 33.000 per tahun. Sebanyak 27.000 hamil di tahun pertama dan akan melahirkan sekitar 6.400 anak stunting.

Dampak jangka pendek stunting antara lain, terganggunya perkembangan otak, kecerdasan berkurang, gangguan pertumbuhan fisik dan gangguan metabolisme dalam tubuh. Adapun dampak jangka panjangnya adalah menurunnya kemampuan kognitif dan prestasi belajar, menurunnya kekebalan tubuh sehingga mudah terpapar penyakit. Meningkatnya risiko memiliki penyakit diabetes, obesitas, penyakit jantung, pembuluh darah, kanker, stroke dan disabilitas pada usia tua.

Dalam upaya mengatasi masalah gizi anak stunting, pemberdayaan masyarakat ini dilakukan. Modul pembuatan makanan modifikasi makanan sehat, food item, dan peningkatan kondisi kesehatan keluarga, terutama anak-anak, merupakan hasil yang diharapkan dari program ini. Diharapkan dengan memodifikasi Makanan Pengganti ASI (MP-ASI) yang terjangkau dan menarik serta memiliki manfaat tambahan untuk

meningkatkan status kesehatan anak, angka stunting dapat diturunkan dan program tersebut juga akan bermanfaat bagi masyarakat.

Kendala lain dari pelayanan publik ini di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru yaitu kurangnya fasilitas seperti kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia hanya ada 1 kursi panjang yang memuat 5 orang pengunjung, sehingga untuk masyarakat yang tidak mendapatkan kursi harus berdiri menunggu gilirannya untuk dilayani oleh pegawai.

Berdasarkan kendala-kendala di atas dalam pengamatan awal peneliti, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Program Gizi Spesifik Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru”.

Perumusan masalah dalam studi ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan penanganan stunting program gizi spesifik Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru ?
2. Faktor yang menghambat proses pelayanan penanganan stunting program gizi spesifik Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru ?

Penelitian ini bertujuan yakni:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penanganan stunting program gizi spesifik Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat proses pelayanan penanganan stunting program gizi spesifik Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan.
3. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat..

b. Bagi Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan penanganan stunting program gizi spesifik Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru agar lebih baik lagi.

Pelayanan Terkait Stunting

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan, untuk pemakaian, perbaikan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu dengan benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Mursyidah, 2020:32)

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeitham dkk dalam Hardiansyah (2018:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan)
 - a. Kecerdasan petugas dalam melayani pelayanan
 - b. Memiliki standar ukuran yang jelas
 - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
 - a. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

- b. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu
4. *Assurance* (Jaminan)
- a. Petugas memberikan jaminan dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan kepastian dalam memberikan pelayanan
5. *Empathy* (Empati)
- a. Mendahulukan kepentingan dari pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Berdasarkan uraian diatas, dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy*, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Penelitian terdahulu bertujuan sebagai rujukan dalam penelusuran yang terkait dengan tema yang akan diteliti. Penelitian terdahulu ini digunakan peneliti sebagai referensi dalam melakukan penelitian.

1. Penelitian dari Oktaviana T, dkk (2021), yang berjudul "Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting di Puskesmas Kecamatan Kuantana Kabupaten Timor Tengah Selatan" menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penanganan *stunting* di Puskesmas Kecamatan Kuantana Kabupaten Timor Tengah Selatan masih kurang baik. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa kendala yaitu masih kurangnya alat-alat kesehatan yang menangani Stunting, kurangnya koordinasi dalam Puskesmas sehingga

terkadang tidak ada petugas yang melayani di dalam gedung, infrastruktur jalan yang kurang memadai, masyarakat bersikap masa bodoh dan tidak mau tahu tentang pentingnya mencegah *Stunting* sejak dini, kondisi ekonomi masyarakat yang tidak memadai dan masih lemahnya hubungan lintas sektor dalam menangani *stunting*.

2. Penelitian dari N Muchlis, dkk (2021), yang berjudul “Implementasi Kualitas Pelayanan dalam Penanganan Stunting di Wilayah Kerja Kelurahan Maiwa Kabupaten Enrekang” penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Kelurahan Maiwa Kabupaten Enrekang masih kurang memuaskan, terdapat penilaian-penilaian negatif terhadap dimensi pelayanan publik yaitu dimensi ketepatan waktu pelayanan dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat yang berdomisili jauh dari Kabupaten.
3. Penelitian dari O Carolina (2021), yang berjudul “Analisis Pelayanan Intervensi Gizi Spesifik Integratif Stunting di Wilayah Kerja Kelurahan Kecamatan Pademangan Jakarta Utara” menggunakan metode penelitian Deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan dan penganggaran yang belum optimal, kerjasama lintas sektor dan pembagian kewenangan di jajaran pemerintahan dapat menjadi potensi penghambat percepatan penanggulangan *stunting* di Kecamatan Pademangan khususnya pada kualitas gizi spesifik integratif *stunting*. pelayanan intervensi yang dilakukan di Kelurahan Kecamatan Pademangan. Pada komponen *input*, perencanaan dan penganggaran serta kerjasama lintas sektor dan pembagian kewenangan belum dilakukan dengan implementasi langsung terkait integrasi *stunting*.

Kebijakan Terkait Stunting

Pengertian dari kebijakan, kata kebijakan berasal dari bijak. Bijak menurut KBBI atau Kamus Besar Bahasa Indonesia yang memiliki arti selalu menggunakan akal budinya, pandai serta mahir. Kemudian bijak yang berubah menjadi kata benda atau sifat sebagai kebijakan memiliki arti kata yaitu kepandaian, kemahiran, serta kebijaksanaan. Penjelasan secara umumnya adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam sebuah pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan serta cara bertindak di dalam pemerintahan, organisasi, dan lain sebagainya.

Pengertian kebijakan publik begitu beragam, namun tetap saja pengertian secara sederhana kebijakan publik berada di dalam wilayah tentang apa yang dilakukan serta tidak dilakukan oleh pemerintah selaku pembuat kebijakan. Lingkup dari studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor seperti halnya ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan lainnya. Kemudian di samping dilihat dari hirarkinya kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional, serta lokal seperti halnya Undang-undang (UU), Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Presiden (Perpres), Peraturan Menteri (Permen), Peraturan Pemerintah Daerah (Perda), Peraturan Pemerintah Provinsi (Perprov), Keputusan Gubernur dan Keputusan Bupati.

Pengertian Kebijakan Publik atau *public policy* ternyata memiliki arti luas, tergantung dari sudut mana kita dapat mengartikannya. Salah satu ahli yaitu Harold D. Laswell dan Abraham Kaplan mengartikan kebijakan publik sebagai *a projected program of goal, value, and practice* atau dapat diartikan suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dalam praktek-praktek yang terarah. Easton pun berpendapat definisi kebijakan publik yang sesungguhnya ialah sebagai *the authoritative allocation of values for the*

whole society yang berarti pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat luas. Kemudian menurut W.I. Jenkins yang dikutip dalam Solichin (2014: 15) berpendapat bahwa kebijakan merupakan sebuah keputusan, Beliau mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara untuk mencapainya dalam suatu situasi. Keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari aktor tersebut. Dalam pemaknaan menurut W.I. Jenkins terlihat bahwa beliau melihat kebijakan publik sebagai suatu keputusan lalu memiliki tujuan dan cara dalam mencapai tujuan, tetapi bila melihat lebih dalam keharusan suatu kebijakan publik yang dilakukan aktor dalam hal ini pemerintah nantinya akan melaksanakan keputusannya secara nyata, dan karena bentuk dari kebijakan publik yang bisa dikatakan variatif, bisa saja keputusan atau sekedar ucapan yang dilakukan aktor ini bisa saja hanya menjadi sekedar konsep dengan cara-cara tersendiri tetapi akhirnya tidak dilaksanakan atau tidak ditindak lanjuti karena hambatan-hambatan tertentu.

Leslie. A. Pal dikutip dalam Widodo (2010: 10) berpendapat bahwa definisi kebijakan publik terbagi menjadi dua macam yaitu definisi yang lebih menekankan maksud serta tujuan utama kebijakan dan definisi yang memiliki dampak dari tindakan pemerintah. Definisi yang berkaitan dengan penekanan tujuan utama kebijakan yaitu diantaranya yang telah dikutip pada paragraf sebelumnya oleh Harold D. Laswell dan Abraham Kaplan yang menekankan bahwa suatu program memiliki pencapaian tujuan, nilai-nilai dalam praktek-praktek yang terarah. Kemudian sementara itu definisi berikutnya yang penekanan lebih kepada dampak terhadap tindakan pemerintah, yang juga menurut Leslie A.Pal dalam Widodo (2010: 11) yang diantaranya menurut Richard

Semeon, *what goverment actually do and why* yang memiliki arti bahwa apa yang sebenarnya pemerintah lakukan dan mengapa pemerintah melakukannya.

Diantara pengertian yang telah dipaparkan di atas hanya ada sedikit perbedaan, oleh karena itu Leslie A.Pal menyatakan bahwa kebijakan publik adalah sebuah tindakan atau juga tindakan yang dipilih oleh otoritas publik untuk mengatasi masalah yang telah diberikan atau serangkaian masalah yang saling berkaitan. Beberapa pendapat yang dinyatakan oleh ahli diatas, dapat ditemukan bahwa dalam kebijakan publik terdapat unsur tujuan, dampak, serta suatu kebijakan publik yaitu sebuah pemikiran di suatu ruang lingkup atau kegiatan yang memiliki maksud serta tujuan untuk mengatasi sebuah atau berbagai masalah serta menciptakan kesempatan untuk masyarakat yang telah di sahkan oleh pemerintah kemudian pemikiran tersebut dapat dijalankan pemerintah dibantu baik dari pemerintah itu sendiri atau masyarakat (pada ruang lingkup yang dituju) untuk mencapai suatu tujuan tersebut.

Pengertian kebijakan publik yang telah disebutkan di atas, maka dapat ditemukan elemen yang terkandung di dalam sebuah kebijakan publik yang disebutkan oleh Anderson juga dalam Widodo (2010: 14) yaitu sebagai berikut :

- Kebijakan memiliki suatu tujuan tertentu
- Kebijakan memiliki tindakan serta pola tindakan pejabat pemerintahan
- Kebijakan publik selalu berdasarkan atas peraturan perundang-undangan yang telah dibuat dan bersifat memaksa
- Kebijakan yaitu apa yang benar-benar akan dilakukan oleh pemerintah dan apa yang bukan akan dilakukan pemerintah

Implementasi Terkait Stunting

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti yaitu pelaksanaan atau penerapan, sedangkan pengertian secara umum adalah suatu tindakan atau pelaksanaan yang telah direncanakan secara matang dan disusun dengan cermat serta terperinci. Adapula penjelasan lain mengenai implementasi secara umum yaitu implementasi ialah penyedia sarana untuk pelaksanaan sesuatu yang telah dibuat dengan berdampak serta memiliki hasil terhadap undang-undang atau peraturan pemerintah.

Implementasi biasanya dapat dikaitkan dalam suatu kegiatan yang dijalankan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Jadi berdasarkan beberapa pandangan di atas, dapat disimpulkan secara singkat bahwa, implementasi yaitu merupakan suatu proses yang memiliki keterkaitan pelaksanaan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditargetkan atau ditetapkan sebelumnya.

Sementara menurut Donald S. Van Metter dan Carl E. Va dalam Widodo (2010: 86) pengertian implementasi adalah *policy implementation encompasses those action by public and private individual or group that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decision. This include both one time efforts to transform decisions into operational terms, as well as continuing efforts to achieve the large and small changes mandated by policy decision*, yang memiliki arti bahwa implementasi kebijakan mencakup tindakan-tindakan tersebut oleh individu atau kelompok publik dan swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Ini termasuk sebuah upaya untuk mengubah keputusan menjadi istilah operasional, serta upaya berkelanjutan untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang diamanatkan oleh keputusan kebijakan.

Dalam proses kebijakan publik, sesuatu hal yang lebih penting daripada pembuat kebijakan ialah implementasi kebijakan. Implementasi bukan sekedar mekanisme penjabaran keputusan-keputusan saja melainkan sebuah prosedur yang dapat terbilang rutin melalui birokrasi. Sesuatu yang menyangkut sebuah masalah atau konflik, sebuah keputusan, ataupun siapa yang memperoleh suatu hasil dari sebuah kebijakan tersebut. Implementasi Kebijakan merupakan jembatan yang menghubungkan antara sebuah perencanaan dengan hasil akhir yang telah diharapkan.

Kebijakan yang akan dilaksanakan harus didahului dengan penetapan atau penentuan siapa yang akan menjadi pelaksana kebijakan atau sering disebut *governmental unit*, adalah jajaran birokrasi yang memiliki level teratas sampai bawah. Harapan hasil akhir akan didapatkan serta implementasi yang berjalan efektif pasti tidak luput dari standar yang telah ditentukan sebelumnya, seperti halnya proses administrasi harus memiliki *Standart Operational Procedures* (SOPs) sebagai acuan pelaksanaan kegiatan. Kemudian, *compliance* atau ketaatan pelaksana kebijakan memiliki aspek sangat penting di dalam kebijakan, karena suatu kebijakan pada hakekatnya berdasarkan hukum atau peraturan tertentu, jadi pelaku atau peksana harus taat dengan kebijakan yang sudah ada adalah kewajiban atau keharusan. Menurut Adiwisatra dalam Kadji (2015: 46) menegaskan bahwa, implelementasi kebijakan merupakan sesuatu yang penting. Kebijakan publik yang dibuat hanya akan menjadi “macan kertas” apabila tidak berhasil dilaksanakan.

Walaupun kebijakan telah diambil secara tepat, namun tingkat kemungkinan akan kegagalan masih tetap bisa terjadi, jika pengimplementasian tidak tepat sasaran meskipun itu dibuat dari seorang pembuat kebijakan yang handal, tetap tidak optimal jika

implementasi tidak dijalankan dengan semestinya sehingga kebijakan tersebut dapat dikatakan gagal untuk mencapai tujuan yang telah dirancang. Hal tersebut dapat diartikan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu cara yang tepat untuk melaksanakan sebuah kebijakan agar berjalan baik hingga mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh para pembuat kebijakan dengan sebagaimana mestinya. Implementasi kebijakan dapat dimaknai sebagai pelaksanaan kegiatan atau aktifitas mengacu pada pedoman-pedoman yang telah disiapkan sehingga dari kegiatan yang telah dijalankan dapat memberikan dampak bagi masyarakat dan dapat memberikan kontribusi dalam menanggulangi masalah yang menjadi sasaran program.

Setelah menetapkan kebijakan, keberhasilan kebijakan juga akan berhasil atas penerapan kebijakan oleh para pemeran pelaksanaan atau implementor kebijakan. Menurut Budi Winarno (2012: 221 – 224) pemeran pelaksana atau implementor yaitu sebagai berikut :

1. Birokrasi

Birokrasi adalah pegawai pemerintah yang berpegang pada hierarki serta jenjang jabatan yang menjalankan sistem pemerintahan. Badan-badan birokrasi memiliki ruang keleluasaan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan yang berada di dalam yuridiksinya karena birokrasi bekerja atas dasar mandat perundang-undangan.

2. Kelompok-kelompok Penekanan

Sebuah kelompok yang mampu mempengaruhi perilaku dari badan administrasi yang kemungkinan akan memberi efek substansial dari arah kemudian dampak terhadap kebijakan publik tersebut. Hubungan antara satu kelompok terhadap kepentingan lain dengan sebuah lembaga administrasi dapat terjalin baik, sehingga banyak yang

berasumsi bahwa suatu kelompok kepentingan telah “mempengaruhi serta menguasai” badan administrasi.

3. Lembaga Legislatif

Badan Deliberatif Pemerintah dengan kuasa pembuat hukum adalah lembaga legislatif, badan legislatif, atau legislatur. Legislatif banyak dikenal dengan beberapa nama, seperti parlemen. Lembaga legislatif merupakan dewan yang memiliki tugas juga wewenang pembuat atau perumusan Undang-Undang Dasar (UUD). Lembaga ini dijalankan oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPD), Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), dan Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR). Banyak asumsi mengenai administrasi publik yang menyatakan bahwa politik dan administrasi adalah kegiatan yang terpisah. Politik berkaitan erat dengan perumusan kebijakan yang sering serta harus ditangani oleh cabang dari pemerintahan, arti mengenai cabang itu sendiri ialah cabang di bagian eksekutif serta legislatif.

