

Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Penanganan Stunting Pada Pada Puskesmas Kalirungkut Surabaya

QUALITY OF HEALTH SERVICES IN HANDLING STUNTING AT THE KALIRUNGKUT HEALTH CENTER, SURABAYA

Gusti Hanum Putri Ayu¹, Agus Prasetyawan²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: gusti.20093@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: agusprastyawan@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang penting dalam masyarakat, salah satunya pelayanan Kesehatan dalam menangani kasus stunting khususnya di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Penanganan stunting telah diatur dalam PERWALI no 79 Tahun 2022 tentang Percepatan Penurunan Stunting di Kota Surabaya. Dalam peraturan tersebut dijelaskan terkait program dalam penanganan stunting yang dapat dilaksanakan oleh puskesmas. Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki sehingga pelayanan stunting di Puskesmas Kalirungkut belum berjalan dengan optimal. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Kalirungkut Surabaya dalam menangani stunting. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, dkk dengan ke lima dimensi nya yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* untuk menganalisis kualitas pelayanannya. Teknik analisis data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisa yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Puskesmas Kalirungkut dalam menangani balita *stunting* belum cukup baik. Hal ini dikarenakan Puskesmas Kalirungkut belum sepenuhnya memenuhi syarat dari ke lima dimensi tersebut. Khususnya dalam berkomunikasi dan pemberian akses informasi kepada orangtua balita terkait dengan bagaimana penanganan yang tepat dan bagaimana program ini seharusnya berjalan. Permasalahan tersebut yang membuat kualitas pelayanan belum cukup baik. Saran yang dapat diberikan kepada Puskesmas Kalirungkut Surabaya adalah perlunya diadakannya sosialisasi secara menyeluruh dengan orangtua balita *stunting* dan kader dari posyandu karena hal ini membuat orangtua balita dan kader posyandu bisa lebih memahami bagaimana cara yang tepat dalam penanganan *stunting*.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Stunting*

Abstract

Health services are one of the important services in society, one of which is health services in dealing with stunting cases, especially at the Kalirungkut Community Health Center, Surabaya City. Handling of stunting has been regulated in PERWALI no. 79 of 2022 concerning the Acceleration of Reducing Stunting in the City of Surabaya. This regulation explains the programs for handling stunting that can be implemented by community health centers. In its implementation, there are still several things that need to be improved so that stunting services at the Kalirungkut Community Health Center are not running optimally. The aim of this research is to determine the quality of service at the

Kalirungkut Surabaya Community Health Center in dealing with stunting. This research uses a qualitative descriptive method using the service quality theory by Zeithaml, et al with its five dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy to analyze service quality. The data analysis techniques used are observation, interviews and documentation. The analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results obtained from this research indicate that the quality of services available at the Kalirungkut Community Health Center in dealing with stunted toddlers is not good enough. This is because the Kalirungkut Community Health Center does not fully meet the requirements of these five dimensions. Especially in communicating and providing access to information to parents of toddlers regarding how to handle it appropriately and how this program should run. These problems mean that the quality of service is not good enough. Suggestions that can be given to the Kalirungkut Surabaya Community Health Center are the need to hold comprehensive outreach with parents of stunting toddlers and cadres from posyandu because this will enable parents of toddlers and posyandu cadres to better understand how to properly handle stunting.

Keywords: *health service, public health center, stunting, quality*

Pendahuluan

Suatu wilayah tentunya berkaitan erat dengan penyelenggaraan pelayanan yang dimana pelayanan tersebut berhubungan dengan masyarakat selaku penerima layanan. Diperlukan Kerjasama yang baik penyedia layanan dan penerima layanan. Pelayanan publik mengacu pada upaya yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan publik dalam menjalankan semua tuntutan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan yang sesuai dengan peraturan atau undang-undang. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik yang di dalamnya mengelola tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Suatu negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan kebutuhan akan layanan berdasarkan dengan undang-undang yang berlaku yaitu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 terkait pelayanan publik yang tertulis bahwa “bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas pelayanan yang diberikan dari pelayanan dalam bentuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyedia pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibuat berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibuat untuk kegiatan pelayanan publik”.

Dalam bentuk usaha mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, maka pelayanan yang diselenggarakan pemerintah harus sejalan dengan standar pelayanan yang berlaku (dalam Hutagalung, 2021). Standar pelayanan merupakan pedoman atau peraturan yang diberlakukan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan yang berlaku telah tertulis didalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 terkait pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms (dalam Sofiati dkk., 2018) adalah patokan sejauh mana pemberian layanan telah memenuhi

harapan pengguna layanan. Menurut Maulidiah (2014) Kualitas layanan yang unggul dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti struktur penyelenggaraan, dukungan tenaga kerja, dan kerangka kelembagaan. Apabila melihat dari segi struktur penyelenggaraan, layanan publik masih menunjukkan ketidakresponsifan, kurangnya koordinasi, kekakuan, bahkan ketidakmauan dalam menerima masukan dan saran.

