

Karakteristik Layanan Pencegahan Prevalensi Stunting di Bolaang Mongondow Timur

Johnny Hanny Posumah¹, Jericho Danga Pombengi², Arie Junus Rorong³

^{1,2,3}Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sam Ratulangi, Manado

²jdpombengi@gmail.com

Submitted: 19/11/2024; Revised: 03/12/2024; Published: 31/01/2025

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i1.230>

Abstract

The stunting rate in East Bolaang Mongondow has increased quite significantly, reaching 346 cases or above 30%, second in North Sulawesi, so specific and sensitive interventions are needed from cross-sectoral Regional Work Units and problems found in the field. The phenomenon of stunting in school-age teenagers who marry too early, premarital sex for teenagers and unwanted pregnancies, then the lack of marriage guidance services for prospective brides and grooms by educating prospective brides and grooms to have an understanding and readiness to enter the world of marriage. as well as guidance services for family resilience to worship (sakinah). Additional food for toddlers is not optimal, the implementation of collaboration with the Village Government throughout Boltim in providing additional food (PMT) of animal protein given for three months is considered not optimal. The purpose of this study was to analyze the characteristics of stunting prevention services in East Bolaang Mongondow Regency. The expected results are that the prevalence of stunting in East Bolaang Mongondow Regency can reduce stunting cases.

Keywords: Service Characteristics, Stunting Prevalence

Abstrak

Angka stunting di Bolaang Mongondow Timur mengalami kenaikan yang cukup signifikan mencapai 346 kasus atau diatas 30% urutan ke dua di Sulawesi Utara, sehingga diperlukan intervensi spesifik dan sensitif dari lintas sektoral Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait beserta permasalahan yang ditemukan di lapangan. Fenomena terjadinya stunting pada anak remaja usia sekolah yang terlalu cepat kawin dini, Seks pranikah bagi remaja serta kehamilan yang tidak dikehendaki, kemudian kurangnya layanan bimbingan perkawinan pada calon pengantin dengan mengedukasi para calon pengantin agar memiliki pemahaman dan kesiapan memasuki dunia pernikahan. serta layanan bimbingan ketahanan keluarga taat beribadah (*sakinah*). Makanan tambahan kepada Balita tidak maksimal, implementasi kolaborasi dengan Pemerintah Desa se Boltim dalam pemberian makanan tambahan (PMT) protein hewani yang diberikan selama tiga bulan dianggap belum maksimal. Tujuan penelitian ini ingin menganalisis karakteristik layanan pencegahan penurunan stunting di kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Hasil yang diharapkan angka prevalensi stunting di kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat menurun kasus stunting.

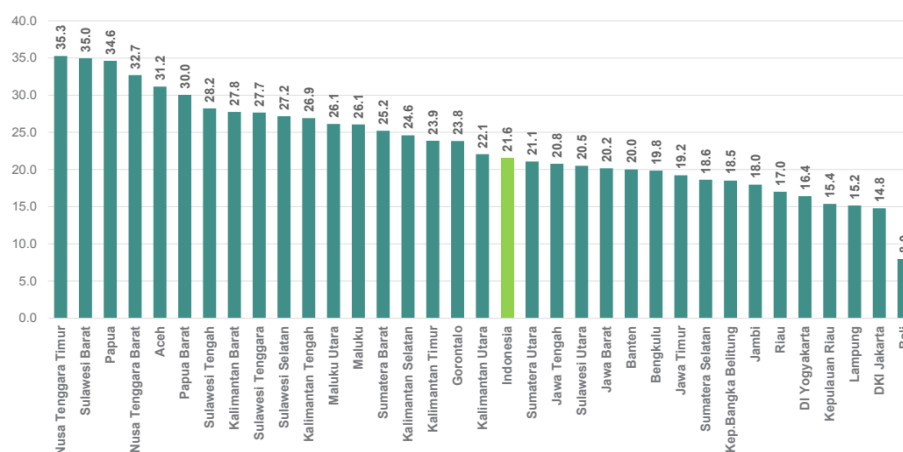
Kata Kunci: Karakteristik Layanan, Prevalensi Stunting