4. Lembaga Peradilan

Lembaga Peradilan adalah lembaga yang memiliki sarana bagi masyarakat luas dalam mendapatkan keadilan serta perlakuan yang semestinya di depan hukum, yang berarti bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan tugas negara dalam menegakkan hukum dan keadilan, bila ada suatu negara yang tidak memperdulikan atau mementingkan pentingnya keberadaan lembaga ini, maka negara akan mengalami kesulitan dalam menjalankan roda pemerintahan dikarenakan keadilan, kepastian hukum, serta ketertiban tidak akan terwujud bila suatu negara tidak mementingkan keberadaan lembaga peradilan tersebut.

Dari penjelasan yang sudah tertera di atas, maka dapat disimpulkan bahwa di dalam pelaksanaan implementasi kebijakan masing-masing implementor atau

pelaksana dapat serta harus saling berkomunikasi agar dapat mengkoordinir yang kemudian akan mempermudah implementasi kebijakan dan dapat meminimalisir pula terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tersebut.

Sebagai pelaksana implementasi kebijakan, implementor memahami yang seharusnya telah terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha untuk mengadministrasikannya dan menimbulkan dampak nyata terhadap masyarakat.

Kebijakan publik adalah pada dasarnya adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi kesalahan tertentu dan melakukan kegiatan tertentu, atau juga untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang dilakukan oleh instansi yang memiliki wewenang dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan (Mulyadi, 2018:37) Istilah kebijakan publik menurut Carl Friedrich dalam (Indiahono, 2009:18) mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu tindakan yang mengarah pada suatu tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok maupun pemerintahan dalam lingkungan yang sehubungan dengan adanya hambatan sekaligus mencari peluang untuk mencapai tujuan tertentu.

Kebijakan publik merupakan produk hukum yang diperoleh melalui suatu proses kegiatan atau sebuah tindakan yang bersifat administratif, ilmiah dan politis yang dibuat oleh pembuat kebijakan dan penguasa kebijakan tertentu. Sebuah kebijakan publik mempunyai tujuan untuk mengatur, mengelola dan memecahkan suatu permasalahan publik untuk kepentingan bersama. Suatu kebijakan publik tidak hanya proses formulasinya dan peraturan kebijakan saja, tetapi juga dengan implementasi dan evaluasinya. Sebaik-baiknya suatu kebijakan publik yang dibuat atau diformulasikan, tidak akan berguna dengan jika tidak terimplementasikan dengan baik dan sukses

(Mulyadi, 2018: 24) Maksud dan tujuan dari sebuah kebijakan publik adalah untuk memecahkan suatu permasalahan atau mencari sebuah solusi alternatif dari permasalahan yang menjadi isu yang berkembang di dalam masyarakat. Sebab itu tidak semua permasalahan yang ada di masyarakat bisa melahirkan suatu kebijakan publik, hanya masalah publik lah yang dapat menggerakkan orang banyak untuk ikut memikirkan dan solusi yang dapat menghasilkan suatu kebijakan publik (Mulyadi, 2018:38)

Menurut James A. Aderson dalam Subarsono (2005:2), kebijakan public merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan dan aparat pemerintah. Senada dengan itu, Laswell dan Kaplan (2005:77) menuturkan bahwa, kebijakan publik merupakan pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat, sebab kebijakan mengandung suatu nilai di dalamnya.

Kebijakan menurut memiliki banyak pengertian, sedangkan Wahab (2008:2) mengemukakan beberapa bentuk kebijakan publik yang secara sederhana dapat dikelompokkan menjadi tiga:

1. Kebijakan publik yang bersifat mikro atau umum/mendasar sesuai dengan UU no. 10/2004 tentang pembentukan perundang-undangan pasa; 7, hirarkinya yaitu: (1) UUD Negara RI tahun 1945. (2) UUD/peraturan pemerintah pengganti undang-undang. (3) peraturan pemerintah. (4) Peraturan presiden. (5) Peraturan daerah
2. Kebijakan publik yang bersifat meso (menengah) atau penjas pelaksana, dimana kebijakan ini dapat berbentuk Peraturan Menteri, Surat Edaran Menteri, Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati. Kebijakannya dapat pula berbentuk keputusan bersama antar menteri, Gubernur dan Bupati/Walikota.

3. Kebijakan publik yang bersifat mikro adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan di atasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dilakukan oleh aparat publik dibawah Menteri, Gubernur, Bupati/Wali Kota.

Van Meter dan Van Horn (Budi Winarno, 2013:149) mengatakan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusankeputusan kebijakan sebelumnya.

Menurut Joko Widodo (2006:88) implementasi adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dana, dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok). Proses tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan.

Indikator Impementasi Kebijakan

Indikator implementasi kebijakan menurut Edward III (Budi Winarno, 2016:155-156) terdapat empat faktor yang berpengaruh dalam keberhasilan dan kegagalan pada implementasi kebijakan, faktor tersebut yaitu : (1) komunikasi, (2) sumber daya (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi. Keempat variable tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus di lakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau

bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2. Sumber Daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif.

Sumber daya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi dan sumber daya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Berbagai pengalaman pembangunan dinegara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparatur rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul di negara-negara dunia ketiga. Seperti Indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.

4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang

(standard operating procedures atau SOP), SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Dalam melaksanakan implementasi dalam suatu kebijakan, perlu disadari bahwasanya dalam pelaksanaannya tidak selalu berjalan mulus, banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam pelaksanaan tersebut. Untuk penggambaran lebih jelas faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap implementasi kebijakan publik serta penyederhanaan pemahaman, maka akan digunakan model-model implementasi kebijakan.

Pada prinsipnya kebijakan dibuat mengandung tujuan untuk mewujudkan suatu keadaan yang diinginkan dan proses implementasinya disesuaikan dengan kemampuan sumber daya yang ada. Jadi, ketika kebijakan sudah dibuat, maka tugas selanjutnya adalah mengorganisasikan pelaksanaan atau mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Apapun produk kebijakan itu, pada akhirnya bermuara pada tataran bagaimana mengimplementasikan kebijakan tersebut bisa teraktualisasi. Untuk lebih mengenal substansi dari implementasi kebijakan atau *policy implementation*, maka berikut ini dideskripsikan beberapa model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh para pakar dan pemerhati kebijakan publik, yaitu:

- **Model Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983)**

Paul. A. Sabatier (1983) yang menegaskan bahwa, Implementasi Kebijakan adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan. Menurut Mazmanian dan Paul A. Sabatier, menjelaskan bahwa proses implementasi kebijakan ke dalam tiga variabel, yakni :

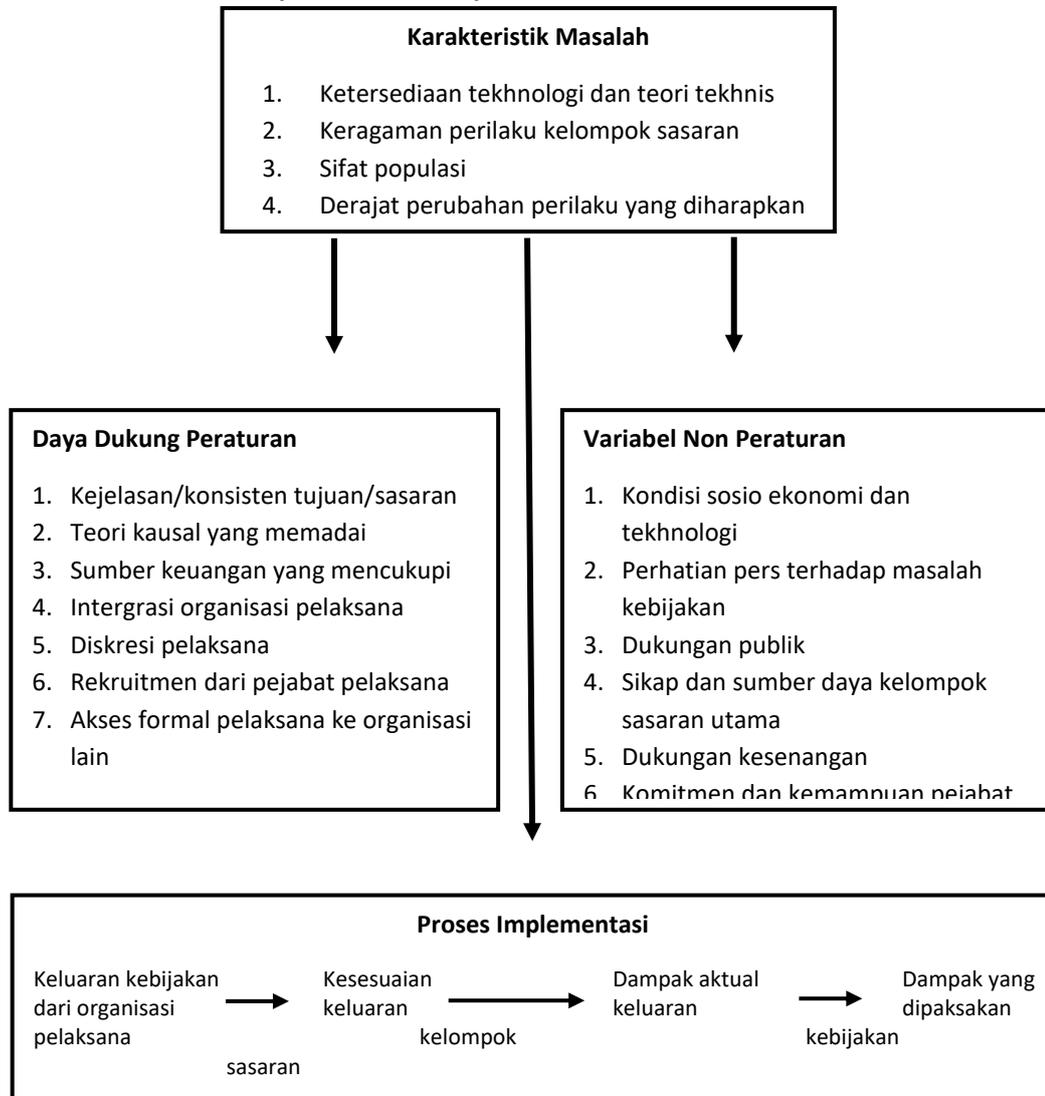
- Pertama, variabel independen; mudah dan tidaknya permasalahan dikendalikan berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman obyek, dan perubahan yang dikehendaki.
- Kedua, variabel intervening; kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber daya dan dana, keterpaduan hierarkis di antara lembaga pelaksana, aturan dan lembaga pelaksana, dan perekrutan implementor kebijakan serta keterbukaan kepada pihak luar; dan variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosio-ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dari konstituen, dukungan pejabat yang lebih tinggi serta komitmen dan kualitas kepemimpinan dan pejabat pelaksana.
- Ketiga, variabel dependen; tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan, yaitu:
 - a. Pemahaman dari lembaga atau badan pelaksana dalam bentuk disusunnya sebuah kebijakan pelaksana;
 - b. Kepatuhan objek
 - c. Hasil nyata
 - d. Penerimaan atas hasil nyata dan kemudian akhirnya mengarah kepada

- e. Revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut ataupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.

Model ini menggambarkan bahwa meskipun formulasi kebijakan yang sudah dirumuskan melalui proses-proses seperti *bargaining position and power* atau posisi tawar dan kekuasaan, pertarungan atau konflik kepentingan maupun perusasi, tidak berarti para aktor atau implementor kebijakan menghentikan intervensinya ketika kebijakan mulai diimplementasikan. Justru para aktor kebijakan baik itu politisi, kelompok penekan, birokrat tingkat atas maupun bawah, dan kelompok sasaran sendiri seringkali lebih bekerja keras untuk memperjuangkan kepentingannya pada tahap implementasi.

Gambar dibawah ini dapat dilihat bagaimana ilustrasi Model dari Mazmanian dan Paul A. Sabatier :

Gambar 2.1 : Model Implementasi Kebijakan Menurut Mazmanian dan Paul A. Sabatier.



Sumber :Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik (Kadji. Y, 2015: 57)

Kebijakan publik tak lepas dari intrik dan kepentingan politik atau dapat dikatakan bahwa kebijakan publik harus dilihat dalam perspektif politik, dimana bahwa proses dan tahapan kebijakan publik, sejak formulasi, implementasi, hingga sampai pada tahap evaluasi kebijakan dipastikan bersentuhan dengan berbagai intrik serta kepentingan politik dari implementor atau aktor kebijakan publik tersebut.

- **Model Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gun (1978)**

Hogwood dan Gun menegaskan bahwa, untuk melakukan implementasi kebijakan diperlukan syarat sebagai berikut :

- ❖ Berkenaan dengan jaminan bahwa kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan pelaksana tidak akan menimbulkan masalah yang cukup besar;
- ❖ Pelaksanaannya tersedia cukup waktu dan sumber daya yang memadai;
- ❖ Perpaduan sumber daya yang ingin diperlukan memang benar-benar ada;
- ❖ Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh hubungan kausal atau hubungan yang berkaitan dengan sebab-akibat;
- ❖ Seberapa banyak hubungan kausalitas yang terjadi, maka semakin sedikit pula hubungan sebab-akibat dan semakin tinggi pula hasil yang dikehendaki oleh kebijakan yang akan dapat dicapai;
- ❖ Pemahaman yang mendalam terhadap kesepakatan yang mengarah ke tujuan, bahwa implementasi dan tugas-tugas yang telah dirincikan di dalam urutan yang benar
- ❖ Komunikasi dan koordinasi yang sempurna yang berarti pihak-pihak pemilik wewenang atas kekuasaan dapat menuntut pelaksana dengan kepatuhan dan pelaksanaan yang sempurna.

- **Model Richard Elmore, Michael Lipsky, dan Benny Hjern & David O'Porter**

Menurut Elmore, Lipsky, Hjern & O'Porter dalam Kadji (2015: 61) menegaskan bahwa model ini di mulai dari mengidentifikasi jaringan aktor yang terlibat di dalam proses pelayanan dan menanyakan kepada mereka seperti tujuan, strategi aktivitas, dan kontrak-kontak yang mereka miliki. Pada prinsipnya model implementasi ini didasari pada tahapan-tahapan yaitu sebagai berikut :

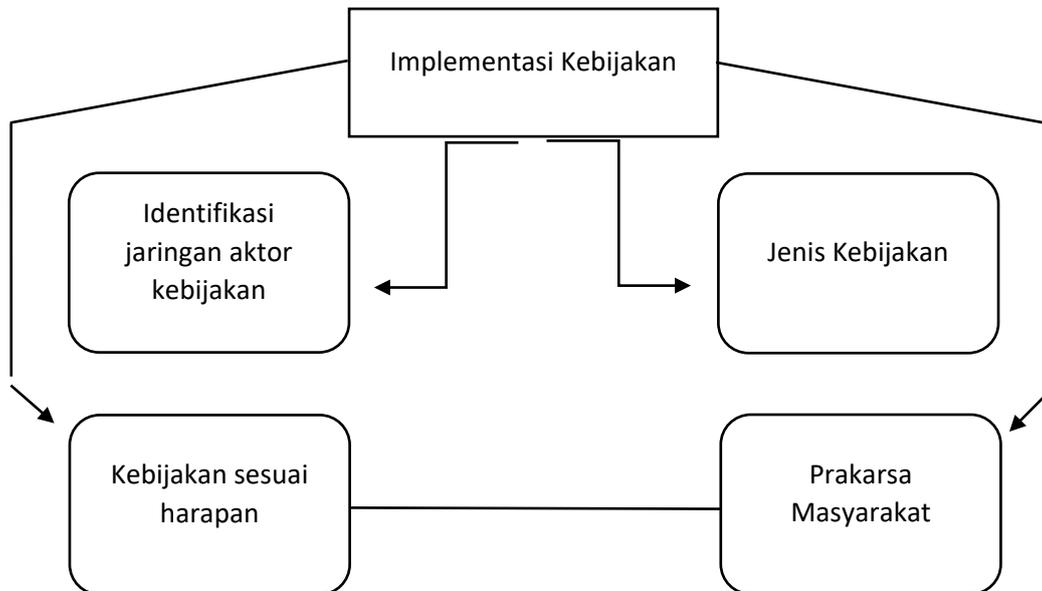
- ❖ Mengidentifikasi jaringan aktor yang terlibat;
- ❖ Jenis kebijakan publik yang mendorong masyarakat untuk mengerjakan sendiri implementasi kebijakannya atau masih pula melibatkan pejabat pemerintah di level terbawah;
- ❖ Kebijakan yang dibuat sesuai dengan harapan, keinginan publik yang menjadi target;
- ❖ Prakarsa masyarakat secara langsung dapat pula melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

Model yang mengedepankan dua variabel utama, yaitu :

- ❖ *Content of policy and context implementation* (Isi kebijakan dan konteks implementasi), yang meliputi;
 - i. Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan
 - ii. Jenis manfaat yang akan dihasilkan
 - iii. Derajat perubahan yang diinginkan
 - iv. Kedudukan sang pembuat kebijakan
 - v. Pelaksana program kebijakan
 - vi. Sumber daya yang dikerahkan
- ❖ *Impact* (Dampak) dari sebuah kebijakan itu sendiri, meliputi;
 - i. Manfaat dari sebuah program
 - ii. Perubahan peningkatan pada kehidupan masyarakat

Gambar dibawah ini dapat dilihat bagaimana ilustrasi Model dari Elmore, Lipsky, Hjern & O'Porter:

Gambar 2.2 : Model Implementasi Kebijakan Menurut Elmore, Lipsky, Hjern dan O'Porter.