Salah satu pelayanan yang harus diperhatikan kualitasnya yaitu kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan yang merupakan hak semua warga negara. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang memperhatikan kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai pelanggan. Sebagai suatu tindakan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kesehatan adalah melalui didirikannya instansi pemerintah untuk dijadikan sarana pelaksana pelayanan kesehatan masyarakat atau dikenal dengan Puskesmas. Berdasarkan Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan perseorangan tingkat pertama. Secara umum, layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas mencakup pengobatan, upaya pencegahan, peningkatan kesehatan, dan pemulihan kesehatan.

Puskesmas sebagai tempat masyarakat untuk mendapat layanan kesehatan tentunya memiliki berbagai kasus kesehatan yang berbeda-beda. Sebagai salah satu permasalahan yang sering di temui di puskesmas adalah stunting. Berdasarkan peringkat global, Indonesia menempati peringkat 115 dari 151 negara dalam permasalahan stunting (Antara, dalam Surjaningrum, dkk. 2022). Dikawasan Asia Tenggara, Indonesia menempati peringkat kedua tertinggi setelah Timor Leste dalam hal Stunting (Databoks dalam Surjaningrum, dkk. 2022). Masih banyak kasus stunting yang terjadi di Indonesia pada tahun 2018, mencapai 30,8%, namun menurun menjadi 24,4% pada tahun 2021 berdasarkan hasil survei status gizi Indonesia. (Bayu, 2022 dalam Yunifar, dkk. 2023). Kasus stunting di Indonesia masih dianggap serius karena prevalensinya masih di atas 20%, yang menurut World Health Organization (WHO) menandakan bahwa masalah stunting tersebut masih bersifat kronis. Hal tersebut tidak sesuai dengan salah satu misi pemerintah yakni terbentuknya Generasi Emas Indonesia di tahun 2045. Untuk membuat misi itu tetap berjalan maka pemerintah Indonesia membuat program untuk mempercepat penurunan kasus stunting di Indonesia. Hal tersebut tertulis pada Peraturan Presiden Nomor 72 tahun 2021 mengenai Percepatan Penurunan Stunting. Program Percepatan Penurunan Stunting sudah diterapkan di setiap provinsi di Indonesia mulai dari tahun 2018, mengacu pada Peraturan Presiden nomor 72 tahun 2021. (kementrian Sekretariat Negara RI, 2021 dalam Surjaningrum, dkk. 2022).

Stunting merupakan permasalahan kekurangan gizi kronis yang timbul dikarenakan tidak terpenuhinya asupan gizi pada periode yang cukup lama, yang mana penyebabnya ialah pola makan yang tidak memenuhi kebutuhan nutrisi. Stunting dapat berlangsung mulai dari janin masih dalam kandungan, tetapi baru bisa diketahui ketika anak berada di usia dua tahun. Kekurangan gizi di awal kehidupan meningkatkan risiko kematian bayi dan anak (Munthe, 2022). Kondisi stunting tentunya masih dianggap remeh oleh Sebagian orangtua, mereka menganggap bahwasannya kependekan fisik anaknya ialah hal yang alami atau normal yang bisa saja disebabkan oleh faktor keturunan atau gen dan tidak memiliki resiko yang buruk

terhadap pertumbuhannya, padahal kondisi stunting memiliki resiko yang cukup berbahaya untuk pertumbuhan anak.

Kota Surabaya menjadi kota yang memiliki kasus stunting paling tinggi urutan ke-6 di Jawa Timur yakni dengan presentase 28.9 % pada tahun 2021 dengan jumlah 6.722 yang masih berada diatas rata-rata kasus Jawa Timur 23.5% (SSGI dalam Surjaningrum, dkk. 2022). Pada tahun 2022 Persentase Kota Surabaya mengalami penurunan dengan persentase sebesar 1,55% dengan jumlah 1.954. Penurunan kasus stunting disebabkan oleh peningkatan monitoring dan evaluasi perbaikan gizi masyarakat secara rutin melalui surveilans gizi. Selain itu, peningkatan asupan gizi untuk balita juga berkontribusi pada menurunnya prevalensi stunting. (Profil Kesehatan Dinkes, 2022). Kota Surabaya bekerjasama dengan Dinas Kota Surabaya atau OPD yang turut berpartisipasi untuk menurunkan angka stunting bersama-sama untuk melakukan Jago Ceting yang membahas terkait masalah stunting yang ada di wilayahnya masing-masing guna mengentaskan kasus stunting sebagaimana dalam Peraturan Walikota Nomor 79 tahun 2022 tentang Percepatan Penurunan Stunting di Kota Surabaya.

Kasus stunting di Kota Surabaya sudah turun setiap tahunnya, namun masih terdapat satu puskesmas di Surabaya yang memiliki kasus stunting tertinggi diantara puskesmas lainnya dengan angka *stunting* sebanyak 47 balita. Terjadinya hal tersebut dikarenakan berbagai faktor salah satunya ialah kurangnya kesadaran orang tua terkait permasalahan stunting pada balita, hal tersebut dikarenakan orangtua balita tidak menganggap pertumbuhan gizi pada anak mereka sebagai hal yang penting, mereka merasa anak mereka adalah anak yang sehat karena tidak mengalami gejala sakit apapun tanpa memperdulikan terkait masalah gizi pada anak.. Masih terdapat orang tua balita yang menganggap ukuran badan anak nya adalah hal yang wajar dan merupakan turunan dari ukuran badan orang tuanya, padahal perkembangan gizi dan pertumbuhan anak tidak berpengaruh pada keturunan orang tua.