Pendahuluan

Stunting adalah gangguan pertumbuhan dan perkembangan anak akibat kekurangan gizi kronis dan infeksi berulang, yang ditandai dengan panjang atau tinggi badannya berada di bawah standar yang ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. Pelaksanaan percepatan penurunan stunting meliputi kelompok sasaran: remaja, calon pengantin, ibu hamil, ibu menyusui, dan anak berusia 0 (nol) - 59 (lima puluh sembilan) bulan. Menurut Perpres no. 72 tahun 2021 mengatur antara lain mengenai: 1) strategi nasional percepatan penurunan stunting; 2) penyelenggaraan percepatan penurunan stunting; 3) koordinasi penyelenggaraan percepatan penurunan stunting; 4) pemantauan, evaluasi, dan pelaporan; dan 5) pendanaan.

Indonesia adalah negara berkembang yang memiliki permasalahan yang kompleks terutama dalam masalah gizi. Gizi di Indonesia atau negara berkembanglain memiliki kasus gizi yang berbeda dengan negara maju, yaitu Indonesia memiliki masalah gizi ganda yang artinya status gizi yang menunjukkan keadaan disatu sisi daerah terdapat gizi kurang dan di sisi lain terdapat gizi lebih. Data dibawah ini menunjukkan bahwa prevalensi balita stunting secara nasional berada pada 35,3% di Nusa Tenggara Timur, lihat Grafik 1.

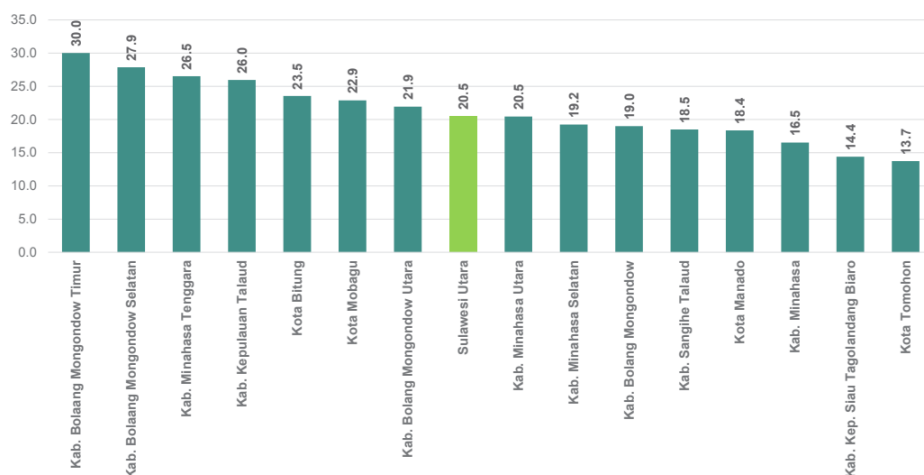
Grafik 1
PREVALENSI BALITA STUNTING (TINGGI BADAN MENURUT UMUR)
BERDASARKAN PROVINSI, SSGI 2022



Data diatas memberikan motivasi kepada pemerintah, masyarakat dan stakeholder harus berkolaborasi dalam mencegah prevalensi stunting secara nasional. Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara (Sulut) melakukan akselerasi menurunkan angka stunting hingga 14 persen di tahun 2024, bersinergi dengan para pemangku kepentingan di daerah. Meskipun demikian angka stunting sebesar 14 persen adalah target nasional di tahun 2024 sebagaimana yang ditetapkan pemerintah, banyak pihak yang bersinergi mengambil peran menurunkan angka stunting, di antaranya jajaran TNI-Polri, pemerintah kabupaten dan kota, BKKBN serta pihak lainnya. Prevalensi stunting provinsi berpenduduk lebih 2,6 juta jiwa tersebut berada pada angka 18 persen. Prevalensi balita stunting di Sulawesi Utara didominasi oleh kabupaten Bolaang Mongondow Timur pada angka 30% lihat grafik 2. Menurut Peraturan Presiden no. 72 tahun 2021 maka strategi nasional