Sumber : Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik (Kadji, Y, 2015: 61)

- **Model George C. Edwards III (1980)**

Menurut Edwards dalam Kadji (2015: 63) mengemukakan bahwa “*in our approach to the study of policy implementation, we begin in the abstract and ask; What are the preconditions for successful policy implementation? What are the primary obstacles to successful policy implementation*” yang memiliki arti yaitu dalam pendekatan kami untuk mempelajari implementasi kebijakan, kami mulai dalam abstrak dan bertanya; Apa prasyarat untuk keberhasilan implementasi kebijakan? Apa hambatan utama untuk keberhasilan implementasi kebijakan.

Kemudian untuk menjawab dua pertanyaan diatas, Edwards mengkaji dengan empat variabel atau faktor-faktor dalam pengimplementasian kebijakan publik yaitu;

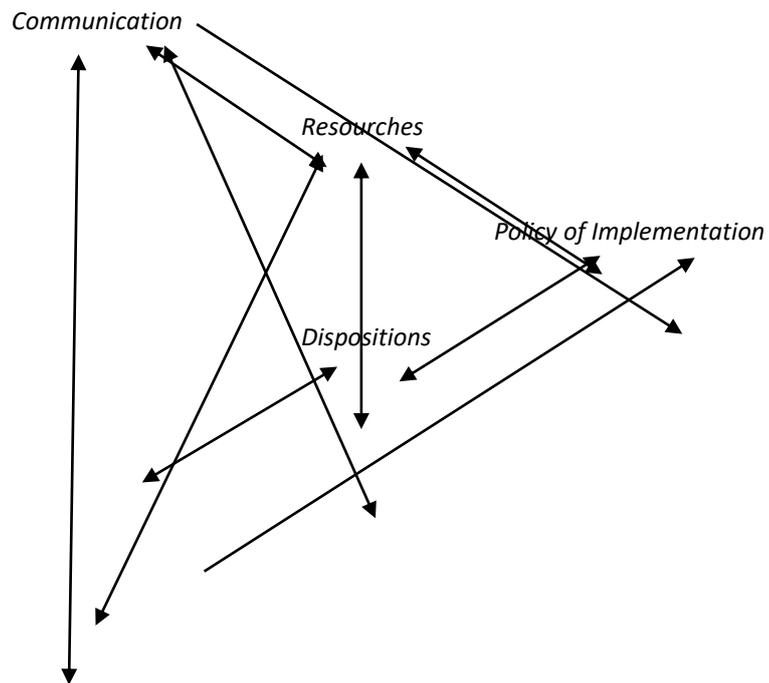
- ❖ *Communication* atau Komunikasi

- ❖ *Resourches* atau Sumber Daya
- ❖ *Dispositions* atau Disposisi
- ❖ *Bureaucratic Stucture* atau Stuktur Birokrasi

Dalam proses pengimplementasian kebijakan komunikasi memegang peranan yang sangat penting terhadap pelaksanaan karena implementor atau pelaksana harus mengetahui apa yang mereka kerjakan. Perintah untuk menjalankan kebijakan harus diteruskan kepada implementor secara tepat dan konsisten. Kurangnya sumber daya akan berakibat ketidak-efektifan penerapan kebijakan.

Gambar dibawah ini dapat dilihat bagaimana ilustrasi Model dari George C. Edwards III:

Gambar 2.3 : Model Implementasi Kebijakan Menurut Edward III.



Bureaucratic Structure

Sumber : Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik (Kadji. Y, 2015: 63)

Disposisi atau kecenderungan sikap pelaksana diartikan sebagai keinginan dan kesepakatan di kalangan pelaksana atau implementor untuk menerapkan sebuah kebijakan. Jika penerapan kebijakan akan dilaksanakan secara efektif, maka penerap kebijakan atau implementor bukan hanya sekedar mengetahui apa yang mereka kerjakan dan memiliki kemampuan untuk menjalankannya tapi implementor harus memiliki keinginan untuk menjalankan serta menerapkan kebijakan yang telah dibuat. Akhirnya struktur birokrasi mempunyai dampak atas penerapan dalam arti bahwa penerapan itu tidak akan berhasil jika terdapat kekurangan di dalam struktur birokrasi tersebut.

a. *Communication* (Komunikasi)

Menurut Edwards dalam Kadji (2015:64) mengatakan bahwa; *For Implementation to be effective, those whose responsibility it is to implement a decision must know what they are supposed to do. Orders to implement policies must be transmitted to the appropriate personnel, and they must be clear, accurate, and consistent. If the policies decision-makers wish to see implemented are not clearly specified, they may be misunderstood by those at whom they are directed. Obviously, confusion by implementers about what to do increases the chances that they will not implement a policy as those who passed or ordered it intended*, yang memiliki arti implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, jika yang bertanggungjawab di dalam proses tersebut mengetahui apa yang harus dilakukannya. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat, dan konsisten kepada orang-orang yang benar-benar mampu melaksanakannya. Jika perintah kebijakan tersebut diberikan oleh sang pembuat kebijakan tidak memiliki kejelasan yang tidak terspesifikasikan, maka kemungkinan besar akan terjadi kesalahpahaman para implementor yang telah ditunjuk. Jelas sekali akan terjadi

kebingungan, khususnya dalam pemahaman deskripsi tugas masing-masing yang akan dilakukannya.

Kondisi ini akan memberi peluang kepada mereka untuk tidak mengimplementasikan kebijakan tersebut sebagaimana dikehendaki oleh para pemberi mandat atau pembuat kebijakan. Dalam tataran inilah, maka faktor komunikasi (dalam bentuk vertikal) memegang peran penting agar implementor kebijakan mengetahui persis apa yang akan mereka kerjakan. Hal ini menjadi prasyarat agar pesan dan perintah kebijakan harus dikomunikasikan dengan perintah yang jelas dari atasan kepada implementor kebijakan, sehingga implementasi kebijakan tidak keluar dari sasaran yang dikehendaki. Inkonsistensi pesan dan isi komunikasi dapat mengakibatkan hambatan yang serius dalam implementasi kebijakan. Aktivitas komunikasi dalam rangka penyampaian pesan informasi kebijakan tersebut, harus pula memperhatikan bentuk komunikasi organisasi secara umum, yang dapat dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

- a) Komunikasi formal adalah bentuk komunikasi yang diciptakan dan terbentuk secara terencana, melalui jalur-jalur formal dalam organisasi publik, yang melekat pada saluran-saluran yang ditetapkan sebagaimana ditunjukkan melalui struktur organisasi.
- b) Komunikasi non formal adalah komunikasi yang ada di luar struktur organisasi publik, biasanya melalui saluran-saluran non formal yang munculnya bersifat insidental, menurut kebutuhan atau hubungan interpersonal yang baik, atau atas dasar kesamaan kepentingan. Inti dari kedua bentuk komunikasi tersebut bermuara pada penciptaan produktivitas kerja dan kinerja komunikasi, baik secara individual maupun kolektivitas dalam sebuah organisasi.

b. *Resources* (Sumber Daya)

Sehubungan dengan faktor sumber daya, Edwards III dalam Kadji (2015: 66) menjelaskan bahwa; *Important resources include staff of the proper size and with the necessary expertise; relevant and adequate information on how to implement policies and on the compliance of others involved in implementation; the authority to ensure that policies are carried out as they are intended; and facilities (including buildings, equipment, land, and supplies) in which or with which to provide services. Insufficient resources will mean that laws will not be enforced, services will not be provided, and reasonable regulations will not be developed* yang memiliki arti bahwa sumber daya yang penting meliputi staf yang tepat dengan keahlian yang dibutuhkan; informasi yang cukup dan berkaitan mengenai cara untuk mengimplementasikan kebijakan dan terjadi penyesuaian terhadap siapa saja yang terlibat di dalam implementasi kebijakan; kewenangan untuk meyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan dengan maksud dan tujuan tertentu; dan berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah dan persediaan) di dalamnya untuk kepentingan pelayanan publik.

Faktor sumber daya atau *resources* tidak hanya dapat mencakup jumlah sumber daya manusia mencakup kemampuan sumber daya untuk mendukung implementasi kebijakan tersebut, termasuk kapasitas serta motivasi. Hal ini menjelaskan bahwa sumber daya yang memadai memenuhi kualifikasi bahwa menghasilkan kinerja di dalam implementasi kebijakan yang tepat serta efektif.

Salah satu hal yang penting di dalam sumber daya antara lain jumlah staff yang cukup dengan keahlian yang memadai, informasi yang cukup dengan keahlian yang memadai, informasi yang cukup serta relevan mengenai instruksi implementasi kebijakan, dukungan fasilitas sarana dan prasarana, otoritas menjamin bahwa kebijakan tersebut dilaksanakan sesuai dengan apa yang menjadi sasaran serta tujuan dari kebijakan tersebut, kemudian

aktivitas untuk memberikan pelayanan publik. Adapula sumber daya yang tidak mencukupi bahwa kebijakan tersebut tidak diimplementasikan, serta aturan-aturan yang masuk akalpun tidak disusun dengan baik.

c. *Dispositions (Disposisi)*

Menurut Edwards dalam Kadji (2015:66) menyatakan bahwa; *The dispositions or attitudes of implementations is the third critical factor in our approach to the study of public policy implementation. If implementation is to proceed effectively, not only must implementers know what to do and have the capability to do it, but they must also desire to carry out a policy. Most implemntors can exercise considerable discretion in the implementation io policies. One of the reasons for this is their independence from their nominal superiors who formulate the policies. Another reason is the complecity of the policies themselves. The way in which implementers exercise their dicretion, however, depends in large part upon their dispositions toward the policies. Their attitudes, in turn, will be influenced by their views toward the policies per se and by how they see the policies effecting their organizational anf personal interests* yang memiliki arti sikap pelaksana merupakan faktor penting ketiga dalam proses implementasi kebijakan publik. Jika implementasi kebijakan diharapkan berlangsung efektif, maka para implementor kebijakan tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya, tetapi mereka juga harus mempunyai keinginan dan kecenderungan sikap positif untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Kebanyakan para implementor menggunakan sedapat mungkin otoritas dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan.

Salah satu alasan mengenai hal ini disebabkan independensi mereka terhadap eksistensi dari pembuat kebijakan. Alasan yang lain adalah kompleksitas masalah dari kebijakan itu sendiri. Meskipun cara lain para implementor menggunakan otoritasnya

tergantung dari kecenderungan sikap mereka yang mengacu kepada kebijakan-kebijakan tersebut, namun pada akhirnya sikap merekalah yang akan mempengaruhi cara pandang mereka terhadap kebijakan tersebut dan bagaimana mereka melihat kebijakan akan berdampak terhadap kepentingan perorangan dan organisasi mereka.

Terkadang para implementor tidak selalu melaksanakan kebijakan sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan. Akibatnya pembuat *kebijakan* sering berhadapan dengan tugas-tugas untuk memanipulasi atau bekerja dalam lingkungan disposisi para pelaksananya atau bahkan membatasi otoritasnya. Jika para implementor memiliki kecenderungan sikap yang baik terhadap kebijakan tertentu, maka mereka cenderung melaksanakannya sesuai juga dengan apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan sebelumnya. Tetapi ketika perilaku dan perspektif para implementor berbeda dengan pembuat keputusan, maka proses implementasi kebijakan akan semakin tidak terarah dan bahkan akan membingungkan.

d. *Bureaucratic Structure* (Struktur Birokrasi)

Menurut Edwards III dalam Kadji (2015: 68) menjelaskan bahwa; Even If sufficient resources to implement a policy exist and implementers know what to do and want to do it, implementation may still be thwarted because of deficiencies in bureaucratic structure. Organizational fragmentation may hinder the coordination necessary to implement successfully a complex policy requiring the cooperation of many people, and it may also waste scarce resources, inhibit change, create confusion, lead to policies working at cross-purposes, and result in important functions being overlooked yang berarti meskipun sumber daya dalam rangka untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan serta bersedia untuk melaksanakannya, tapi terkadang proses implementasi kebijakan masih terhambat oleh in-

efisiensi struktur birokrasi. Fragmentasi organisasi dapat menghambat koordinasi yang diperlukan guna keberhasilan proses implementasi sebuah kebijakan. Disisi lain bahwa dalam implementasi kebijakan membutuhkan kerjasama yang melibatkan banyak orang. Hal ini menyebabkan terbuangnya sumber daya yang langka, menutup kesempatan, menciptakan kebingungan, menggiring kebijakan-kebijakan untuk menghasilkan tujuan silang, dan mengakibatkan fungsi-fungsi penting menjadi terlupakan.

Administrator kebijakan unit organisasi membangun standar prosedur operasional untuk menangani tugas rutin yang ditangani, disayangkan standar dirancang untuk kebijakan-kebijakan yang telah berjalan dan kurang dapat berfungsi dengan baik untuk kebijakan-kebijakan baru sehingga sulit terjadi perubahan, penundaan, pembaharuan, atau tindakan-tindakan yang tidak dikehendaki.

Standar kadang-kadang lebih menghambat dibandingkan membantu implementasi kebijakan. Para implementor kebijakan akan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai keinginan dan sumber daya untuk melakukan kebijakan, tetapi mereka akan tetap dihambat dalam proses implementasinya oleh struktur organisasi yang mereka layani. Asal usul karakteristik organisasi, fragmentasi birokrasi yang berbeda akan tetap menghambat implementasi kebijakan. Mereka selalu menghambat implementasi kebijakan, pemborosan sumber daya, melakukan tindakan yang tidak diharapkan, menghambat koordinasi, akibat proses implementasi kebijakan yang berbeda dan berlawanan arah, dan inilah sebab kegagalan implementasi dari kebijakan publik tersebut.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung, maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain.

Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat gbanu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan, pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani (Hayat, 2017:22).

Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik atau acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang harus dilaksanakan.

Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Moenir (2018) Agar pelayanan dapat memuaskan seseorang atau kelompok yang di layani, maka pelaku yang bertugas melayani harus mampu memenuhi empat kriteria pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya di terima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramah tamahan.

Sedangkan pola pengelolaan pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut diatas, yaitu:

1. Fungsional, yaitu pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu.

- a. Terpadu Satu Atap, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
- b. Terpadu Satu Pintu, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Gugus Tugas, adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan. Berdasarkan alasan ekonomormi, dibagi menjadi:

- a. Pelayanan *Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang bertujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya. Dilakukan oleh BUMN / BUMD dengan modal milik negara dan mencari keuntungan yang besar, dengan kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.
- b. Pelayanan sebagai instrumen pajak, yang diwujudkan dengan pemberian hak atas tanah dan bangunan, hak pengelolaan yang dikenai pajak atau retribusi.
- c. Pelayanan *Nomorn Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang tidak mencari keuntungan dalam bentuk uang.

Dari beberapa definisi diatas dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah suatu kinerja penampilan, tidak ada wujud dan cepat hilang, serta masyarakat dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau layanan. Dalam demikian hakikat pelayanan publik memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Untuk melaksanakan fungsi-fungsi dalam pegawai pemerintah harus dapat menjabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan umum/pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unit pelayanan.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka penelitian akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2017) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Menurut Sinambela, dkk (2019) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pelayanan publik merupakan suatu instrumen dalam sistem birokrasi. Indonesia merupakan negara hukum, sehingga pelayanan publik bisa kita ketahui di Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Beberapa jenis-jenis pelayanan publik :

1. Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, pengurusan surat, dan sebagainya. Pelayanan administratif ini biasanya menghasilkan dokumen resmi sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna layanan selain berupa dokumen bisa juga berupa akses atau izin, misalnya dokumen-dokumen passport dan visa.