Menurut informasi dari Pegawai Puskesmas Kalirungkut mengatakan bahwa Puskesmas Kalirungkut memiliki program sendiri untuk menangani stunting. Program yang pertama adalah olahraga trampoline yang dilakukan setiap satu minggu sekali. Olahraga ini berguna untuk menstimulus perkembangan tinggi badan pada balita, yang kedua adalah pihak Puskesmas Kalirungkut memiliki Kerjasama dengan Universitas Wijaya Kusuma terkait penanganan stunting. Kerjasama ini berupa pengecekan tumbuh kembang dan pengecekan antropometri atau pengecekan tinggi badan dan berat badan pada balita yang dilakukan oleh Dokter Spesialis Anak. Inovasi tersebut adalah saran dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang dilaksanakan seminggu sekali setiap hari jumat. Dalam penanganan stunting pihak Puskesmas Kalirungkut menerapkan program yang disediakan Dinas Kesehatan Kota Surabaya, seperti pemberian kudapan makanan bergizi, jago ceting dari pemerintah kota Surabaya, serta pendampingan balita stunting. Penanganan stunting ini terbilang tidak mudah dikarenakan para kader puskesmas harus melakukan pelayanan sesuai dengan program pemerintah dengan konsisten.

Menurut Pegawai Dinas Kesehatan Kota Surabaya (2024) mengatakan bahwa kondisi stunting ini bisa dilihat dari saat bayi berada dalam kandungan sampai berumur 2 tahun. Puskesmas Kalirungkut tidak hanya memiliki program untuk penanganan balita stunting saja melainkan juga program pencegahan untuk ibu hamil, namun sayangnya, program tersebut tidak berlaku untuk semua ibu hamil tetapi hanya untuk ibu hamil yang mengalami KEK atau kurang energi kronis. Ibu hamil yang mengalami KEK rentan melahirkan anak yang stunting.

Untuk ibu hamil yang mengalami KEK biasanya diberikan PMT dan pemberian susu ibu hamil yang memiliki gizi baik untuk kehamilan. Kondisi KEK sendiri dapat dilihat dari lingkaran lengan atas atau LILA dari ibu hamil. Hal tersebut dilakukan agar mencegah terjadinya stunting pada anak yang akan lahir. Penjelasan mengenai permasalahan yang ada di Puskesmas Kalirungkut Surabaya terkait pelayanan stunting sangat mempengaruhi angka stunting yang ada dalam wilayah kerja Puskesmas Kalirungkut Surabaya dan mempengaruhi tingkatan kualitas pelayanannya. **Berdasarkan penjelasan** diatas maka dapat diketahui bahwa Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kesehatan Kota Surabaya telah mengimplementasikan program terkait percepatan penurunan stunting ke masyarakat yang di salurkan melauai puskesmas. Dalam penanganannya tentunya Puskesmas Kalirungkut harus memperhatikan beberapa hal untuk menjamin kualitas pelayanannya. Hal tersebut membuat peneliti ingin melihat terkait kualitas pelayanan dalam menangani kasus stunting yang ada pada Puskesmas Kalirungkut Surabaya.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2007) merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kalimat tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu, menurut Sukmadinata (2006) penelitian kualitatif ditujukan untuk memperoleh pemahaman dari beberapa fenomena sosial dari sudut perspektif partisipan. Sedangkan menurut Widi, 2010 (dalam Wandansari, 2023), metode deskriptif adalah pendekatan penelitian yang mendeskripsikan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian (seperti individu, lembaga, masyarakat, dll.), kemudian menganalisis dan membandingkannya berdasarkan fakta-fakta yang ada saat ini, dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang ada. Dalam fokus penelitian ini peneliti menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiansyah 2018, mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dalam industri jasa, yaitu berwujud (*tangibles*), kendalan (*reliability*), respon/ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara,

Hasil dan Pembahasan

Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya merupakan tempat pelayanan publik dalam bidang Kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai penyelenggara pelayanan harus senantiasa memberikan pelayanan terbaiknya guna melayani masyarakat. Pelayanan dalam puskesmas kalirungkut tentunya beragam, salah satunya pelayanan dalam penanganan *stunting*. Untuk mengetahui bagaimana kualitas puskesmas dalam penanganan *stunting* maka perlunya indikator yang dapat menilai kualitas pelayanannya. Indikator tersebut disebutkan dalam lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018) sebagai berikut :