Grafik 2

PREVALENSI BALITA STUNTING (TINGGI BADAN MENURUT UMUR) BERDASARKAN KABUPATEN/KOTA DI PROVINSI SULAWESI UTARA, SSGI 2022



Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur lewat Dinas Kesehatan Boltim terus menggalakkan upaya upaya untuk menurunkan angka *stunting* di Kabupaten Boltim. *Prevalensi Stunting* Boltim 30 persen berdasarkan Survey Status Gizi Indonesia (SSGI) target nasional 2024 14 Persen. Masalah yang dihadapi yakni belum meratanya fasilitas jamban sehat, masih rendahnya cakupan balita yang mendapat imunisasi dasar lengkap (IDL), riwayat ibu hamil pada masa kehamilan yang kurang baik, kurangnya asupan gizi dan tidak terpantau kesehatannya karena tidak memeriksa kehamilannya secara teratur dan adanya penyakit penyerta bagi ibu hamil dan balita. Permasalahan

diatas tidak terlepas dari fasilitas fasilitas yang dimiliki, kecermatan petugas dalam melayani, kerelaan menolong dan perhatian pribadi pemerintah kepada pasien stunting.

Menurut Target (2012) stunting adalah penanda risiko yang mapan untuk perkembangan anak yang buruk. Secara spesifik, penderita stunting sebelum usia dua tahun dilihat dari hasil kognitif dan pendidikan yang lebih buruk di masa kanak-kanak dan remaja dan memiliki pendidikan dan ekonomi yang penting di tingkat individu, rumah tangga, dan masyarakat. individu, rumah tangga, dan masyarakat. Stunting dan kekurangan gizi kronis di antara anak-anak di Asia Selatan masih menjadi masalah kesehatan global yang belum terselesaikan (Subramanian, 2016).

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Adapun dimensi dimensi pelayanan public menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990;1991;1993;1996) mereka menyatakan bahwa:

1. *Tangibels* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan pegawai dan fasilitas fasilitas lain yang dimiliki oleh providers. Indikatornya adalah penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Indikatornya; Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Indikatornya; Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan

pelayanan dengan waktu yang tepat, dan Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers. Indikatornya; Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*. Indikatornya; Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. (Nurdin, 2019)

Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2005) mengatakan bahwa dimensi dimensi pelayanan yaitu:

1. Kepuasan yang artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.
2. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
3. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
4. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
5. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Stunting (Pengerdilan)

Stunting adalah tinggi badan di bawah standar deviasi WHO. Stunting tidak hanya mempengaruhi kognitif tapi juga akan mempengaruhi pertumbuhan dan pembangunan suatu negara karena akan mengakibatkan berkurangnya sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu program yang terdapat dalam Gerakan 1000 Hari Pertama Kehidupan dalam upaya mencegah stunting adalah intervensi gizi spesifik dengan sasaran ibu hamil, ibu menyusui dan anak usia 0-23 bulan.

Belakangan ini kita sering mendengar tentang *stunting* dan sering dibicarakan oleh ibu-ibu yang memiliki anak balita. Stunting dan pendek memang sama-sama menghasilkan tubuh yang tidak terlalu tinggi. Namun stunting dan pendek adalah kondisi yang berbeda sehingga membutuhkan penanganan yang tidak sama. Singkatnya stunting adalah pendek namun pendek belum tentu stunting. Stunting pada anak memang harus menjadi perhatian dan diwaspadai. Kondisi ini dapat menandakan bahwa nutrisi anak tidak terpenuhi dengan baik. Jika dibiarkan tanpa penanganan, stunting bisa menimbulkan dampak jangka panjang kepada anak. Anak tidak hanya mengalami hambatan pertumbuhan fisik, tapi nutrisi yang tidak mencukupi juga memengaruhi kekuatan daya tahan tubuh hingga perkembangan otak anak. Sesuai dengan arahan Presiden Republik Indonesia, upaya penurunan *stunting* tidak hanya dilakukan oleh Kementerian Kesehatan saja, tetapi diharapkan bisa dilakukan oleh semua pihak, baik itu pemerintah desa, pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Dengan adanya sinergi dan kerja sama di berbagai sektor pemerintahan diharapkan bisa menurunkan angka *stunting* di Indonesia. Dalam rangka menurunkan *stunting* di Indonesia pemerintah telah menetapkan Strategi Nasional Percepatan penurunan *stunting* dalam waktu lima tahun ke depan. Upaya yang dapat dilakukan untuk mencegah *stunting* diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Memperhatikan asupan gizi dan nutrisi bagi ibu hamil dan ibu menyusui, hal ini bisa juga dilakukan dengan memperhatikan pola makan dengan mengomsumsi jenis makanan beragam dan seimbang;
2. Melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin bagi ibu hamil, bayi dan balita;
3. Mengatasi permasalahan anak yang susah makan dengan cara memberikan variasi makanan kepada anak;
4. Menjaga sanitasi lingkungan tempat tinggal yang baik bagi keluarga;
5. Memberikan edukasi dan penyuluhan bagi ibu hamil dan menyusui terkait *stunting*, pola asuh yang baik untuk mencegah *stunting* serta mendorong para ibu untuk senantiasa mencari informasi terkait asupan gizi dan nutrisi yang baik bagi tumbuh kembang anak;
6. Melakukan vaksinasi lengkap semenjak bayi lahir sesuai dengan anjuran dan himbauan Ikatan Dokter Anak Indonesia (IDAI).