2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan ini berfokus pada penyediaan barang maupun pengolahan barang, kegiatan pelayanan barang ini mengeluarkan produk berupa barang yang diperlukan masyarakat, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

4. Pelayanan Regulatif

Yaitu pelayanan berupa penegakan hukum melalui peraturan seperti undang-undang, kebijakan publik, dan sebagainya.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang

“melayani” buka yang dilayani. Seperti yang dijelaskan (Adya, 2019) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

Penyediaan layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Menurut Moenir (2018) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain :

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarahkan pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh beberapa hal-hal penting :

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman pelaksanaan
- e. Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

1. Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

2. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

3. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

4. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- c. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- d. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- e. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Stunting dengan program gizi

Definisi *Stunting*

Stunting merupakan kondisi dimana balita dinyatakan memiliki panjang atau tinggi yang pendek dibanding dengan umur. Panjang atau tinggi badannya lebih kecil dari standar pertumbuhan anak dari WHO (Kemenkes, 2018). *Stunting* adalah kondisi gagal tumbuh pada anak balita akibat kekurangan gizi kronis sehingga anak lebih pendek untuk usianya.

Kekurangan gizi terjadi sejak bayi dalam kandungan dan pada masa awal kehidupan setelah lahir, tetapi baru tampak setelah anak berusia 2 tahun (Izwardy, 2019). Stunting adalah anak balita (bayi di bawah lima tahun) yang gagal tumbuh akibat dari kekurangan

gizi kronis sehingga anak terlalu pendek untuk usianya. Kekurangan gizi terjadi sejak bayi dalam kandungan dan pada masa awal setelah bayi lahir akan tetapi, kondisi stunting baru nampak setelah bayi berusia 2 tahun. Balita pendek (*stunted*) dan sangat pendek (*severely stunted*) adalah balita dengan panjang badan (PB/U) atau tinggi badan (TB/U) menurut umurnya dibandingkan dengan standar baku WHO-MGRS (*Multicentre Growth Reference Study*) 2006. Sedangkan definisi stunting menurut Kementerian Kesehatan (Kemenkes) adalah anak balita dengan nilai z-scorenya kurang dari $-2SD$ /standar deviasi (*stunted*) dan kurang dari $-3SD$ (*severely stunted*) (Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, 2017)

Penyebab *Stunting*

Stunting disebabkan oleh faktor multi dimensi dan tidak hanya disebabkan oleh faktor gizi buruk yang dialami oleh ibu hamil maupun anak balita. Intervensi yang paling menentukan untuk dapat mengurangi prevalensi *stunting* oleh karenanya perlu dilakukan pada 1.000 Hari

Pertama Kehidupan (HPK) dari anak balita. Secara lebih detil, beberapa faktor yang menjadi penyebab *stunting* dapat digambarkan sebagai berikut (Kemenkes, 2018):

1. Praktek pengasuhan yang kurang baik .
2. Masih terbatasnya layanan kesehatan termasuk layanan ANC-Ante Natal Care (pelayanan kesehatan untuk ibu selama masa kehamilan) Post Natal Care dan pembelajaran dini yang berkualitas)
3. Masih kurangnya akses rumah tangga/ keluarga ke makanan bergizi.
4. Kurangnya akses ke air bersih dan sanitasi

Dampak *Stunting*

Dampak yang ditimbulkan *stunting* dapat dibagi menjadi dampak jangka pendek dan jangka panjang (Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, 2017)

1. Dampak Jangka Pendek.
 - a. Peningkatan kejadian kesakitan dan kematian
 - b. Perkembangan kognitif, motorik, dan verbal pada anak tidak optimal
 - c. Peningkatan biaya kesehatan.
2. Dampak Jangka Panjang.
 - a. Postur tubuh yang tidak optimal saat dewasa (lebih pendek dibandingkan pada umumnya);
 - b. Meningkatnya risiko obesitas dan penyakit lainnya;
 - c. Menurunnya kesehatan reproduksi;
 - d. Kapasitas belajar dan performa yang kurang optimal saat masa sekolah; dan
 - e. Produktivitas dan kapasitas kerja yang tidak optimal.

Program Percepatan Penurunan *Stunting*

Pembentukan Tim Percepatan Pencegahan Anak Kerdil (*Stunting*) menjadi sarana pendukung dalam penanggulangan dan pencegahan masalah *Stunting* di Indonesia melalui sosialisasi yang diadakan oleh Sekretariat Wakil Presiden bekerjasama dengan Kementerian Keuangan, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Kementerian Dalam Negeri dan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional, melakukan sosialisasi terhadap kebijakan yang akan dilakukan dalam menekan penurunan jumlah *Stunting* di Indonesia.

Dasar hukum yang mengatur pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penurunan *Stunting*. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, Undang-

Undang No. 25 Tahun 2014 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Peraturan Presiden No.72 Tahun 2021 Tentang Percepatan Penurunan Stunting,

Peraturan BKKBN RI No. 12 Tahun 2021 Tentang Rencana Aksi Nasional Percepatan Penurunan Angka Stunting Indonesia Tahun 2021-2024, Permendagri 90 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan dan Pembangunan dan Keuangan Daerah, dan Permendagri 59 Tahun 2021 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Sosialisasi yang dilakukan melalui webinar dengan pembahasan Sosialisasi Arah Kebijakan Dana Alokasi Khusus (DAK) Tahun Anggaran 2023 Untuk Mendukung Percepatan Penurunan Stunting yang dilaksanakan pada hari Selasa, 14 Juni 2022. Pemerintah menargetkan prevalensi Stunting 14% pada tahun 2024, strategi yang dilakukan untuk mencapai target tersebut diperkuat dengan dikeluarkannya Perpres Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Percepatan Penurunan Stunting menjadi acuan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dan desa. Dan Peraturan Wali Kota Nomor 18 tahun 2022 Tentang konvergensi Pencegahan Stunting di Kota Medan. Sekretariat Wakil Presiden bekerjasama dengan Kementerian Keuangan, BKKBN, Bappenas, dan Kementerian Dalam Negeri.

Sosialisasi ini dilakukan untuk memberitahu kepada seluruh pemerintah daerah untuk bisa memanfaatkan DAK secara optimal, khususnya DAK fisik dan DAK non fisik dalam pelaksanaan program percepatan penurunan prevalensi Stunting. Kebijakan penanggulangan Stunting tertuang di dalam Kebijakan Dana Alokasi Khusus Lintas Sektor Dana Alokasi Khusus Penurunan Stunting Tahun 2023, diantaranya:

1. DAK Fisik dan Non-Fisik Kesehatan:
 - a. Penyediaan alat antropometri

- b. Surveillans dan pemantauan gizi
 - c. Penyediaan obat gizi (TTD dan Vitamin A)
 - d. Pengembangan PMT lokal
2. DAK Sub-bidang KB:
- a. Prasarana KB
 - b. Operasional pelayanan KB dan pendidikan keluarga
3. DAK Sanitasi dan DAK Air Minum:
- a. Penyediaan sarana air minum jaringan perpipaan dan bukan jaringan pipa
 - b. Pembangunan Septic Tank dan IPAL
4. BOP PAUD:
- a. Sanitasi sekolah dan makanan tambahan
 - b. Pelatihan guru PAUD
 - c. Penyediaan sarana edukasi PAUD
5. DAK Pertanian:
- a. Pemanfaatan pekarangan lestari untuk tanaman pangan hortikultura
6. Operasional Stunting di DAK KB:
- a. Pendampingan keluarga balita Stunting untuk efektivitas intervensi Stunting
 - b. Koordinasi konvergensi lintas sektor di daerah Dana Alokasi Khusus yang telah ditetapkan oleh pemerintah nantinya akan lebih difokuskan untuk intervensi khusus kepada 12 provinsi prioritas khusus. Hal ini akan ditetapkan oleh Menteri PPN.

Lokasi intervensi yang menjadi fokus dan prioritas pada tahun 2023 ialah: Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Barat, Aceh, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Tenggara, Kalimantan Selatan, Kalimantan Barat, Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Banten, Sumatera Utara. Dalam menentukan lokasi fokus Stunting ditinjau dari kuantitas balita

penderita Stunting, prevalensi Stunting, tingkat kemiskinan, daerah dengan komitmen dan praktik baik, pemerataan lokus di setiap provinsi. 12 provinsi yang menjadi lokus prioritas diperoleh dari kriteria yang telah ditentukan dengan prevalensi jumlah balita Stunting tertinggi dan terbanyak.

Untuk menjalankan kebijakan penurunan jumlah Stunting terdapat Penguatan Dana Alokasi Stunting sebagai Program Lintas Sektor, yaitu:

1. Memfokuskan DAK Stunting pada 12 provinsi dengan beban Stunting tertinggi guna menekan penurunan jumlah Stunting yang signifikan.
2. Signifikan.
3. Memastikan kesiapan Pemda terutama dalam perencanaan dan pengusulan sehingga selaras antara intervensi dan pembiayaan yang telah ditetapkan dalam Dana Alokasi Khusus melalui Bimtek.
4. Pemerintah Daerah memastikan bahwa perencanaan melakukan monitoring terhadap Dana Alokasi Khusus Stunting dilaksanakan secara lintas sektor.
5. Penjelasan tentang aspek Stunting sebagai bagian petunjuk teknis atau petunjuk dalam operasional DAK di setiap bidang.

Tren alokasi belanja Kementerian/Lembaga yang mendukung penurunan Stunting pada tahun 2022 dana yang di anggarkan sebesar Rp.34,1 T dari 17 Kementerian/Lembaga. Dana yang alokasikan untuk penanggulangan penurunan jumlah Stunting di peroleh dari dukungan belanja Kementerian/Lembaga ditandai (Tagging) tematik Stunting. Saat ini daerah masih bergantung pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (belanja K/L dan Dana Alokasi Khusus) dalam penurunan Stunting sehingga perlunya peningkatan kepatuhan K/L dalam pelaporan dan tagging anggaran untuk dapat memastikan dana yang dialokasikan tepat sasaran.

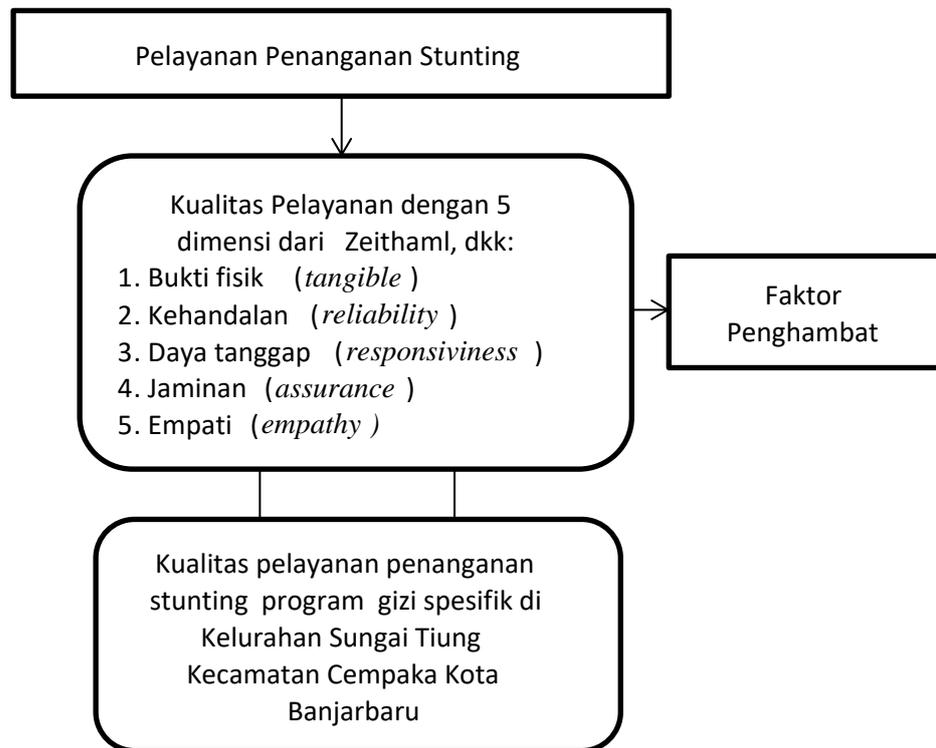
Intervensi yang dilakukan belum sepenuhnya ditujukan kepada kelompok sasaran prioritas yang telah ditentukan, yaitu remaja putri, calon pengantin, ibu hamil, anak di bawah dua tahun (baduta), ibu menyusui, dan balita. Maka dari itu perlu fokus terhadap *evidence based* berdaya ungkit tinggi. Penyelenggaraan Percepatan Penurunan Stunting dalam Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021, yaitu:

- a. Penyelenggara akan dilakukan oleh Kementerian/Lembaga
- b. Pemerintah Daerah Provinsi
- c. Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
- d. Pemerintah Desa

Kegiatan yang akan dilaksanakan adalah penguatan perencanaan dan penganggaran, peningkatan kualitas pelaksanaan dalam melaksanakan kebijakan untuk penurunan prevalensi di lokus prioritas Stunting, peningkatan kualitas pemantauan, evaluasi, dan pelaporan, serta peningkatan sumber daya manusia.

Kerangka Berfikir

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini, nampak pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1
Skema Kerangka Berfikir

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

Data Primer Terkait Stunting

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara dengan informan yang kemudian dikumpulkan langsung oleh peneliti dari percobaan atau kegiatan lapangan yang dilakukan. Data primer adalah data yang bersumber dari kegiatan yang dilakukan peneliti seperti hasil penelitian lapangan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Jenis data

primer : Informan yang terdiri dari staff pada bidang kesejahteraan sosial, dan beberapa masyarakat.

Data Sekunder Terkait Stunting

Data sekunder adalah data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang berasal dari objek penelitian dan literatur atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Jenis data sekunder : Buku dan arsip laporan dan catatan lapangan

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana metode yang memfokuskan penelitian dengan memaparkan fenomena yang terjadi dan menggali informasi dengan menggunakan kata-kata atau kalimat, skema dan gambar, dimana peneliti terlibat secara langsung saat berada di lapangan. Penelitian yang dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan penanganan stunting intervensi gizi spesifik Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru, dalam menindaklanjuti permasalahan yang ada, alasan peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif adalah *Pertama*, ingin memaparkan realitas empiris dibalik fenomena yang terjadi dilapangan secara mendalam. *Kedua*, permasalahan-permasalahan yang akan di pecahkan oleh peneliti dapat di dekati sesuai substansinya. *Ketiga*, hasil analisa data yang diperoleh dari penelitian kualitatif dapat dijadikan kepentingan pengembangan kebijakan pada Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Dalam Anggito dan Setiawan (2018:11) Penelitian Kualitatif bersifat deskriptif menganalisis suatu objek, fenomena, setting sosial yang akan jabarkan dalam tulisan yang

bersifat naratif. Penulisan data dan fakta berbentuk kata atau gambar bukan angka. Dalam penelitian kualitatif ini berisi kutipan fakta yang diungkap dilapangan untuk memberikan dukungan pada penelitian. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai permasalahan yang ada pada objek penelitian. Dengan menggunakan desain kualitatif bertujuan untuk menggambarkan Strategi Pemerintah Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru dalam penanganan stunting program gizi spesifik.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengambil lokasi di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru. Berdasarkan pemaparan diatas jelaslah bahwa teknik analisa yang digunakan penulis dalam penelitian ini deskriptif karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial, dipilihnya metode kualitatif agar peneliti dapat menggambarkan atau memahami suatu peristiwa/fenomena yang terjadi pada tempat yang akan diteliti tersebut. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, skema, dan gambar (Sugiyono,2016:14-15).

Penelitian ini diambil pada Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru yang berlokasi di Jalan Gubernur Mistar Cokrokusumo Komplek Perkantoran No. 64 Rt. 027 RW. 009 Kelurahan Sungai Tiung Kec. Cempaka.

Teknik pengmpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Sugiyono (2017:308) menerangkan bahwa peneliti harus mengetahui teknik dari

pengumpulan data, jika peneliti tidak mengetahui mengenai teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan memperoleh data sesuai dengan standar data yang telah ditentukan.

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara dilaksanakan dengan informan yang menguasai dan memahami data yang akan dicari oleh peneliti. Wawancara mendalam dimaksudkan agar peneliti mendapatkan informasi yang diperlukan. Metode wawancara menggunakan panduan wawancara berisi draft pertanyaan untuk diajukan kepada informan, hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam melakukan wawancara, penggalian data dan informasi dan selanjutnya tergantung improvisasi di lapangan.

Informan yang diwawancarai:

- a. Pegawai Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota
Banjarbaru sebanyak 3 orang.
- b. Masyarakat Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota
Banjarbaru sebanyak 5 orang.