1. Berwujud (*tangibles*)

Tangibles adalah bukti nyata kemampuan yang diberikan kepada masyarakat, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, teknologi pendukung, fasilitas gedung, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas, serta penampilan petugas dalam melayani masyarakat. Adapun pendapat lain dari Hidayati dan Rahardjo (2021)

bahwa bukti fisik adalah bukti langsung yang meliputi mempunyai peralatan pelayanan yang lengkap dan modern, petugas berseragam yang bersih dan rapi, buku catatan yang rapi, serta media informasi yang jelas. Dengan kata lain *tangibles* dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Penampilan pegawai puskesmas dapat mencerminkan komitmen mereka dalam melakukan pelayanan. Penampilan yang dimaksud adalah cara berpakaian pegawai puskesmas. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari sumber wawancara dan observasi menunjukkan bahwa terdapat ketentuan dari pihak puskesmas dalam berpakaian. Dari segi penampilan, mereka terlihat sopan dan rapi. Mereka menggunakan seragam Ketika melakukan pelayanan supaya lebih terlihat profesional dan menghargai masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Tempat pelayanan yang dilengkapi dengan ruang tunggu dapat menambah kenyamanan bagi masyarakat yang harus menunggu antrian dalam proses pelayanan. Berdasarkan prinsip kenyamanan dalam Kepmenpan nomor 63 tahun 2021 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Puskesmas Kalirungkut, terutama di Ruang Pelayanan Gizi, telah berhasil menciptakan lingkungan yang nyaman bagi masyarakat saat menerima layanan konsultasi terkait stunting/gizi pada anak mereka. Ruang Pelayanan Gizi dilengkapi dengan pendingin ruangan, ventilasi yang optimal, dan pencahayaan yang memadai, yang semuanya berkontribusi untuk meningkatkan kenyamanan orangtua balita selama proses pelayanan. Selain itu, adanya ruang tunggu yang disediakan di depan ruangan pelayanan juga memberikan tambahan kenyamanan bagi orangtua balita yang harus menunggu antrean untuk melakukan konsultasi.

Kemudahan proses pelayanan merupakan faktor krusial yang dapat signifikan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan yang diberikan kepada orangtua balita stunting di Puskesmas Kalirungkut dianggap sangat memudahkan. Mulai dari tahap pendataan awal, konsultasi, hingga pelaksanaan program pemberian kudapan untuk balita yang mengalami stunting, semua tahapan tersebut dirasakan berjalan dengan lancar. Dalam hal administrasi, puskesmas memberikan bantuan yang sangat berarti bagi orangtua balita dengan menjelaskan persyaratan secara rinci dan membantu melengkapi setiap data yang diperlukan. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang menekankan pada kesederhanaan dan kejelasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kedisiplinan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi berbagai aspek pelayanan publik, termasuk efisiensi, efektivitas, responsivitas, dan kepuasan masyarakat. Pegawai yang disiplin akan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan aturan yang berlaku Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terungkap bahwa pegawai Puskesmas Kalirungkut, khususnya di bagian

gizi, telah menunjukkan tingkat disiplin yang tinggi dalam menjalankan pelayanan. Mereka konsisten dalam mengikuti jam operasional puskesmas yang telah ditetapkan, yakni dari pukul 07.30 hingga 14.30 pada hari Senin hingga Kamis, dari pukul 07.30 hingga 11.30 pada hari Jumat, dan dari pukul 07.30 hingga 12.30 pada hari Sabtu. Keberhasilan mereka dalam mematuhi jadwal ini tidak hanya mencerminkan profesionalisme yang tinggi, tetapi juga mendukung kualitas pelayanan publik secara keseluruhan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Zeithaml, dkk bahwa kedisiplinan berperan penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kemudahan akses pelanggan dalam melakukan pelayanan ini meliputi akses ruangan serta akses informasi yang bisa dijangkau. Akses ruangan yang dimaksud adalah bagaimana tata letak dari ruangan pelayanan dan akses informasi yang dimaksud adalah akses dalam mencari informasi terkait masalah *stunting*. Informasi terkait *stunting* bisa di dapatkan dari penyuluhan pegawai puskesmas baik secara langsung atau dengan media online. Berdasarkan hasil penelitian Ruang Pelayanan Gizi memiliki akses yang mudah untuk dijangkau, ruangnya berada di ujung dan dekat dengan ruang pelayanan KIA, meskipun ruangan pelayanan gizi terletak dipojok ruangan tersebut tidak jauh dari pelayanan informasi dan kasir, selain itu ruangan pelayanan gizi tidak pengap dan tetap mendapatkan pencahayaan dari ruang tunggu nya yang semi outdoor. Akses informasi terkait *stunting* masih susah untuk didapatkan karena orangtua balita hanya mengandalkan konsultasi dengan pihak puskesmas pada saat awal balita dikatakan *stunting*. Kemudian pihak puskesmas bagian gizi juga tidak menjalankan program jago ceting padahal pada peraturan walikota no 72 tahun 2021 tentang percepatan penurunan *stunting* dikatakan bahwa terdapat program jago ceting merupakan program penyuluhan yang membahas tentang demonstrasi menu padat gizi dan berdiskusi terkait rencana mencegah dan menangani *stunting*.