Sedangkan upaya yang dilakukan untuk pengobatan *stunting* jika anak sudah didiagnosa menderita *stunting* adalah sebagai berikut:

1. Melakukan terapi awal seperti memberikan asupan makanan yang bernutrisi dan bergizi;
2. Memberikan suplemen tambahan berupa vitamin A, Zinc, zat besi, kalsium dan yodium;
3. Memberikan edukasi dan pemahaman kepada keluarga untuk menerapkan pola hidup bersih dengan menjaga sanitasi dan kebersihan lingkungan tempat tinggal.

Sesuai dengan amanat Presiden Republik Indonesia mengenai percepatan penurunan *stunting* demi mewujudkan Indonesia Emas 2045, Kementerian Keuangan telah menyiapkan anggaran untuk menangani *stunting* yang terdiri atas anggaran untuk Kementerian/Lembaga di pemerintah pusat, Dana Alokasi Khusus (DAK) Fisik dan Dana Alokasi Khusus (DAK) Non Fisik. Dengan anggaran yang tersedia untuk menangani *stunting* tersebut diharapkan kasus *stunting* di Indonesia menurun, dengan target 14% di tahun 2024 (Kemenkeu, 2022).

Penelitian ini mempunyai beberapa tujuan khusus antara lain:

- a. Penanggulangan menitikberatkan fasilitas yang dimiliki
- b. Meningkatkan kecermatan petugas dalam melayani
- c. Meningkatkan kerelaan untuk menolong ibu hamil dan balita *stunting*
- d. Memberikan kepastian waktu dan biaya dalam pelayanan
- e. Menganalisis perlakuan pribadi yang diberikan dalam pencegahan prevalensi *stunting*

Secara praktis diharapkan dapat memberikan kontribusi positif melalui pertimbangan maupun masukan bagi pemerintah daerah dalam pencegahan *stunting*.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrument dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif (Creswell, 2016), dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa yang tidak memerlukan kuantifikasi. Fokus penelitian

dalam pendekatan kualitatif sangat erat hubungannya dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas karakteristik layanan pencegahan prevalensi *stunting* di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dan fokus penelitian pada tangibles, responsive, responsibility, asuransi dan empati dalam mencegah *stunting*.

Penelitian ini dilakukan di beberapa lokasi penelitian antara lain di Dinas kesehatan Kabupaten Boltim, Puskesmas di Kecamatan, Posyandu di Kabupaten Boltim dan pihak swasta yang terkait dengan kegiatan penanggulangan *stunting*. Sumber data utama melalui wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. atau pengamatan berperan serta dalam hasil usaha kegiatan mendengar, melihat dan bertanya (Moleong, 2016). Maka penelitian ini dapat digolongkan menjadi dua yaitu: data primer ini diperoleh dengan observasi dan wawancara di lapangan pada kegiatan Posyandu, dinas kesehatan, puskesmas di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Data sekunder diperoleh dari Bappeda Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Dinas Kesehatan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Puskesmas di Kecamatan, dan Posyandu di Kabupaten Boltim.