2. Studi lapangan langsung

Pengumpulan data dalam penelitian saya dilakukan dengan cara datang langsung dan sebagai peneliti saya menempatkan diri sebagai pengamat (*recognized outsider*) sehingga interaksi peneliti dan subjek penelitian bersifat sangat terbatas. Dalam melakukan observasi

saya sebagai peneliti membuat catatan yang mencatat apasaja yang saya liat dalam melakukan penelitian objek yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, dengan data tersebut diharapkan dapat membantu peneliti dalam mendapatkan data-data primer yang ada (Sugiyono dalam Ramadhani, 2021). Teknik ini dilakukan untuk melihat sejauh mana pelaksanaannya yang dilakukan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah bagian dari analisis, atau suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa, sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan

memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

1. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman dalam Sugiyono (2017:137) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut

2. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa

deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Secara yuridis keberadaan Kelurahan Sungai Tiung sebagai salah satu wilayah Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru bersamaan dengan terbentuknya Kota Banjarbaru sebagai daerah otonom berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Banjarbaru (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3822).

Menurut Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 13 Tahun 2013 tentang Pembentukan, Instansi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dalam wilayah Kota Banjarbaru, melalui tugas pokok Pasal 4 Ayat 1 dimana Kecamatan mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan sebagian kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Walikota sesuai karakteristik wilayahnya, kebutuhan daerah dan melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 19 Tahun 2013 tentang Kelurahan bahwa Kelurahan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Lurah. Lurah berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat atau Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 45 Tahun 2009 tentang uraian Tugas Lurah, Sekretaris, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Pemerintah Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru.

Pemerintah Kota Banjarbaru dengan visinya “*terdepan dalam pelayanan*” merupakan upaya untuk menjadikan pelayanan yang baik sebagai salah satu icon Kota Banjarbaru.

Dan Pemerintah Kelurahan Sungai Tiung sebagai salah satu SKPD dari Pemerintah Kota Banjarbaru berupaya untuk mewujudkannya dengan menjadikan pelayanan publik di Kelurahan Sungai Tiung menjadi terbaik dan membanggakan.

Memberikan pedoman bagi seluruh pegawai Kelurahan Sungai Tiung dalam mengidentifikasi dan memberikan pelayanan publik serta mampu mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu juga, untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai objek pelayanan.



Gambar 4.1
Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru

1. Visi dan Misi

Visi Kelurahan Sungai Tiung adalah Menjadikan Kelurahan Sungai Tiung “Terbaik dan Membanggakan (**TERBANG**) dalam pelayanan.

Adapun Misi Kelurahan Sungai Tiung adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan
- b. Meningkatkan kesadaran dan ketaatan aparatur terhadap tugas dan kewajibannya.
- c. Menggerakkan dan mendorong partisipasi masyarakat.

2. Motto

Kelurahan Sungai Tiung mempunyai Motto **CERIA** yang merupakan singkatan dari Cepat, Efisien/Efektif, Ramah, Ikhlas dan Akuntabel.

Tujuan dan Sasaran Serta Tupoksi Kelurahan Sungai Tiung

Tujuan penyelenggaraan program atau kegiatan Pemerintah Kelurahan Sungai Tiung adalah:

1. Meningkatkan masyarakat / SDM yang berkualitas.
2. Menumbuhkembangkan ekonomi daerah.
3. Membangun lingkungan yang sehat dan dinamis.
4. Mewujudkan pemerintahan yang baik.

Sedangkan sasaran yang ingin dicapai Pemerintah Kelurahan Sungai Tiung adalah:

1. Masyarakat usia produktif menjadi tenaga kerja produktif yang mampu memajukan daerahnya.
2. Pemuda Banjarbaru meraih prestasi regional dan nasional di bidang Iptek, olahraga dan seni budaya.

3. Setiap Kelurahan memiliki kelompok usaha dengan produk unggulan yang berdaya saing.
4. Setiap Kelurahan memiliki pasar yang mampu memfasilitasi pemasaran produk unggulannya serta menjamin ketersediaan bahan pokok dan sarana produksi dengan harga terjangkau.
5. Kawasan pemukiman, perkantoran dan sentra ekonomi memiliki infrastruktur dan fasilitas yang memenuhi standar.
6. Manajemen pemerintahan (perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pelaporan) terlaksana secara terintegrasi, akuntabel dan tepat waktu berdasarkan data yang akurat.
7. Pelayanan publik menerapkan Standar Pelayanan Prima yang terintegrasi secara *online*.
8. Setiap SKPD memiliki aparatur kompeten sesuai kebutuhan dengan etos kerja yang melayani.

Sebagaimana dijabarkan dalam Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Pembentukan, Instansi dan Tata Kerja Kelurahan dalam wilayah Kota Banjarbaru dan Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 45 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Lurah, Sekretaris, Kepala Sub Bagian dan kepala Seksi Pada Pemerintah Kelurahan dilingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru dan disebutkan bahwa :

1. Tugas Pokok Pemerintah Kelurahan

Pemerintah Kelurahan mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan sebagian Kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota sesuai karakteristik wilayahnya, kebutuhan daerah dan melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundangundangan. (Pasal 4 Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 53 Tahun 2013).

2. Fungsi Pemerintah Kelurahan

- a. Perumusan dan penetapan kebijakan teknis penyelenggaraan pemerintah Kelurahan
- b. Perumusan program, koordinasi, pengaturan, pengendalian dan evaluasi penyelenggaraan pemerintah umum
- c. Perumusan program, koordinasi, pengaturan, pengendalian dan evaluasi penyelenggaraan ketentraman masyarakat dan ketertiban umum
- d. Perumusan program, koordinasi, pengaturan, pengendalian dan evaluasi pengembangan perekonomian, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat
- e. Perumusan program, koordinasi, pengaturan, pengendalian dan evaluasi pengembangan kesejahteraan sosial, fasilitas pendidikan, kehidupan keagamaan dan pembinaan mental spiritual
- f. Perumusan program, koordinasi, pengaturan, pengendalian dan evaluasi pelayanan masyarakat
- g. Perumusan program, koordinasi, pengaturan, pengendalian dan evaluasi penyelenggaraan tugas pemerintahan Kecamatan
- h. Pengelola Kesekretariatan (pasal 5 Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 53 Tahun 2013)

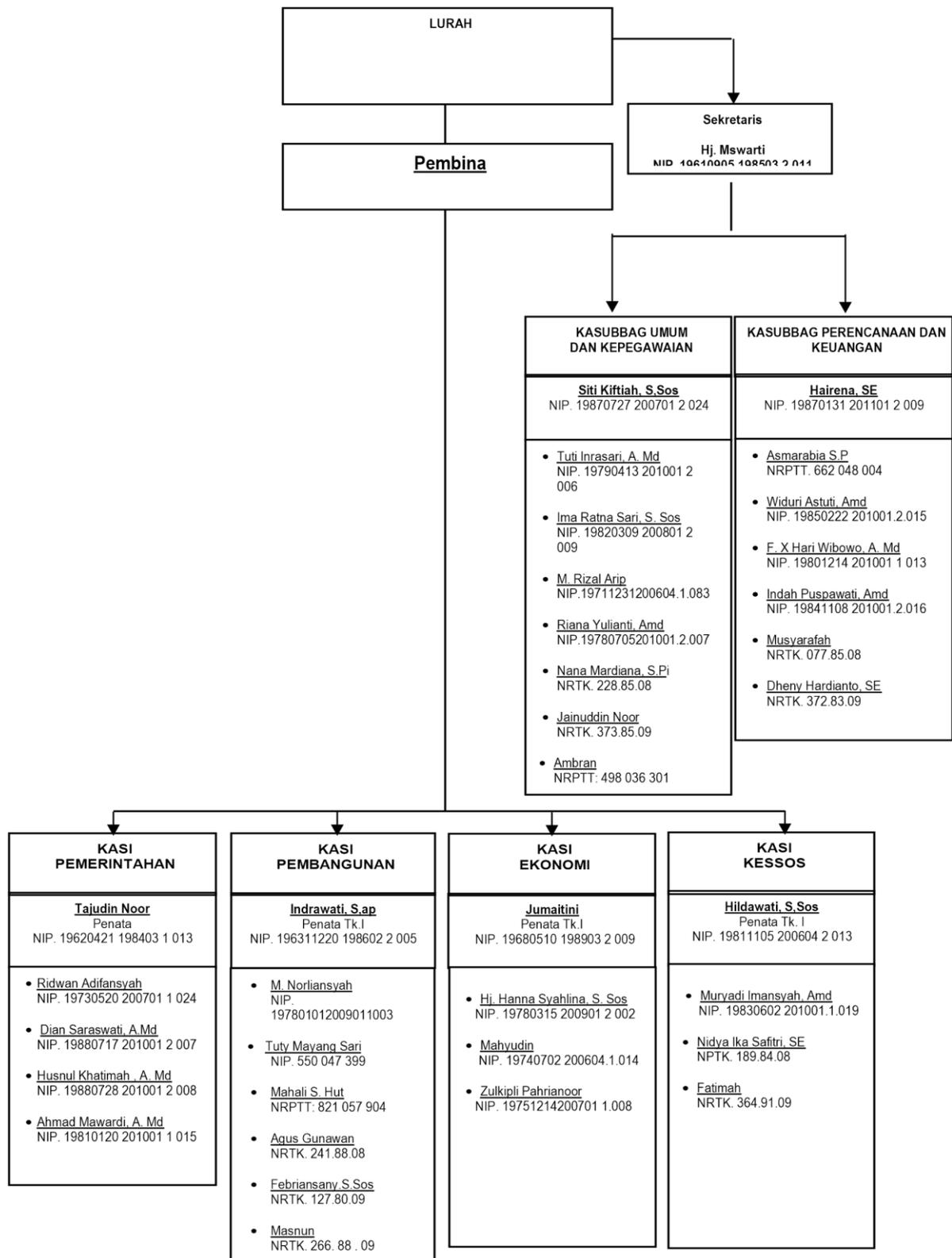
Disamping itu, guna efektivitas pelaksanaan tugas dan kegiatan di wilayah Kelurahan telah dilimpahkan sebagian kewenangan Kepala Daerah kepada Pemerintah Kelurahan melalui Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2011.

Struktur Organisasi Kelurahan Sungai Tiung

Dalam Peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2013 ditetapkan Susunan Instansi Kelurahan terdiri dari :

1. Sekretariat Kelurahan terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2. Seksi Pemerintahan
3. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
4. Seksi Ekonomi dan Pembangunan
5. Seksi Kesejahteraan Sosial
6. Kelompok Jabatan Fungsional

Adapun Susunan Instansi Kelurahan Sungai Tiung sebagaimana yang digambarkan dalam bagan 4.2 sebagai berikut :



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

Sumber : Kelurahan Sungai Tiung, 2023

Uraian Tugas Masing-Masing Bagian Pada Struktur Organisasi Kelurahan Sungai Tiung

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 13 Tahun 2013 tentang Pembentukan Instansi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Kelurahan Dalam Wilayah Kota Banjarbaru (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2013 Nomor 13 Seri D Nomor Seri 7) dan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas Lurah, Sekertaris, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Seksi pada Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru pada Bab III Bagian Kesatu Pasal 2 bahwa unsur-unsur Instansi dan uraian pekerjaan pada Pemerintah Kelurahan terdiri dari:

1. Lurah

Lurah mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Merumuskan program kerja kelurahan sesuai dengan program kerja Pemerintah Kota dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman.
- b. Mengkoordinasikan dan membina kerjasama dengan instansi/unit kerja terkait termasuk dengan Kelurahan dalam wilayah Kecamatan untuk memadukan program sesuai prosedur kerja untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. Mengkoordinasikan rencana kerja dan tugas-tugas bawahan khususnya Sekretariat dan Seksi-seksi dalam yang berkenan dengan penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan agar terjalin kerjasama dan kesatuan tindakan yang harmonis demi kelancaran tugas;

- d. Menyusun kebijakan, merumuskan sasaran, merencanakan, menginstansikan dan mengendalikan tugas dan fungsi kecamatan serta membina administrative, instansi, dan ketatalaksanaan serta pembinaan personil dilingkungan Kelurahan;
- e. Memberikan disposisi, mengarahkan tugas kepada bawahan agar sesuai bidang tugas masing-masing;
- f. Memberikan petunjuk dan membina kepada bawahan sesuai bidang tugas agar dalam pelaksanaan tugas selalu mempedomani prosedur dan program kerja yang telah ditetapkan;
- g. Mengevaluasi dan memonitor kepada tugas-tugas bawahan agar sesuai dengan program dan prosedur yang berlaku;
- h. Menyusun kebijakan, merumuskan sasaran mengambil kebijakan yang tepat terhadap permasalahan yang timbul yang berkaitan dengan tugas, hasil tugas tepat sasaran;
- i. Menilai hasil kerja bawahan sesuai hasil kerja yang dicapai dan jiknis penilaian sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan karier pegawai;
- j. Membuat dan menyampaikan laporan hasil kerja kepada atasan sebagai pertanggung jawaban tugas;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diminta atasan dalam kedinasan.

2. Sekretaris Kelurahan

Sekretaris mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja Sekretariat sesuai dengan program kerja Kelurahan dan Program kerja tahun lalu sebagai pedoman;

- b. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam pengelolaan Keuangan, Perencanaan, Urusan Umum dan Kepegawaian melalui rapat konsultasi agar terjalin kerjasama yang baik;
- c. Mengkoordinasikan dan mengarahkan tugas kepada Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan untuk menyusun draft program kerja Kecamatan dan rencana anggaran, pengelolaan anggaran dan pelaporan. Kepada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian untuk urusan data pegawai, usulan pengangkatan, pemberhentian/pensiun, mutasi, promosi, kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat, cuti, pembuatan karis/karsu, taspen, asuransi, DUK, nominatif, DP3, absensi, menjaga Kedisiplinan pegawai dan laporan kepegawaian serta urusan perlengkapan dan rumah tangga;
- d. Memberi petunjuk kepada bawahan sesuai bidang tugas dan mengatur, mengawasi, mengevaluasi terhadap pelaksanaan tugas Bendaharawan Pengeluaran, Bendaharawan Penerimaan dan Pengelola Keuangan lainnya serta memonitor pelaksanaan program dilingkungan Kelurahan;
- e. Memberikan saran / telaahan kepada atasan tentang langkahlangkah yang perlu diambil dalam rangka perumusan kebijakan/pengambilan keputusan;
- f. Mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengarahkan penyelenggaraan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
- g. Menilai hasil kerja bawahan sesuai hasil kerja yang dicapai dan petunjuk teknis penilaian sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan karier pegawai;
- h. Membuat dan menyampaikan laporan hasil kerja kepada atasan sebagai pertanggung jawaban tugas;
- i. Melaksanakan tugas lain yang diminta atasan dalam

kedinasan.

3. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja/kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan sesuai program kerja Sekretariat Kelurahan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman;
- b. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam pengelolaan penyusunan draft program kerja Pemerintah Kecamatan dan rencana anggaran, Pengelolaan anggaran dan pelaporan. Mengawasi Bendaharaan Pengeluaran, Bendaharawan Penerima, dan Pengelola Keuangan Lainnya dalam pelaksanaan tugasnya serta monitoring pelaksanaan program dilingkungan Kelurahan melalui rapat konsultasi agar terjalin kerjasama yang baik;
- c. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang masing-masing yang meliputi pengelolaan anggaran dan pelaporan. Tugas-tugas Bendaharawan Pengeluaran, Bendaharawan Penerima, dan Pengelola Keuangan Lainnya dalam pelaksanaan tugasnya serta untuk kegiatan monitoring pelaksanaan program dilingkungan Kelurahan;
- d. Memberi petunjuk, membimbing, dan mengontrol kepada bawahan sesuai bidang tugas agar dalam melaksanakan tugas selalu mempedomani prosedur dan program kerja yang telah ditetapkan;
- e. Menyelenggarakan pembukuan dan pertanggung jawaban keuangan serta perhitungan evaluasi perbendaharaan;
- f. Mengevaluasi dan meneliti kepada tugas-tugas bawahan agar sesuai dengan program dan prosedur yang berlaku;

- g. Menilai hasil kerja bawahan sesuai hasil kerja yang dicapai dan teknis penilaian sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan karier pegawai;
- h. Membuat laporan berdasarkan bahan masukan dari satuan instansi dilingkungan Kecamatan;
- i. Mengoreksi rancangan konsep surat, rekomendasi dan bahan naskah lain yang berkaitan dengan perencanaan dan keuangan;
- j. Memberikan saran/telahaan kepada atasan sesuai bidang tugas;
- k. Membuat dan menyampaikan laporan hasil kerja kepada atasan sebagai pertanggung jawaban tugas;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diminta atasan dalam kedinasan

4. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja/kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sesuai dengan program kerja Sekretariat Kelurahan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman;
- b. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam pengelolaan surat, peralatan, inventaris, pemeliharaan barang, data pegawai, usul pengangkatan, pemberhentian/pensiun, mutasi, promosi, kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat, cuti, pembuatan karis/karsu, taspen, asuransi, DUK, nominative, DP3, absensi, menjaga kedisiplinan pegawai dan laporan kepegawaian melalui rapat konsultasi agar terjalin kerjasama yang baik;
- c. Mengkoordinasikan kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing yang meliputi pengelolaan surat, peralatan, inventarisasi, pemeliharaan barang, data

pegawai, usul pengangkatan, pemberhentian/pensiun, mutasi, promosi, kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat, cuti, pembuatan karis/karsu, asuransi, DUK, nominative, DP3, absensi, menjaga kedisiplinan pegawai dan laporan kepegawaian;

- d. Memberi petunjuk, membimbing kepada bawahan sesuai bidang tugas agar dalam pelaksanaan selalu mempedomani prosedur dan program kerja yang telah ditetapkan;
- e. Mengevaluasi dan meneliti kepada tugas-tugas bawahan agar sesuai dengan program dan prosedur yang berlaku;
- f. Menilai hasil kerja bawahan sesuai hasil kerja yang dicapai dan petunjuk teknis penilaian sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan karier pegawai;
- g. Membuat dan menyampaikan laporan hasil kerja kepada atasan sebagai pertanggung jawaban tugas;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diminta atasan dalam kedinasan

5. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintah mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja/kegiatan Seksi Pemerintahan sesuai dengan program kerja Kelurahan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman.
- b. Melaksanakan koordinasi dengan unit terkait dalam pengelolaan administrasi Kependudukan, Pelaksanaan Penyusunan sistem Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan Kemasyarakatan dan pengelolaan administrasi/rekomendasi pertanahan melalui rapat konsultasi agar terjalin kerjasama yang baik;
- c. Membagi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan

administrasi kependudukan;

- d. Memberi petunjuk, mengatur dan membimbing kepada bawahan sesuai bidang tugas agar dalam pelaksanaan tugas selalu mempedomani prosedur dan program kerja yang telah ditetapkan;
- e. Mengevaluasi, mengoreksi dan mengontrol kepada tugastugas bawahan agar sesuai dengan program dan prosedur yang berlaku;
- f. Menilai hasil kerja bawahan sesuai hasil kerja yang dicapai dan petunjuk teknis penilaian sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan karier pegawai;
- g. Memberikan saran/telaahan kepada atasan yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- h. Melaporkan secara berkala (bulanan, triwulan, tahunan) kegiatan bidang sesuai peraturan yang berlaku;
- i. Melaksanakan tugas lain yang diminta atasan dalam kedinasan.

6. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan

Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja/kegiatan Seksi Ekonomi dan Pembangunan sesuai dengan program kerja Kecamatan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman;
- b. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait yang meliputi Pembinaan Ekonomi dan Pembangunan diwilayah Kelurahan melalui rapat konsultasi agar terjalin kerjasama yang baik; Membagi tugas kepada bawahan yang meliputi tugas-tugas Pembinaan Ekonomi dan pembangunan menengah kebawah, pembinaan pelaksanaan pembangunan pemberian izin mendirikan bangunan, izin tempat usaha skala kecil dan menengah, izin gangguan (HO), rekomendasi izin berkenaan dengan Amdal,

konservasi alam, tambang galian C, migas, kelistrikan, Pembinaan Pasar tradisional, koperasi, usaha kecil dan menengah di wilayah Kelurahan

- c. Memberi petunjuk, mengatur dan membimbing kepada bawahan sesuai bidang tugas agar dalam pelaksanaan tugas agar dalam pelaksanaan tugas selalu mempedomani prosedur dan program kerja yang telah ditetapkan;
- d. Membuat dan mengoreksi rancangan konsep surat, rekomendasi dan bahan naskah lain yang berkaitan dengan bidang tugas;
- e. Menilai hasil kerja bawahan sesuai hasil kerja yang dicapai dan petunjuk teknis penilaian sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan karier pegawai;
- f. Mengevaluasi, mengoreksi dan mengontrol kepada tugastugas bawahan agar sesuai dengan program dan prosedur yang berlaku;
- g. Memberikan saran/telaahan kepada atasan yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- h. Membuat dan menyampaikan laporan hasil kerja kepada atasan sebagai pertanggung jawaban tugas;
- i. Melaksanakan tugas lain yang diminta atasan dalam kedinasan;

7. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja/kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban sesuai program kerja Kelurahan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman;
- b. Mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait yang meliputi Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat diwilayah Kelurahan melalui rapat konsultasi atau rapat koordinasi agar terjalin kerjasama yang baik;

- c. Membagi tugas dengan bawahan yang meliputi Pengumpulan, pengolahan data dan pelaporan dibidang Kamtibnas, koordinasi penegakan Perda dan ketentuan lainnya, koordinasi penanganan wilayah, pemberian rekomendasi Surat Keterangan Catatan Polisi (SKCK) dan mengumpul orang banyak (izin keramaian) serta monitoring dalam pemberian surat mendirikan bangunan, izin gangguan (Ho), izin tempat usaha (SITU) di wilayah kecamatan;
- d. Memberi petunjuk, mengatur dan membimbing kepada bawahan, serta mengkoordinir, mengawasi dan mengarahkan tugas Satuan polisi Pamong Praja (Satpol PP) di wilayah Kelurahan, sesuai bidang tugas agar dalam melaksanakan tugas selalu mempedomani prosedur dan program kerja yang telah ditetapkan;
- e. Membuat dan mengoreksi rancangan konsep surat, rekomendasi dan bahan naskah lain yang berkaitan dengan bidang tugas;
- f. Menilai hasil kerja bawahan sesuai hasil kerja yang dicapai dan petunjuk teknis penilaian sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan karier pegawai;
- g. Mengevaluasi, mengoreksi dan mengontrol kepada tugastugas bawahan agar sesuai dengan program dan prosedur yang berlaku;
- h. Memberikan saran/telaahan kepada atasan yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- i. Membuat dan menyampaikan laporan hasil kerja kepada atasan sebagai pertanggung jawaban tugas;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diminta atasan dalam kedinasan;

8. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja/kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial sesuai dengan program kerja Kelurahan dan program kerja tahun lalu sebagai pedoman;
- b. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait yang meliputi dengan program Pembinaan Kesejahteraan Sosial di wilayah kecamatan melalui rapat koordinasi dan konsultasi agar terjalin kerjasama yang baik;
- c. Mendistribusikan tugas kepada bawahan yang meliputi pembinaan, monitoring perkembangan penyelenggaraan Pendidikan, Kesehatan, Keagamaan, Kewanitaan, Pemuda dan Olah Raga, pelestarian nilai-nilai kepahlawanan, perintis kemerdekaan dan nilai kesetiakawanan sosial, pelaksanaan penyuluhan sosial dan pendataan masalah kesejahteraan sosial dan potensi kesejahteraan sosial, pendistribusian Raskin dana Dana Santunan Kematian serta pemberian pelayanan rekomendasi Nikah, pergi haji, pengangkatan PPN dan legalisasi Surat Keterangan Miskin di wilayah Kecamatan;
- d. Memberi petunjuk, mengatur dan membimbing kepada bawahan sesuai bidang tugas agar dalam melaksanakan tugas selalu mempedomani prosedur dan program kerja yang telah ditetapkan;
- e. Membuat dan mengoreksi rancangan konsep surat, rekomendasi dan bahan naskah lain yang berkaitan dengan bidang tugas;
- f. Menilai hasil kerja bawahan sesuai hasil kerja yang dicapai dan petunjuk teknis penilaian sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan karier pegawai;
- g. Mengevaluasi, mengoreksi dan mengontrol kepada tugastugas bawahan agar sesuai dengan program dan prosedur yang berlaku;

- h. Memberikan saran/telaahan kepada atasan yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- i. Membuat dan menyampaikan laporan hasil kerja kepada atasan sebagai pertanggung jawaban tugas;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diminta atasan dalam kedinasan;

Implementasi Kebijakan Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan dalam Penanganan Stunting

Indikator Komunikasi

1. Apakah masyarakat sudah mengetahui tentang program penurunan stunting?

Hasil dari wawancara dengan Ibu Noor selaku masyarakat di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan, pada tanggal 16 Juni 2023, Pukul 10:00 WITA menyatakan bahwa

"saya mendengar dan mengetahui tentang stunting dan program penurunan stunting karena petugas Puskesmas maupun kader di kelurahan selalu melakukan sosialisasi terkait dengan hal ini"

Hasil wawancara dengan Ibu Sari selaku masyarakat yang berada di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan, pada tanggal 16 Juni 2023, Pukul 11:00 WITA menyatakan bahwa *"saya sudah mengetahui hal ini, dan sangat mendukung kebijakan ini untuk mengurangi stunting"*

Hasil wawancara dengan Ibu Misma selaku masyarakat yang berada di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan, pada tanggal 16 Juni 2023, Pukul 11:00 WITA menyatakan bahwa

"saya belum tahu tentang stunting."

Hasil wawancara dengan Ibu Arie Sumiyantie, A. MG selaku koordinator gizi di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 15 Juni 2023, pada pukul 09:00 WITA menyatakan bahwa

"sebagian besar masyarakat di Kecamatan Banjarbaru Selatan sudah mengetahui tentang stunting dan ikut berpartisipasi dalam program penurunan stunting yang dibuat oleh pemerintah karena rutin disosialisasikan disetiap kelurahan".

Kesimpulan: Sebagian masyarakat Kecamatan Banjarbaru Selatan sudah mengetahui terkait dengan stunting dan program penurunan stunting. Namun masih ada sebagian kecil yang belum mengetahuinya.

2. Bagaimana proses penyampaian informasi mengenai stunting tersebut?

Hasil dari wawancara dengan Ibu Noor selaku masyarakat di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan, pada tanggal 16 Juni 2023, Pukul 10:00 WITA menyatakan bahwa

"saya mengetahui informasi ini dari pegawai ketika saya berkonsultasi, juga biasanya tiap-tiap diadakan Posyandu juga sekaligus dengan sosialisasi stunting ini. Di dinding Puskesmas juga ada poster-poster tentang stunting yang bisa dibaca."

Hasil wawancara dengan Ibu Arie Sumiyantie, A. MG selaku koordinator gizi di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 15 Juni 2023, pada pukul 09:00 WITA menyatakan bahwa

"proses penyampaian informasi kami melalui media sosial, pamflet-pamflet yang di tempel di mading puskesmas dan Posyandu Kelurahan, kami juga sering melakukan sosialisasi di Posyandu-Posyandu kelurahan dan dibantu pula oleh kader-kader kesehatan yang berada di Kelurahan."

Kesimpulan: Media informasi stunting yang digunakan oleh Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan meliputi: media sosial, pamflet-pamflet dan sosialisasi langsung kepada masyarakat.

Indikator Sumber Daya

1. Apakah ada sarana dan prasarana dalam melaksanakan kebijakan penurunan stunting?

Hasil wawancara dengan Ibu Arie Sumiyantie, A. MG selaku koordinator gizi di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 15 Juni 2023, pada pukul 09:00 WITA menyatakan bahwa

“untuk sarana dan prasarana kita berupa alat ukur tinggi badan, alat ukur berat badan, alat ukur suhu tubuh (termometer) dan alat ukur tekanan darah (tensi). Dan dibagikan ke Posyandu kelurahan”

Hasil wawancara dengan Ibu Dr. Hj. Mirtha Hasanah selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 20 Juni 2023, pada pukul 11:00 WITA menyatakan bahwa

“Sarana dan Prasarana pendukung biasanya yaitu alat ukur tinggi badan, alat ukur berat badan, alat ukur suhu tubuh (termometer) dan alat ukur tekanan darah (tensi). Alat-alat itu juga dibagikan kepada setiap Posyandu agar mempermudah pemeriksaan.”

Kesimpulan: Untuk sarana dan prasarana yaitu berupa alat ukur tinggi badan, alat ukur berat badan, alat ukur suhu tubuh (termometer) dan alat ukur tekanan darah (tensi) dan dibagikan kepada tiap-tiap Posyandu kelurahan.

2. Apakah ada sarana pendukung seperti pembagian vitamin, buahbuahan dan lain-lain yang diberikan oleh pihak Puskesmas maupun Posyandu terkait kepada masyarakat?

Hasil wawancara dengan Ibu Arie Sumiyantie, A. MG selaku koordinator gizi di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 15 Juni 2023, pada pukul 09:00 WITA menyatakan bahwa

“biasanya kami membagikan tablet tambah darah untuk ibu hamil, juga setiap diadakan Posyandu rutin kami memberi kudapan yang dibuat dari bahan pangan lokal.”

Hasil wawancara dengan Ibu Dr. Hj. Mirtha Hasanah selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 20 Juni 2023, pada pukul 11:00 WITA menyatakan bahwa

“Ketika Posyandu diadakan rutin sekarang dibagikan pula kudapan/makanan bergizi khususnya untuk ibu hamil yang dibuat dari bahan pangan lokal mengingat kita juga bersama-sama mendukung program pangan lokal dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan”

Kesimpulan: Sarana pendukung ada berupa tablet tambah darah untuk ibu hamil juga kudapan bergizi yang terbuat dari pangan lokal.

Indikator Disposisi

1. Saat konsultasi mengenai stunting. Bagaimana sikap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas?

Hasil wawancara dengan Ibu Noor masyarakat yang berada di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 16 Juni 2023, pada pukul 10:00 WITA menyatakan bahwa

“Pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas sudah baik, pegawainya juga ramah dan memberi penjelasan dengan sabar terkait penanganan stunting ini.”

Hasil wawancara dengan Ibu Sari masyarakat yang berada di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 15 Juni 2023, pada pukul 09:00 WITA menyatakan bahwa

“Saat berkonsultasi dengan petugas kesehatan respon yang diberikan sangat baik juga pelayanannya ramah dan sopan.”

Kesimpulan: Sikap pelayanan petugas Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan ketika masyarakat berkonsultasi atau melakukan pemeriksaan sudah cukup baik.

2. Apakah para pegawai memiliki kemauan dan kesediaan dalam menjalankan tugas yang diberikan

Hasil wawancara dengan Ibu Arie Sumiyantie, A. MG selaku koordinator gizi di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 15 Juni 2023, pada pukul 09:00 WITA menyatakan bahwa

“Pegawai Puskesmas memiliki kemauan dan kesediaan dalam menjalankan tugas yang diberikan, khususnya dalam program penurunan stunting ini. Kami sebagai tenaga kesehatan berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat dalam rangka mendukung program kebijakan pemerintah tentang penurunan stunting ini.”

Hasil wawancara dengan Ibu Dr. Hj. Mirtha Hasanah selaku Kepala Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 20 Juni 2023, pada pukul 11:00 WITA menyatakan bahwa

“Tentunya pegawai Puskesmas memiliki kemauan dan kesediaan untuk menjalankan tugas, karena seperti yang diketahui Program Penurunan Stunting ini merupakan kebijakan nasional dan menjadi salah satu masalah besar di Indonesia.”

Kesimpulan: Pegawai Puskesmas memiliki kemauan dan kesediaan dalam menjalankan tugas ini, karena sebagai tenaga kesehatan mereka lah yang juga berperan penting.

Indikator Struktur Birokrasi

1. Apakah saat berkonsultasi mengenai stunting ada beberapa prosedur yang harus ditempuh dan bagaimana prosedur tersebut dijalankan?

Hasil wawancara dengan Ibu Sari masyarakat yang berada di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 15 Juni 2023, pada pukul 09:00 WITA menyatakan bahwa :

“Saat berkonsultasi di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan biasanya kita diarahkan untuk mendaftar di loket pendaftaran, setelah itu menunggu antrian dan dipanggil apabila sudah giliran.”

Hasil wawancara dengan Ibu Arie Sumiyantie, A. MG selaku koordinator gizi di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 15 Juni 2023, pada pukul 09:00 WITA menyatakan bahwa

“Seperti berobat biasanya, prosedur yang harus ditempuh yaitu mendaftar di loket pendaftaran menunggu antrian lalu bisa berkonsultasi ataupun melakukan pemeriksaan. Prosedur ini sudah berjalan dengan baik dan koordinasi yang teratur untuk mencegah terlalu panjang antrian, dsb.”