Alat bantu merupakan salah satu yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan, dalam melakukan pelayanan *stunting* pada Puskesmas Kalirungkut. Alat bantu tersebut berupa timbangan berat badan, pengukur Panjang badan, pengukur tinggi badan, pita LILA, serta buku KMS (kartu menuju sehat). Buku KMS ini merupakan kartu berisi catatan terkait perkembangan berat badan, tinggi badan, serta berbagai hal yang bertujuan untuk memantau Kesehatan anak. Alat-alat bantu tersebut digunakan dalam pelayanan untuk mengetahui perkembangan pertumbuhan balita.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai puskesmas di bidang gizi telah menggunakan alat-alat bantu dalam proses pelayanannya, seperti timbangan berat badan, pengukur Panjang badan, pengukur tinggi badan, pita LILA, serta buku KMS. Alat bantu tersebut digunakan sebagai alat untuk mengidentifikasi balita *stunting* atau tidak. Menurut kemenkes RI (dalam Sekarwati, 2021), balita bisa diketahui *stunting* bila sudah diukur Panjang atau tinggi badannya, lalu dibandingkan dengan standar, dan hasil pengukurannya berada pada kisaran dibawah normal. Hasil pengukuran tersebut bisa dilihat pada buku KMS yang dimiliki balita tersebut, dalam kartu KMS tentunya terdapat catatan terkait perkembangan berat, tinggi badan, serta hal lain yang bertujuan untuk memantau perkembangan balita.

Adanya alat ini dapat memudahkan pegawai puskesmas bidang gizi dalam mengidentifikasi balita stunting atau balita yang diduga stunting. Di dalam buku KMS juga terdapat catatan indeks antropometri yang sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan RI no 2 tahun 2020 tentang standar antropometri anak. Alat ini biasanya digunakan pegawai puskesmas ketika orangtua balita datang ke puskesmas untuk melakukan pemeriksaan lanjutan terkait perkembangan gizi anaknya. Dengan alat ini juga puskesmas dapat mengontrol bagaimana keadaan gizi dari balita yang diduga stunting dan telah diidentifikasi sebagai stunting. Hal ini Zeithaml, dkk bahwa penggunaan alat bantu pelayanan dapat menjadi sesuatu hal yang dapat menilai terkait kualitas pelayanannya.

2. **Reliability (keandalan)**

Menurut Erlianti (2019) dimensi Reliability mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Keandalan merupakan kemampuan petugas dalam menciptakan pelayanan secara akurat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, serta standar pelayanan yang jelas. Kecermatan petugas merupakan faktor penting dalam melakukan proses pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa petugas gizi puskesmas sudah melakukan pelayanan dengan cermat dan teliti.

SOP merupakan standar pelayanan yang sangat penting, menurut Sailendra (2015), Standar Operasional Prosedur adalah sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Dengan adanya standar operasional yang jelas maka masyarakat akan melakukan pelayanan dengan tertib. SOP sangat penting bagi suatu instansi termasuk puskesmas karena SOP dibuat berfungsi sebagai pedoman atau landasan hukum yaitu pedoman untuk mengantisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga sekaligus sebagai acuan melaksanakan pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai gizi Puskesmas Kalirungkut telah memiliki standar operasional yang jelas. Pembuatan standar operasional dalam penanganan stunting menyesuaikan dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2021 tentang Percepatan Penurunan Stunting. Tujuan dibentuknya standar operasional ini adalah untuk acuan penerapan Langkah-langkah untuk membantu percepatan penurunan stunting.

Namun, sangat di sayangkan apabila standar operasional ini tidak di sosialisasikan kepada orangtua balita karena dilihat dari hasil wawancara masih terdapat orangtua balita yang kurang mengerti adanya SOP yang jelas ini. Diharapkan pihak puskesmas terutama dibidang gizi lebih mensosialisasikan Kembali terkait SOP yang ada sehingga hal tersebut mempermudah dalam proses pelayanan. Standar operasional ini diharapkan dapat dipahami oleh orangtua balita sehingga mereka memahami bagaimana alur dan proses ketika melakukan pelayanan. Dalam hal ini pegawai bidang gizi masih belum melaksanakan asas pelayanan publik terkait transparansi, sehingga bisa dikatakan bahwa dalam indikator ini kurang optimal dalam implementasinya.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas proses pelayanan. kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa seluruh pegawai di ruang gizi telah memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu karena memang mereka sebelumnya dari tenaga ahli gizi dan telah mendapatkan sosialisasi terhadap penggunaan alat bantu tersebut. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu seperti menggunakan timbangan berat badan, alat ukur tinggi badan, alat ukur Panjang badan, cara menggunakan pita LILA, serta keahlian dalam membaca indeks antropometri yang ada di dalam buku KMS. Keahlian petugas dalam membaca buku KMS berguna untuk dapat mengidentifikasi balita stunting yang berdasarkan dari indeks antropometrinya.