Informan utama penelitian ini adalah masyarakat, pemerintah dan pegawai puskesmas dan semua pelaksana pelayanan kesehatan khususnya layanan kesehatan. Data dan informasi yang diperoleh dari informan utama akan dilakukan triangulasi melalui teknik triangulasi sumber kepada masyarakat, media massa, pemerintah dan Perguruan Tinggi. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama, Wawancara secara mendalam dilakukan dengan para informan terkait layanan apa yang sudah dilaksanakan. Kedua, Observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Ketiga, Studi kepustakaan mempelajari bahan bacaan berbagai buku, internet, jurnal, makalah ilmiah, dokumen, termasuk berbagai peraturan dan bahan rujukan lainnya yang dianggap relevan dengan obyek penelitian. Keempat, *Focus Group Discussion* (FGD).

Pembahasan

Tangibels atau ketampakkan fisik, artinya gedung, peralatan pegawai dan fasilitas fasilitas lain yang sudah dimiliki oleh pemerintah daerah. Indikatornya adalah

penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Informan R mengatakan perawat dalam menangani pasien stunting dengan melayani yang baik serta mendapat kemudahan dalam layanan, dan puskesmas atau pos yandu dalam keadaan nyaman. Disiplin petugas atau perawat dalam melakukan pelayanan juga baik sehingga terciptanya kemudahan kemudahan akses pasien stunting dalam memohon pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik, *tangible* atau bukti fisik merujuk pada elemen yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas yang memberikan layanan. Menurut Zeithaml et al. (1985), *tangible* mencakup semua elemen fisik yang mendukung operasional pelayanan, termasuk penampilan fisik gedung, kebersihan, dan kerapihan petugas (Sulitiyowati, 2018). Salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan, yang juga termasuk kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*response*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), adalah aspek ini. (Surasdiman et al., 2019). Pelayanan Publik dalam persepektif tangibles yaitu fasilitas sarana dan prasarana: ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas lainnya yang meningkatkan kenyamanan masyarakat. Kelengkapan Peralatan Terkini: Penggunaan teknologi terkini dalam proses pelayanan, seperti penginputan data melalui komputer. Penampilan Petugas: Kerapihan dan kebersihan petugas yang membantu orang lain. Pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara hal-hal yang dapat dilihat dan kebahagiaan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat berkorelasi positif dengan kualitas layanan dan kondisi fisik. Ini menunjukkan bahwa *tangible* bukan hanya elemen estetika, tetapi juga meningkatkan keseluruhan persepsi kualitas layanan.

Tangible adalah komponen penting dari pelayanan publik, yang mencakup semua aspek fisik yang dapat dilihat oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh indikatornya, seperti fasilitas, peralatan modern, dan penampilan petugas. Oleh karena itu, dalam upaya memperbaiki pelayanan publik secara keseluruhan, peningkatan kualitas yang dapat dilihat harus menjadi fokus utama.

Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Indikatornya; Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik, reliabilitas merujuk pada kemampuan organisasi pemerintah untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan konsisten. Ini adalah salah satu aspek utama penilaian kualitas pelayanan publik, yang juga mencakup keandalan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat.(Nidyasari et al., 2023).

Reliabilitas pelayanan publik dapat diukur dengan cara berikut: Ketepatan Waktu: Kemampuan untuk memberikan layanan tepat waktu. Kesesuaian Persyaratan: Pastikan semua persyaratan pelayanan yang dibutuhkan telah dipenuhi tanpa tambahan yang tidak perlu. Kualitas Tanpa Cacat: Layanan harus bebas dari cacat sehingga pelanggan puas. Reliabilitas mempengaruhi kepuasan masyarakat studi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat lebih dekat dengan tingkat keandalan layanan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kesetiaan menumbuhkan kepercayaan, sehingga orang percaya bahwa lembaga publik dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. (Humas Indonesia, 2024)

Dalam pelayanan publik, reliabilitas adalah komponen penting yang berfokus pada kemampuan organisasi untuk memberikan layanan sesuai janji. Dengan meningkatkan elemen ini, organisasi pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun reputasi yang baik di mata masyarakat.

Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Indikatornya; merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Menurut informan yang ada bahwa Kemampuan instansi pemerintah untuk menanggapi keluhan, kebutuhan, dan harapan perawat atau dokter cepat merespon setiap keluhan dari para penderita stunting masyarakat dengan cepat dan efektif disebut responsivitas dalam pelayanan publik. Ini adalah salah satu dimensi penting dalam penilaian kualitas pelayanan publik, dan responsivitas menunjukkan seberapa baik suatu organisasi dapat memenuhi tuntutan dan aspirasi masyarakat.

Studi menunjukkan bahwa beberapa indikator dapat digunakan untuk mengukur responsivitas terhadap pelayanan publik, seperti: kemampuan merespon masyarakat; kapasitas petugas untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat; kecepatan pelayanan; waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan kepada masyarakat; ketepatan melayani; akurasi dalam memenuhi permintaan layanan sesuai dengan harapan masyarakat; kecermatan melayani: ketelitian dalam proses pelayanan agar tidak terjadi kesalahan; dan ketepatan waktu pelayanan: memastikan bahwa layanan diberikan tepat waktu, kemampuan menanggapi keluhan: menanggapi keluhan orang secara efektif dan efisien.(Ramadani, 20221)

Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas berkorelasi langsung dengan kepuasan masyarakat. Jika lembaga birokrasi dapat menanggapi dengan baik, itu dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadapnya. Sebaliknya, jika mereka tidak dapat menanggapi dengan baik, orang bisa menjadi tidak puas dan tidak lagi percaya pada lembaga tersebut.

Elemen penting dari pelayanan publik adalah responsivitas, yang menunjukkan seberapa cepat dan tepat suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Instansi pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dengan menggunakan indikator responsivitas, mendorong kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pelayanan publik.

Assurance atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*. Indikatornya; Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Menurut Ifansyah (2020) bahwa dalam konteks pelayanan publik, keamanan merujuk pada kemampuan petugas untuk memberikan jaminan kepada masyarakat mengenai kualitas dan keamanan layanan yang mereka terima, yang mencakup kepastian waktu pelayanan, biaya yang diperlukan, dan legalitas layanan tersebut. Dengan kata lain, keamanan membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah yang memberikan layanan.

Beberapa metrik yang dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan dalam pelayanan publik adalah: kepastian waktu: kemampuan petugas untuk memberikan estimasi waktu yang akurat untuk proses pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur. kepastian legalitas: menjamin bahwa semua prosedur dan dokumen yang diperlukan untuk layanan adalah sah dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. kepastian biaya: menjamin bahwa tidak ada biaya tersembunyi atau pungutan liar dalam layanan yang diberikan, sehingga masyarakat dapat percaya bahwa layanan tersebut gratis atau sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan.

Studi menunjukkan bahwa jaminan memiliki efek positif pada kepuasan masyarakat karena ketika pelanggan merasa yakin akan kualitas layanan yang mereka terima, mereka lebih cenderung merasa puas dan percaya pada organisasi yang memberikan layanan tersebut. Dalam hal ini, jaminan berfungsi sebagai jaminan bahwa layanan akan diberikan dengan baik dan sesuai harapan. Oleh karena itu, untuk menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait, penting untuk mengelola elemen keamanan dalam pelayanan publik.

Empathy adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*. Indikatornya; Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. (Nurdin, 2019)

Dari beberapa informan memberikan jawaban bahwa perawat dalam memberikan pelayanan sudah dengan baik dan tidak pilih kasih penuh dengan sopan santun. Empati dalam pelayanan publik adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain serta berusaha untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang sensitif

dan responsif. Dalam konteks ini, empati bukan hanya sekadar sikap, tetapi juga kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan publik. Kemampuan ini memungkinkan karyawan untuk meningkatkan layanan mereka dengan menciptakan ikatan emosional dengan masyarakat.

Beberapa metrik empati yang dapat digunakan dalam pelayanan publik adalah: kemampuan merasakan: petugas harus dapat merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat, termasuk penderitaan atau kesulitan. kesadaran diri: memahami bagaimana anda berperasaan dan bagaimana hal itu dapat mempengaruhi interaksi anda dengan orang lain pengambilan peran: kemampuan untuk berempati dengan orang lain dan memahami perspektif mereka tantangan dalam menerapkan empati: meskipun empati sangat penting, beberapa hal dapat menghambatnya dalam pelayanan publik. Hal ini termasuk tekanan kerja yang tinggi, kurangnya pelatihan petugas, dan budaya organisasi yang tidak mendukung. Oleh karena itu, sangat penting bagi lembaga pelayanan publik untuk membangun program pelatihan yang berfokus pada meningkatkan keterampilan interpersonal seperti empati. Empati bukan hanya sebuah nilai moral, tetapi juga merupakan komponen penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Instansi publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun hubungan yang lebih baik dengan warganya dengan memasukkan empati ke dalam setiap aspek pelayanan mereka.