Kesimpulan: Ketika konsultasi atau melakukan pemeriksaan di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan melalui beberapa prosedur atau langkah yang harus ditempuh.

- 1) Mendaftar di loket pendaftaran
- 2) Menunggu antrian, dan
- 3) Instruksi masuk ke ruangan.

2. Apakah ada koordinasi atau kerja sama yang dilakukan pihak Puskesmas dengan instansi lain?

Hasil wawancara dengan Ibu Arie Sumiyantie, A. MG selaku koordinator gizi di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 15 Juni 2023, pada pukul 09:00 WITA menyatakan bahwa

“kami tentu saja bekerja sama dengan pihak lain untuk menjalankan program ini salah satunya adalah Dinas Kesehatan, karena kami berada dibawah langsung instansi ini.”

Hasil wawancara dengan Ibu Dr. Hj. Mirtha Hasanah selaku Kepala Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pada Tanggal 20 Juni 2023, pada pukul 11:00 WITA menyatakan bahwa

“Puskesmas tentu bekerja sama dengan Dinas Kesehatan dan untuk kebijakan program penanganan stunting ini Puskesmas bekerja sama pula dengan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, BKKBN, masyarakat, KUA, dll. Karena sosialisasi penurunan atau penanganan stunting tidak hanya harus dilakukan oleh tenaga kesehatan, semua lapisan berperan penting untuk mendukung kesuksesan program ini”

Kesimpulan: Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan banyak bekerja sama dengan Dinas maupun Instansi seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, BKKBN, KUA dan juga tentunya dengan masyarakat.

Implementasi Kebijakan Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan dalam Penanganan Stunting di lihat dari beberapa indikator dengan menggunakan teori George Edward III yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

A. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah-satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik”. Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Informasi yang diketahui para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik. Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi. Keberhasilan kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan

(target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran. Adapun realita yang terjadi di lapangan bahwa komunikasi Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan menjalankan program penanganan *stunting* yaitu terlebih dahulu melakukan sosialisasi atau penyuluhan terkait dengan program penanganan *stunting* yang dilakukan kepada masyarakat dan disampaikan melalui kegiatan-kegiatan masyarakat, melalui poster-poster yang ditempel dan juga sosial media. Puskesmas

Kecamatan Banjarbaru Selatan sudah menjalankan program penanganan *stunting* yang merupakan program dari pemerintah pusat dengan menjalankan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat.

B. Sumber Daya

Sumberdaya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumberdaya mempengaruhi implementasi kebijakan walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsistensi, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber

daya manusia, yakni kompetisi implementor, dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

“Sumber daya diposisikan sebagai input dalam organisasi sebagai suatu sistem yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis dan teknologis. Secara ekonomis, sumber daya bertalian dengan biaya atau pengorbanan langsung yang dikeluarkan oleh organisasi yang merefleksikan nilai atau kegunaan potensial dalam transformasinya ke dalam output. Sedangkan secara teknologis, sumberdaya bertalian dengan kemampuan transformasi dari organisasi”. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya sarana dan prasarana sudah sesuai, kemudian melakukan penanganan *stunting* dengan memberikan tablet tambah darah, vitamin dan juga panganan bergizi seimbang untuk ibu hamil dan balita.

C. Disposisi

Disposisi merupakan salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif”. Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal. Demikian sebaliknya, jika para pelaksana bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius, watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Adapun fakta lapangan bahwa Puskesmas

Kecamatan Banjarbaru Selatan sudah melakukan penanganan *stunting* dengan efektif melihat apa penyebab dan melakukan tindakan lebih lanjut. Seperti memberikan informasi-informasi terkait dengan pencegahan balita *stunting* dan ketika mereka melakukan pelayanan masyarakat bebas untuk berkonsultasi.

D. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah-satu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Keberadaan birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintah, tetapi juga ada dalam organisasi-organisasi swasta, institusi pendidikan dan sebagainya. Bahkan dalam kasus-kasus tertentu birokrasi diciptakan hanya untuk menjalankan suatu kebijakan tertentu. Mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures) atau SOP. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel. Berdasarkan pengamatan di lapangan bahwa (standard operating procedures) atau SOP yang berada di Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan maka dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas sudah melakukan penanganan *stunting* dengan melihat apa saja penyebab utama terjadinya *stunting*. Kemudian pihak Puskesmas juga bekerja sama dengan berbagai pihak terkait seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, BKKBN, KUA, dsb. Penanganan *stunting* di Kecamatan Banjarbaru Selatan harus sesuai dengan implementasi yang dijalankan sebagaimana mestinya dengan melihat dari aspek kebijakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu. Dengan ini, penanganan *stunting* di Kecamatan Banjarbaru Selatan dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik meskipun ada beberapa hal yang menjadi hambatan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Mengimplementasikan Kebijakan Penanganan Stunting di Kecamatan Banjarbaru Selatan

Implementasi kebijakan *stunting* di Kota Banjarbaru memiliki target penurunan sebesar 14% di tahun 2024. Tak sedikit program-program yang sudah dilaksanakan oleh Pemerintah, termasuk Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan yang turut serta berperan aktif menjalankan program tersebut untuk mendukung penurunan *stunting* di Kota Banjarbaru khususnya Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Dilihat dari angka prevalensi yang dimiliki oleh Kota Banjarbaru secara keseluruhan yang semakin tahun semakin rendah, maka dipastikan hal ini tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan kebijakan penanganan *stunting* ini, adapun faktor-faktor pendukung yaitu:

1. Adanya komitmen dan kerja sama dari berbagai pihak
2. Masyarakat mulai sadar pentingnya pencegahan stunting.

Terkait dengan kedua faktor yang menjadi pendukung utama yaitu adanya komitmen dan kerja sama dari berbagai pihak serta kesadaran masyarakat terbukti dapat membantu dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Dari banyaknya program yang telah dibuat oleh Pemerintah, khususnya yang dijalankan oleh Puskesmas Kecamatan Banjarbaru Selatan pasti terdapat hambatan atau kendala dalam pelaksanaannya di lapangan. Faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan penanganan *stunting*, diantaranya:

1. Ibu-Ibu yang kurang kooperatif
2. Kurangnya kesejahteraan masyarakat

Kualitas pelayanan publik penanganan stunting program gizi spesifik di Kelurahan Sungai Tiung

Menurut Tjiptono (2017), Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penanganan stunting program gizi spesifik di Kantor Kelurahan Sungai Tiung saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2018):

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible yang dimaksud yaitu Kelurahan Sungai Tiung sudah menyediakan fasilitas fisik dan kelengkapan untuk menangani stunting.

a. Fisik Gedung Kelurahan

Hasil wawancara pada tanggal 28 Mei 2023 berkaitan dengan kondisi fisik gedung Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka, menurut Kasi Kesejahteraan Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka, Bapak Rahmadi.

mengatakan bahwa:

“Kondisi fisik gedung Kelurahan untuk saya saat ini bisa, aman. Untuk pelayanan rutin bisa dilaksanakan tapi kalau ada perencanaan perbaikan ke depan sebaiknya ada penambahan gedung baru. Untuk saat ini sudah banyak Kelurahan yang prototype, artinya mengikuti standar yang ada dalam peraturan Menteri Kesehatan tentang model gedung termasuk kelengkapan peralatan, sarana dan prasarana Kelurahan. Nah, kita punya ini bentuknya berbeda. Kelurahan yang dibuat dibawah tahun 2015 itu banyak model. Tapi untuk pelayanan saat ini saya rasa bisa, cukup. Hanya rencana ke depan saya rasa harus ada penambahan ruangan.”

Di lain sisi, menurut Ibu Farlina. beliau mengatakan bahwa:

“Kondisi fisik gedung Kelurahan menurut saya masih kurang. Dari saya harus ada penambahan ruangan.”

Dari hasil wawancara dan pengamatan Penulis selama melakukan penelitian di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka dapat disimpulkan bahwa kondisi fisik gedung Puskesmas masih bagus dan memadai sebagai tempat pelayanan. Gedung Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka juga tidak memiliki pagar yang artinya tidak memenuhi salah satu persyaratan lokasi Kelurahan yang termuat dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 bagian E tentang fasilitas keamanan yang berbunyi “perancangan dan perencanaan prasarana keamanan sangat penting untuk mendukung pencegahan dan penanggulangan keamanan minimal menggunakan pagar”. Hal tersebut bisa menjadi perhatian khusus dari pihak Kelurahan untuk memenuhi syarat – syarat yang termuat dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2019.

b. Kelengkapan Alat Kesehatan

Selain gedung, kelengkapan alat kesehatan juga sangat penting dalam penanganan Stunting. Berikut Data Kartu Inventaris Ruangan (KIR) di Ruang Gizi Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka sebagai berikut.

Tabel 4.1
Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kartu Inventaris Ruangan (KIR)

No.	Jenis Barang	Tahun Pembelian	Bahan	Jumlah
1	Meja ½ Biro	2020	Kayu	2
2	Kursi	2020	Kayu	4
3	Dispenser	2020	Plastik	1
4	Map File	2020	Plastik	4
5	Kain Meja Besar	2020	Kain	1
6	Length Board	2020	Kayu	1
7	Timbangan	2020	Besi	1

8	Sarung Timbangan	2020	Kain	1
9	Antrometri KIT	2020	Besi	1
10	Timbangan Digital	2019	Besi	1
11	Trolley	2019	Besi	1

Sumber : Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka

Dari data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka guna mendukung pelayanan stunting adalah length board, timbangan pegas, timbangan dewasa, sarung timbangan, antropometri kit, timbangan digital dewasa dan timbangan digital bayi.

Hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka, Bapak Rahmadi.

mengatakan bahwa:

“Untuk alat – alat kelengkapan kesehatan khususnya yang menangani stunting saat ini saya rasa cukup. Kelengkapannya seperti pengukur tinggi badan, timbangan berat badan, pengukur lingkaran lengan, alat – alat antropometri, kemudian untuk obat – obat pendukung ada Tablet Tambah Darah, obat gizi, pemberian vitamin A, dan PMT seperti biskuit untuk ibu hamil dan untuk balita.”

Namun, menurut Ibu Farlina. terdapat kendala saat pelayanan di Posyandu. Beliau mengatakan bahwa :

“Untuk alat ukur tinggi badan terbuat dari kayu itu berat sehingga tidak akurat kalau dibawa ke mana-mana. Sedangkan yang didistribusikan kepada kita hanya beberapa saja yang mudah dibawa kemana-mana jadi memang susah. Jadi untuk alat ukur tinggi badan dan panjang badan yang menjadi kendala karena tidak mudah di bawa ke mana-mana. Di setiap posyandu itu memang ada, tapi kalau misalkan ada sasaran yang tidak hadir saat posyandu dan kita harus kunjungan rumah maka kita harus mengangkat alat yang berat ini dan pergi ke rumah sasaran.”

Dengan demikian, Penulis, dapat menyimpulkan bahwa masih terdapat kendala bagi petugas saat melakukan pelayanan di Posyandu karena terbatasnya alat kesehatan yang mudah di bawa khususnya untuk menangani stunting. Oleh sebab itu, pihak Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka bisa memperhatikan dan menyediakan kelengkapan

alat kesehatan dalam mendukung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan juga pihak Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka harus mengikuti aturan yang sudah dijelaskan di dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 terkhususnya untuk kelengkapan alat – alat kesehatan.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Variabel pengukuran kualitas pelayanan yang pertama adalah reliability (Kehandalan). kehandalan yang dimaksud yaitu kemampuan dan standar pelayanan yang jelas yang dilakukan dan memberikan kemudahan dalam melayani anak-anak yang mengalami stunting di wilayah kerja Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka.

a. Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan Masalah Stunting

Menurut hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka, Bapak Rahmadi. pada tanggal 28 Mei 2023, berkaitan dengan kemampuan petugas Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka dalam menangani Stunting, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya kemampuan petugas baik, mampu, bisa karena kami dari tahun 2020, 2021 itu tenaga gizi sudah dibekali banyak sekali pertemuan-pertemuan dan penilaian – penilaian teknis dari Dinas Kesehatan maupun lintas sektor yang mendampingi kami karena angka Stunting di Kecamatan Kuantana tinggi jadi banyak kegiatan – kegiatan dan program maupun kegiatan – kegiatan lintas sektor yang disampaikan ke kami jadi kalau dari saya mampu, saya mengira teman – teman mampu secara teknis.”

Hal yang sama juga disampaikan secara singkat oleh salah satu Tenaga Pelaksana Gizi (TPG), Ibu Farlina. yang diwawancara tanggal 28 Mei 2023, beliau mengatakan bahwa :

“Kalau saya secara pribadi, saya mampu karena sudah terbukti angka Stunting menurun”.

Untuk memperkuat argumen dari Kapus dan Tenaga Pelaksana Gizi (TPG) tersebut, maka akan disajikan data stunting Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka dari tahun 2019 sampai 2021.

Tabel 4.2
Data Stunting Tahun 2020, 2021 dan 2022

Wilayah	Stunting					
	Per 2020	Agust	Per 2021	Agust	Per 2022	Agust
Kelurahan Sungai Tiung	72		126		108	

Sumber : Kelurahan Sungai Tiung, 2023

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat angka stunting di wilayah kerja Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka mengalami kenaikan dari Agustus tahun 2020 hingga bulan Agustus 2022. Dengan berbagai usaha dari petugas Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka, angka stunting mengalami penurunan pada bulan Februari 2022, meskipun masih tergolong tinggi.

Secara teknis, petugas sudah memiliki kemampuan yang baik dalam penanganan masalah stunting tetapi masih ditemui kendala saat menangani balita di Pos PGBT (Pengelolaan Gizi Buruk Terintegrasi) yaitu hasil tes nafsu makan balita ketika di Kelurahan baik tetapi ketika di rumah nafsu makan balita menurun. Hal ini bisa saja disebabkan dari pola asuh dan pemberian makan dari orang tua ke anak yang tidak baik sehingga petugas Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka yang berinteraksi langsung dengan masyarakat yang mengalami masalah stunting harus lebih cermat dan giat dalam memerangi stunting di wilayah kerja Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka.

b. Kemudahan Dalam Memperoleh Pelayanan

Berkaitan dengan kemudahan dalam memperoleh pelayanan penanganan stunting di wilayah kerja Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka, menurut Kepala Kelurahan, Bapak Rahmadi, mengatakan bahwa :

“Kami rasa mudah namun ada beberapa kendala dalam pelaksanaan program gizi khusus yang stunting kita temukan melalui hasil pengukuran yang di-update bulan Februari dan Agustus sedangkan bulan-bulan yang lain kita tetap mengevaluasi status gizi anak. Hasil kegiatan bulan berjalan, teman-teman petugas mengadakan kunjungan rumah balita gizi kurang atau yang tidak hadir di Posyandu 1 atau 2 bulan. Mulai 2022 ini ada program 1T artinya tidak hadir di Posyandu 1 bulan maka petugas gizi harus lakukan kunjungan rumah. Kalau 2021 itu kami masih menggunakan standar 2T artinya 2 bulan tidak pernah hadir saat Posyandu. Hal yang dilakukan itu melakukan pengukuran antropometri, jika ditemukan masalah yang bersangkutan langsung diarahkan ke Kelurahan untuk mendapatkan pelayanan lanjutan. Jika terdapat gangguan gizi secara murni tanpa ada penyakit penyerta maka hanya akan diintervensi oleh program gizi, tapi kalau ada penyakit-penyakit penyerta maka akan kerja sama dengan bidan atau dokter atau perawat untuk memberikan terapi untuk mengobati penyakit penyerta.”

Di sisi lain, menurut Ibu Farlina., mengatakan bahwa :

“kemudahan dalam memperoleh pelayanan itu gampang-gampang susah karena memang ada yang gampang mendapatkan pelayanan dan ada pula yang sulit mendapatkan pelayanan. Itu semua tergantung kondisi, lokasi dan masyarakatnya.”

Berdasarkan data di atas, Penulis dapat menyimpulkan bahwa kemudahan pelayanan yang diberikan petugas Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka masih mengalami kendalakendala yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan. Salah satu kendala adalah jalan menuju Posyandu di desa-desa wilayah kerja Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka yang tidak memadai. Jalan yang belum diaspal, terdapat lubang-lubang di sepanjang jalan menuju Posyandu dan banyak batu lepas yang bisa saja mengakibatkan kecelakaan.