3. Responsiviness (respon/tanggapan)

Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh daya tanggap/respon dalam memberikan pelayanan yang cepat dengan cara penyampaiannya yang jelas dan mudah dipahami. Menurut Erlianti (2019) responsiveness merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Pengguna layanan akan merasa dihargai pada saat pemberi layanan memberikan respon yang baik. Hal ini dapat menciptakan rasa saling menghargai diantara pengguna layanan dan petugas. Respon yang baik dari petugas dapat menimbulkan rasa kepuasan pengguna layanan. Respon yang baik dari petugas pelayanan dapat membantu membangun hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa respon dari pegawai puskesmas telah baik kepada setiap orangtua balita ataupun kader posyandu pada saat akan melakukan pelayanan terkait konsultasi gizi balita, mereka merespon setiap pertanyaan yang ditanyakan oleh orangtua balita pada saat konsultasi dengan baik. Namun, dalam hal respon atau daya tanggap yang mengalami kendala adalah dari pihak orangtua balita. Terdapat orangtua balita yang masih kurang memahami terkait masalah stunting sehingga pihak puskesmas memikirkan cara untuk dapat mengkomunikasikan terkait permasalahan tersebut.

Pelayanan yang cepat dapat membuat penilaian kualitas pelayanan dalam suatu instansi menjadi baik. Berdasarkan pada kepmenpan no 63 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan dalam asas kondisional yang berarti sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan konsultasi bersama pihak puskesmas prosesnya sangat cepat, hal tersebut bisa dilakukan melalui pesan WA atau menelfon pihak puskesmas untuk mengadakan janji temu untuk berkonsultasi terkait gizi balita. Hal tersebut membuat proses konsultasi lebih efektif karena tidak perlu menjalani proses yang Panjang untuk mendapatkan konsultasi. Namun, pada saat proses pendataan balita stunting memang terbilang cukup lama karena perlu adanya validasi dari pihak Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Pada permasalahan ini masih ada orangtua balita yang protes terkait waktu proses pendataan untuk diberikan program bantuan kudapan cukup lama,

orangtua balita merasa untuk proses pendataan ini memiliki jangka waktu yang cukup lama hingga satu minggu kemudian. Pihak puskesmas telah menjelaskan permasalahan yang terjadi kepada orangtua balita, namun orangtua balita masih tetap kurang mengerti dan memahami situasi tersebut.

Pembagian program kudapan untuk balita stunting harus diterima dengan tepat, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut kepmenpan no 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu akurasi, yang berarti produk pelayanan harus diterima dengan benar dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pihak puskesmas telah memberikan program bantuan kudapan dengan tepat dan cermat. Program kudapan ini dikoordinasikan oleh pihak puskesmas terlebih dahulu kemudian diambil oleh kader posyandu masing-masing. Menu dari pemberian kudapan ini dikoordinasikan dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan ahli gizi terkait yang sesuai dengan SOP Puskesmas Kalirungkut pada saat pengkoordiniran kudapan. Hal tersebut dilakukan supaya tidak ada kekeliruan dalam pemilihan makanan yang sesuai dengan anjuran ahli gizi supaya dapat meningkatkan gizi pada balita stunting. Selanjutnya untuk pembagian kudapannya diperlukan tanda tangan pengambilan dan dokumentasi sehingga pihak puskesmas dapat memantau apakah kudapan tersebut sudah tersampaikan dengan tepat.

4. Assurance (jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan kemampuan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan. Menurut Erlianti (2019) assurance atau jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya risiko dan keragu-raguan. Jaminan legalitas memberikan kepastian hukum kepada pengguna layanan. dalam pelayanan publik, adanya kepastian hukum yang jelas dan diikuti oleh penyedia layanan memastikan bahwa pelayanan tersebut dilakukan secara sah dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penyedia layanan sudah memberi jaminan legalitas dalam pelayanan. Jaminan legalitas pelayanan penanganan stunting diatur dalam peraturan walikota Surabaya nomor 79 tahun 2022 tentang percepatan penurunan stunting di Kota Surabaya dalam peraturan tersebut tertulis bahwa adanya program dalam penanganan stunting seperti pemberian kudapan, jagoceting, dan pendampingan balita. Puskesmas Kalirungkut telah memberikan program kudapan kepada balita stunting sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jaminan tepat waktu memberikan kepastian kepada pengguna layanan dan memastikan bahwa kebutuhan mereka akan dipenuhi tanpa penundaan yang tidak perlu. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas telah memberikan kudapan untuk balita stunting tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Puskesmas Kalirungkut tidak pernah terlambat atau terlewat sehari dalam menyiapkan program kudapan. Program kudapan telah siap sebelum pukul 10.00 karena pengambilan kudapan biasanya pukul 10:00 pagi. Puskesmas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pemberian kudapan, batas maksimal terlambat adalah 2 jam setelah kudapan dibagikan.

Jaminan biaya memberikan pengguna layanan informasi yang jelas dan transparan tentang informasi biaya yang terkait dengan pelayanan yang diberikan. Transparansi biaya juga membantu menghindari konflik atau ketidakpercayaan yang mungkin timbul karena ketidakjelasan dalam biaya pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan stunting di Puskesmas Kalirungkut sudah memberi jaminan biaya dalam pelayanan, pada pelayanan penanganan stunting ini tidak dipungut biaya sedikitpun. Hal ini sudah tertera pada peraturan presiden no 72 tahun 2021 tentang percepatan penurunan stunting yang menyatakan bahwa “sumber pendanaan percepatan penurunan stunting berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara, anggaran pendapatan dan belanja daerah, dan/atau sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dengan adanya kepastian biaya, membuat orangtua balita tidak khawatir dengan biaya yang akan dikeluarkan untuk menerima pelayanan.