Kesimpulan

Ketampakan fisik perawat dalam menangani pasien stunting dengan melayani yang baik serta mendapat kemudahan dalam layanan, dan puskesmas atau pos yandu dalam keadaan nyaman. Disiplin petugas atau perawat dalam melakukan pelayanan juga baik sehingga terciptanya kemudahan akses pasien stunting dalam memohon pelayanan. Reliabilitas adalah komponen penting dari pelayanan publik, yang berfokus pada kemampuan organisasi untuk memberikan layanan sesuai janji. Dengan meningkatkan komponen ini, organisasi pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun reputasi yang baik di mata masyarakat. Responsivitas dalam pelayanan publik adalah salah satu dimensi penting dalam penilaian kualitas pelayanan publik, dan menunjukkan seberapa baik suatu organisasi dapat memenuhi tuntutan dan

aspirasi masyarakat. Responsivitas dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan instansi pemerintah untuk menanggapi keluhan, kebutuhan, dan harapan pasien stunting masyarakat dengan cepat dan efektif.

Mengedepankan jaminan bahwa layanan akan diberikan dengan baik dan sesuai harapan. Oleh karena itu, penting untuk mengelola elemen keamanan dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait. Perawat sudah dengan baik dalam memberikan layanan mereka dan tidak pilih kasih, penuh dengan sopan santun. Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain serta berusaha untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang sensitif dan responsif. Dalam konteks ini, empati bukan hanya sikap, tetapi juga kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan publik. Kemampuan ini memungkinkan karyawan untuk meningkatkan layanan mereka dengan membangun hubungan emosional dengan masyarakat.

Berbagai aspek layanan kesehatan dan intervensi gizi yang terintegrasi diperlukan untuk menangani stunting, yang merupakan masalah gizi yang serius di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Layanan pencegahan stunting di Bolaang Mongondow Timur mencakup pendekatan holistik yang mengintegrasikan intervensi gizi, edukasi masyarakat, dan kerjasama multisektoral. Tujuan dari layanan ini adalah untuk menurunkan prevalensi stunting secara signifikan dengan melibatkan semua bagian masyarakat.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Ifansyah, N. (2020). Analisis Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsibility), Jaminan (Assurance) Dan Empati (Empathy)(Pelayanan Satu Pintu) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah (Hst) Kalimantan Selatan. *KINDAI*, 16(2), 220-238.
- Izwardy, D., 2019. Kebijakan dan strategi penanggulangan stunting di Indonesia. *Gerakan masyarakat hidup sehat*, pp.1-64. <https://apps.who.int/gho/data/node.sdg.2-2-viz-1?lang=en>
- Moleong, L. J. (2016). *Metedologi penelitian kualitatif* (Vol. 2448).

- Nidyasari, A. A. S. P., Wismayanti, K. W. D., & Prabawati, N. P. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung). *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(2), 134-146.
- Peraturan Presiden No. 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024.
- Peraturan Presiden nomor 72 tahun 2021 tentang percepatan penurunan stunting
- Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249-265.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). Manajemen pelayanan. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Subramanian, S. V., Mejía-Guevara, I., & Krishna, A. (2016). Rethinking policy perspectives on childhood stunting: time to formulate a structural and multifactorial strategy. *Maternal & child nutrition*, 12, 219-236.
- Sulistiyowati, W. (2018). Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. *Umsida Press*, 1-182.
- Surasdiman, S., Ilyas, G. B., & Azis, M. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Target, W. G. N. (2012). Stunting policy brief. *World Heal Organ*, 14(9), 1-8.
- Rencana Strategi Universitas Sam Ratulangi 2021-2025. www.unsrat.ac.id. (2020)
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.