3. Ketanggapan (*Responsibility*)

Respon/daya tanggap yang dimaksud yaitu petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan cepat merespon masyarakat dalam pelayanan kesehatan khususnya stunting.

a. Kecepatan Merespon Masyarakat

Hasil wawancara pada tanggal 28 Mei 2023 berkaitan dengan kecepatan merespon masyarakat, menurut Kasi Kesejahteraan Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka, Bapak Rahmadi. mengatakan bahwa:

“Beberapa hari Nona pasti melihat pelayanan di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka bagaimana. Kami bertugas melayani di dalam dan di luar gedung. Yang sudah saya sampaikan sebelumnya mengenai kendala itu salah satunya jika ada masyarakat yang datang untuk membutuhkan pelayanan program gizi ternyata petugas gizi sementara kegiatan di desa, kunjungan rumah atau kegiatan posyandu. Contoh hari ini di Kelurahan yang tinggal hanya Ibu Lidia, sedangkan Ibu Nio mendampingi tim gizi kabupaten ke desa Lakat, kemudian Pak Li dan Pak Manu sedang mengunjungi 2 anak yang mengalami gizi buruk di Naukae, jadi hari ini jika ada kunjungan masyarakat yang membutuhkan pelayanan gizi otomatis tidak ada petugas yang melayani sehingga diarahkan untuk datang besok saja atau hari berikutnya. Hal seperti ini kadang kadang terjadi di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka.”

Sedangkan menurut Ibu Farlina., berkaitan dengan kecepatan merespon pasien beliau mengatakan bahwa:

“Untuk merespon pasien itu agak lambat karena tingkat pendidikan yang rendah dari masyarakat sehingga dari petugas harus menjelaskan suatu hal berulang kali. Contohnya dari petugas sudah memberi tahu kepada masyarakat untuk anak-anak yang kurang gizi ini diberikan obat gizi dan harus diberikan obat gizi saja, jangan berikan anak makanan lain selain obat gizi, tapi dari masyarakat tetap melawan karena mereka menganggap jika anak mereka kalau belum makan bubur berarti anak belum kenyang jadi melanggar aturan yang disampaikan oleh kami sebagai petugas gizi.”

Dari hasil wawancara, Penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas selalu siap merespon masyarakat tapi masyarakat tidak selalu mendengarkan dan mengikuti anjuran dari petugas gizi. Ini menjadi hambatan yang akan memperlambat pelayanan dari petugas ke masyarakat. Oleh sebab itu, petugas harus lebih sabar menghadapi masyarakat untuk pengertian dan pengetahuan kepada masyarakat.

Masalah lainnya yang dialami Petugas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu kurangnya koordinasi antar petugas dalam Kelurahan karena ketika

semua petugas gizi melaksanakan kegiatan di luar gedung, maka masyarakat yang mau memperoleh pelayanan di dalam gedung tidak dilayani karena petugas yang menangani stunting tidak ada di gedung Kelurahan. Hal ini harus diperhatikan sehingga petugas dapat diatur secara baik.

b. Komunikatif Dalam Pelayanan

Berkaitan dengan komunikasi dalam pelayanan, kebanyakan masyarakat di wilayah kerja Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka berkomunikasi menggunakan bahasa daerah (Bahasa Banjar) dan petugas Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka tentunya harus mahir berbahasa daerah juga sehingga mempermudah komunikasi saat pelayanan. Saat penelitian, Penulis memperhatikan para petugas saat berkomunikasi dan memang mereka mahir dalam berbahasa daerah. Ibu Anio mengatakan bahwa :

“Untuk saya sendiri tidak ada hambatan saat berkomunikasi karena kebetulan saya juga orang Banjar jadi untuk berkomunikasi saya tidak kesulitan. Kita lihat kalau masyarakat mampu berbahasa Indonesia ya kita menggunakan Bahasa Indonesia, begitupun sebaliknya.”

Dari hasil wawancara di atas maka Penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas berkomunikasi dengan masyarakat secara baik. Yang menjadi kendala, masyarakat tidak langsung memahami hal-hal yang disampaikan karena pengetahuan masyarakat yang rendah dan juga ada masyarakat yang tidak kooperatif saat pelayanan sehingga petugas harus tekun dan giat dalam menyampaikannya berulang-ulang kali dan lebih sering lagi dalam melakukan kunjungan rumah di setiap desa-desa.

4. Jaminan (*Assurance*)

Variabel pengukuran kualitas pelayanan yang kedua adalah *assurance* (jaminan). Jaminan yang dimaksud yaitu petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang stunting

sehingga menumbuhkan rasa percaya masyarakat dan juga keamanan tempat pelayanan agar memberikan rasa aman terhadap masyarakat.

a. Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan

Menurut hasil wawancara dengan Tenaga Pelaksana Gizi (TPG), Ibu Farlina. yang diwawancara tanggal 28 Mei 2023, berkaitan dengan ketepatan waktu dalam pelayanan Stunting, beliau mengatakan bahwa :

“Kalau ketepatan waktu ini, kita masih kurang. Saya secara pribadi ya pasti siap tapi tergantung dari masyarakatnya juga. Kualitas pelayanan penanganan stunting dukungan juga penting, dukungan lintas program, lintas sektor itu yang masih kurang. Misalnya saya bilang maunya cepat – cepat tapi kurangnya dukungan dari sektor lain begitu.”

Pelayanan untuk stunting biasanya diberikan pada saat Posyandu. Terdapat beberapa catatan yang harus dilakukan dalam pelayanan saat posyandu, yaitu sebagai berikut.

1. Wajib mengambil/membuat Surat Tugas 1 hari sebelum kegiatan dilaksanakan;
2. Wajib memberikan penyuluhan 5 – 10 menit sebelum kegiatan dimulai;
3. Memberikan imunisasi rutin termasuk imunisasi DPT dan Campak dan langsung direkap di posyandu;
4. Mengupdate data sasaran setiap bulan/pembuatan pencacatan dan pelaporan (harus langsung diselesaikan di posyandu);
5. Laporan posyandu diserahkan ke pelaksana lanjutan maksimal 3 hari setelah posyandu;
6. Laporan imunisasi dan SKDN dikirim di grup WA Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka sesudah melaksanakan kegiatan;
7. Memperhatikan protokol kesehatan yaitu cuci tangan pakai sabun, memakai masker dan menjaga jarak fisik 1 – 2 meter;

8. Balita yang sudah bisa berdiri ditimbang menggunakan timbangan dewasa (berdiri), sedangkan bayi ditimbang dengan menggunakan sarung timbangan;
9. Orang tua/pengantar wajib menggunakan masker.

Berikut jadwal Posyandu setiap desa di wilayah kerja Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka

Tabel 4.3
Kelurahan Sungai Tiung
Jadwal Posyandu di Kelurahan Sungai Tiung

Banyaknya Posyandu	Setiap Bulan Tanggal
7 Posyandu	7

Sumber : Kelurahan Sungai Tiung, 2023

Dari data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa desa yang paling banyak memiliki posyandu adalah yaitu Desa Tetaf dengan 7 posyandu. Posyandu dilakukan di tanggal ganjil setiap bulan berjalan. Dan apabila tanggal posyandu jatuh di hari Minggu, maka kegiatan posyandu akan dimajukan di hari Senin.

Dari hasil wawancara tersebut, Penulis dapat menyimpulkan bahwa masih kurangnya koordinasi lintas program dan lintas sektor saat memberikan pelayanan stunting. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidaktepatan waktu saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga petugas Kelurahan harus lebih memperhatikan hubungan dengan lintas serta memperkuat hubungan dengan lintas program maupun lintas sektor.

Selain hal tersebut, infrastruktur jalan yang tidak memadai dapat menyebabkan keterlambatan saat pemberian pelayanan. Terdapat masalah lain yang ditemui saat kegiatan di desa- desa yaitu masyarakat yang bersikap acuh tak acuh dan masa bodoh sehingga tidak mengikuti Posyandu. Hal ini menjadi penghambat bagi petugas dalam memberikan pelayanan. Oleh sebab itu, petugas harus membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan selalu menjelaskan pentingnya menangani stunting sejak dini kepada masyarakat agar masyarakat yang dulunya bersikap masa bodoh mau mengikuti anjuran dari petugas dan rajin mengikuti kegiatan Posyandu.

b. Keamanan Tempat Pelayanan

Keamanan tempat pelayanan menurut Ibu Farlina. yang diwawancara tanggal 28 Mei 2023, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk keamanan tempat pelayanan saat posyandu menurut saya sangat aman dan untuk gedung rata – rata semua sudah punya gedung sendiri.”

Di lain sisi, untuk keamanan di gedung Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka menurut Kasi Kesejahteraan Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka, Bapak Alfred Benu S.Kep., mengatakan bahwa:

“Untuk keamanan di gedung Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka tidak ada Satpam dan baru usul tapi belum ada tindak lanjut dari Dinkes.”

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka belum memiliki Satuan Pengamanan (Satpam). Ketika Penulis melakukan penelitian di sana, ada orang gila yang masuk keluar gedung Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka dan ini dapat mengganggu kenyamanan masyarakat lain yang sedang menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, Penulis pernah mengunjungi

salah satu Posyandu yang baru dibentuk di Desa Sungai Tiung yaitu Posyandu Bersama. Kondisi tempat pelayanan sangat buruk karena masih menggunakan rumah darurat. Dinding yang terpasang hanya di salah satu sisi rumah sedangkan bagian yang lain tidak dipasang sehingga masyarakat tidak nyaman dalam pelayanan Posyandu.

5. Empati (*Emphaty*)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengukur dimensi *emphaty* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan penanganan stunting program gizi spesifik di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Kabag di Kelurahan Sungai Tiung mengatakan bahwa:

“Saya rasa tergantung kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Tapi jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai layanan sudah mendahulukan keperluan masyarakat. Mendahulukan kepentingan pengguna

layanan memang sangatlah penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan stunting. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

Adapun pendapat dari Noorjannah dan Ibu Mihani bahwa:

“Iya. Mendahulukan masyarakat”.

Dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan stunting sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluan.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanannya ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Jannah mengatakan bahwa:

“Pegawai di sini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah mendapati pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain”.

Nasrullah menambahkan bahwa:

“Saya merasa pegawai di sini belum ramah”.

Sulastri juga memberikan jawaban bahwa:

“Pegawai di sini ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”.

Berdasarkan wawancara di atas peneliti menemukan bahwa masih kurangnya sikap keramahan dan sikap sopan santun pegawai terhadap pengguna layanan. Karena keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan stunting

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan terpenuhi.

Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

Seperti yang dikatakan oleh Sity bahwa:

“Pegawai di sini menghargai. Pegawai menanyakan keperluan saya, di sini, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”.

Senada dengan pendapat Sulastri:

“Setahu saya sudah menghargai dengan baik”.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah bagus dalam melayani dan menghargai setiap pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa dihargai di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru.

Faktor-faktor penghambat dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik program *stunting* di Kelurahan Sungai Tiung

Pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, baik itu faktor yang menjadi penghambat pelayanan itu sendiri. Berikut faktor penghambat dalam yang mempengaruhi pelayanan program penanganan *stunting* di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru:

1. Kekurangan anggaran yang diberikan

Dana yang diperoleh untuk mengelola program penanganan *stunting* adalah hasil donasi yang lakukan pegawai Pemerintahan Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru serta sumbangan sukarela masyarakat setempat. Faktor anggaran biaya dimana anggaran biaya yang digunakan harus dipersiapkan untuk menjalankan program pencegahan *stunting* dengan mengkategorikan dana tersebut kebeberapa bagian seperti dana untuk makanan tambahan balita *stunting*, dana untuk kegiatan pelaksanaan program, dana untuk sosialisasi kepada khalayak ramai maupun sosialisasi kesetiap RT dan RW.

2. Sarana dan prasarana belum memadai

Sarana dan prasana yang tidak di fasilitasi oleh Pemerintah Kelurahan dalam pelaksanaan kegiatan program penanganan *stunting* untuk mengantar makanan kerumah balita *stunting*, selain itu posko penanganan *stunting* yang berpindah-pindah. Sarana dan prasarana yang tidak tersedia dengan baik, maka dari itu sarana dan prasarana harus dipersiapkan dan difasilitasi dengan baik seperti, kendaraan untuk mengantar makanan

kerumah balita stunting dan rumah ataupun posko untuk memasak dan mengelola makanan untuk balita stunting.

3. Sosialisasi atas penanganan stunting program gizi spesifik yang tidak maksimal

Sosialisasi yang dilakukan dilapangan kurang maksimal. Sosialisasi belum diselenggarakan secara mendalam karena sosialisasi yang dilakukan sebelumnya tidak maksimal sehingga informasi mengenai pencegahan stunting tidak tersampaikan dengan baik. Kurang adanya program yang berjangka panjang terhadap balita stunting yang akan mendapatkan perhatian dalam perbaikan gizi dan nutrisi serta kurang diprioritaskan dalam pelayanan kesehatan, dan tidak adanya program tambahan yang tidak hanya berfokus kepada perbaikan gizi balita stunting namun juga berfokus pada kemampuan otak balita stunting.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan penanganan stunting program gizi spesifik di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan, sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala keperluannya. Terbatasnya alat kesehatan yang mudah di bawa khususnya untuk menangani stunting dan jalan menuju Posyandu di desa-desa wilayah kerja Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka yang tidak memadai.
2. Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan penanganan stunting program gizi spesifik di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru yakni:
 - a. Kekurangan anggaran yang diberikan terhadap penanganan program stunting, dikarenakan dana yang diperoleh dalam mengelola program penanganan stunting adalah hasil donasi.
 - b. Sarana dan prasarana yang belum memadai dikarenakan tidak tersedia dengan baik.
 - c. Sosialisasi belum diselenggarakan secara mendalam karena sosialisasi yang dilakukan sebelumnya tidak maksimal sehingga informasi mengenai pencegahan stunting tidak tersampaikan dengan baik.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru sebaiknya memasang Standar Operasional Procedure (SOP) agar masyarakat mengetahui standar pelayanan penanganan stunting yang ada di kantor tersebut.
2. Pegawai di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan program stunting agar pegawai pelayanan memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan.
3. Pemerintah Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru hendaknya melakukan pendekatan kepada orang tua anak stunting maupun orang tua anak tidak stunting untuk menjaga asupan makanan yang bergizi dan bernutrisi.

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku

Achmat Batinggi. 2019. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Agus Dwiyanto. 2016. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Basrowi dan Suwandi. 2018. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Eny Kusdarini. 2018. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.

Fandy Tjiptono. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hardiyabsyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

H.A.S Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Inu Kencana Syafiie. 2019. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Lexy J. Maleong. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

II. Peraturan Perundang – Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004
tentang Pelayanan Publik*

*Surat Mendagri RI dengan surat bernomor 503/506/SJ Tanggal 28 Januari 2015
Perihal Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

III. Jurnal

N Muchlis, dkk, 2021, *Implementasi Kualitas Pelayanan dalam Penanganan Stunting di Wilayah Kerja Kelurahan Maiwa Kabupaten Enrekang*, Jurnal Administrasi, Vol. 29

O Carolina, 2021, *Analisis Pelayanan Intervensi Gizi Spesifik Integratif Stunting di Wilayah Kerja Kelurahan Kecamatan Pademangan Jakarta Utara*, Jurnal Administrasi, Vol. 29 (8), 187-189

Oktaviana T, dkk, 2021, *Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting di Kelurahan Sungai Tiung Kecamatan Cempaka Kecamatan Kuanana Kabupaten Timor Tengah Selatan*, Jurnal Administrasi, Vol. 189.

Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Biodata Penulis



No		
1	Nama Lengkap	Akhmad Nikhrawi Hamdie,S.Sos, SH.,MH
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP/NIK atau Identitas Lainnya	069 409 101
5	NIDN	1105026401
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Kelua, 5 Februari 1964
7	E-mail	nikhrawi888@gmail.com
8	Nomor Telpn atau HP	08125368315
9	Alamat Kantor	Jl. Adhyaksa No.2 KayuTangi
10	Nomor Telpn/fax	0511-331599
12	Lulusan Yang Telah Dihilkan	S1=500 Org
13	Mata Kuliah Yang Diampu	1) Hukum Bisnis
		2) Sistem Hukum Indonesia
		3) Hukum Adminstrasi Negara
		4) Advokasi dan Komunikasi Kebijakan

Penerbit :

Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al -Banjary

Alamat :

Gedung A UPT Publikasi dan Pengelolaan Jurnal
Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjary

Jl. Adhyaksa No. 2 Kayutangi
Banjarmasin, Kalimantan Selatan
Telepon : 0511 - 3304352
FAX : 0511

ISBN 978-623-8189-07-6