5. Empathy (empati)

Empati merupakan kegiatan yang memberikan perhatian yang tulus kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Menurut Oetomo (dalam Hidayati dan Rahardjo, 2021) menyatakan bahwa empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian atau kesedihan karyawan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar apabila petugas memberikan perhatian, keseriusan, dan pengertian kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Petugas harus dapat memahami kebutuhan dari pengguna layanan. Mementingkan kepentingan pengguna layanan akan berdampak pada kepuasan pengguna layanan. Saat pengguna layanan merasa diprioritaskan dan diperlakukan dengan baik, mereka cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai gizi Puskesmas Kalirungkut sudah memprioritaskan kebutuhan orangtua balita stunting. Dengan memprioritaskan kepentingan orangtua balita stunting, pegawai gizi puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang sangat penting dalam menilai kualitas layanan. Penelitian telah menunjukkan bahwa pegawai puskesmas konsisten dalam memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, dan santun kepada pengguna layanan. Petugas dengan baik melayani orangtua balita yang mencari konsultasi terkait gizi balita mereka, memberikan jawaban yang informatif dengan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu Petugas pelayanan harus memperlakukan semua pengguna layanan dengan sama dan tidak membedakan. Memperlakukan semua pengguna layanan dengan sama dan adil adalah prinsip dasar keadilan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terbukti bahwa pegawai gizi di puskesmas telah memberikan pelayanan tanpa adanya diskriminasi. Mereka memastikan bahwa tidak ada balita stunting yang diperlakukan secara berbeda, melainkan semua balita stunting mendapatkan perlakuan yang sama dan program kudapan yang serupa.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Penanganan Stunting di Puskesmas Kalirungkut Surabaya dalam pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan teori Zeithaml, dkk dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kesehatan dalam menangani balita stunting di Puskesmas Kalirungkut Surabaya sudah cukup baik walaupun masih terdapat beberapa indikator pada masing-masing dimensi masih kurang efektif dalam menjalankan pelayanannya. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik terkait kualitas pelayanan Kesehatan dalam penanganan stunting di Puskesmas Kalirungkut Surabaya berdasarkan dimensi terkait kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk sebagai berikut :

1. *Tangibles* (berwujud)

Pada dimensi tangible atau berwujud dalam kualitas pelayanan Kesehatan dalam penanganan stunting di Puskesmas Kalirungkut Surabaya telah berjalan cukup baik. Penampilan pegawai bidang gizi pada saat melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku, memiliki tempat pelayanan yang nyaman dengan adanya ventilasi udara, pencahayaan yang baik, suhu pada ruang pelayanan yang sejuk, serta adanya ruang tunggu pelayanan untuk tempat orangtua balita menunggu antrean pelayanan, kemudian proses pelayanannya juga cukup mudah dalam pelaksanaannya. Pihak puskesmas khususnya pegawai bidang gizi telah disiplin dalam bertugas dan ruang pelayanan gizi telah menggunakan alat bantu proses pelayanan. Namun, sangat disayangkan karena dari pihak puskesmas kurang optimal dalam memudahkan akses pelanggan. Akses yang dimaksud adalah memudahkan dalam mengakses informasi terkait stunting. Informasi terkait stunting bisa dengan mudah dipahami apabila adanya jago ceting atau jagongan cegah stunting. Akan tetapi, puskesmas belum melakukan kegiatan tersebut sehingga akses informasi terkait stunting sedikit kurang optimal.

2. *Reliability* (keandalan)

Pada dimensi keandalan merupakan dimensi yang mengukur terkait kemampuan petugas dalam menciptakan pelayanan yang akurat dan tepat. Dalam dimensi ini untuk mengukur kualitas pelayanan pada Puskesmas Kalirungkut khusus nya di bidang gizi telah berjalan dengan baik. Pegawai gizi telah cermat dalam melakukan pelayanan dengan cermat dan teliti dengan cara memeriksa Kembali peralatan pelayanan yang akan digunakan seperti timbangan berat badan dan tinggi badan sehingga pada saat digunakan tidak ada kekeliruan. Dalam penanganan stunting, puskesmas kalirungkut telah memiliki standar operasional yang jelas sehingga dalam proses pelayanannya atau pendataannya lebih mudah dan cepat. Kemudian, para pegawai gizi telah mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiviness* (daya tanggap)

Dalam dimensi ini yang merupakan respon atau ketanggapan dari orangtua balita maupun petugas gizi. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa pada dimensi ketanggapan masih dinilai kurang, hal ini disebabkan respon orangtua balita yang masih tidak memahami terkait bagaimana penanganan stunting atau bagaimana proses dalam penanganannya, selain itu, orangtua balita masih tidak mendengarkan penjelasan petugas gizi Ketika menjelaskan terkait SOP yang ada, hal itu

membuat orangtua balita memprotes terkait kecepatan proses validasi dinas Kesehatan. Namun, puskesmas kalirungkut telah memberikan pelayanan dengan tepat dan cermat, seperti pemberian kudapan yang bisa di pantau dengan tanda-tangan absensi sesuai dengan nama balita nya.

4. *Assurance* (jaminan)

Dimensi ini merupakan kemampuan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan. Dalam dimensi ini juga terbilang cukup baik karena pelayanan yang disediakan mematuhi sepenuhnya standar operasional yang berlaku, menjamin kecepatan waktu yang tepat, serta memberikan pemberian kudapan secara gratis tanpa biaya tambahan apapun kepada pengguna layanan.

5. *Empathy* (empati)

Pada dimensi ini membahas terkait pemberian perhatian yang berupa individual kepada konsumen. Dalam dimensi ini Puskesmas Kalirungkut telah berjalan dengan baik. Pegawai puskesmas khususnya di bidang gizi tidak pernah mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, selain itu pegawai puskesmas terus melayani orangtua balita saat melakukan konsultasi dengan sikap yang ramah dan sopan. Dalam hal ini puskesmas kalirungkut tidak membedakan orangtua balita/balita yang akan dapat pelayanan. hal ini yang membuat dimensi ini telah dilakukan dengan baik oleh Puskesmas Kalirungkut.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran ataupun rekomendasi untuk Puskesmas Kalirungkut Surabaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menangani *stunting*. Adapun saran atau rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan dalam menangani *stunting* pada Puskesmas Kalirungkut Surabaya sebagai berikut :

1. Pada subindikator kemudahan dalam akses pelayanan dimana pelaksana Puskesmas Kalirungkut untuk melakukan jagoceting sesuai dengan yang dianjurkan sesuai dengan undang-undang nomor 72 tahun 2021 tentang percepatan penurunan *stunting*. Kegiatan tersebut memungkinkan puskesmas untuk lebih aktif dan efisien dalam melakukan sosialisasi mengenai cara-cara mengatasi masalah *stunting*. Dengan demikian, diharapkan bahwa upaya ini akan secara langsung membuat kualitas pelayanan Kesehatan dalam bidang gizi lebih baik, menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi pencegahan serta penanganan *stunting* di kalangan masyarakat.
2. Dalam indikator keandalan, Puskesmas Kalirungkut, khususnya dalam bidang gizi, perlu secara konsisten meningkatkan mutu dan kualitas layanan mereka di setiap akses subindikator yang ada. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap Langkah dan kegiatan yang dilakukan oleh puskesmas tersebut berjalan dengan tepat, konsisten, dan dapat diandalkan, sehingga masyarakat yang dilayani dapat merasakan manfaat yang maksimal dari program-program Kesehatan yang disediakan.
3. Pada indikator terkait daya tanggap/*responsiviness* diharapkan lebih sering melakukan pendekatan aktif kepada orangtua balita dan ditingkatkan cara berkomunikasi untuk secara teratur melakukan sosialisasi Kembali, sehingga mereka dapat lebih memahami konsekuensi serius dari *stunting* jika tidak di tangani

secara tepat dan dibiarkan berlanjut dalam pertumbuhan dan perkembangan balita mereka. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi orangtua dalam upaya pencegahan serta penanganan *stunting* pada balita mereka.

4. Pada dimensi jaminan, diharapkan pihak puskesmas, terutama bidang gizi, dapat menjalin komunikasi yang efektif dan berkelanjutan dengan orangtua balita mengenai SOP yang telah disampaikan. Tindakan ini bertujuan untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan ketidakpastian yang mungkin timbul dari orangtua balita sehubungan dengan proses pemberian kudapan, sehingga memastikan bahwa setiap Langkah dalam program tersebut dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat maksimal bagi Kesehatan dan perkembangan balita yang bersangkutan.
5. Dalam dimensi empati yang lebih dalam dan menyeluruh, diharapkan bahwa pegawai puskesmas dapat secara signifikan meningkatkan dan menguatkan rasa empati mereka terhadap orangtua balita yang mengalami *stunting*, sehingga mereka dapat memberikan dukungan dan perhatian yang lebih baik serta lebih terarah kepada keluarga-keluarga tersebut dalam upaya meningkatkan Kesehatan dan kesejahteraan balita yang mengalami kondisi *stunting* tersebut.

Referensi

- Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Alumran, A., Almutawa, H., Alzain, Z., Althumairi, A., & Khalid, N. (n.d.). *Comparing public and private hospitals' service quality*. <https://doi.org/10.1007/s10389-019-01188-9/Published>
- Anggraeny, C. (2013). *Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. www.suarasurabaya.net
- Antara, H., Pemberian Makan, P., Kesehatan, P., Kebersihan, D., Dengan Kejadian, A., Merlinda Niga, D., & Purnomo, W. (2016). *STUNTING PADA ANAK USIA 1-2 TAHUN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS OEBOBO KOTA KUPANG CORRELATION OF CHILD FEEDING PRACTICE, HEALTH CARE PRACTICE, AND HYGIENE CARE PRACTICE WITH STUNTING IN CHILDREN AGES 1-2 YEARS OF WORK IN THE AREA OF PUBLIC HEALTH OEBOBO KUPANG*.
- Choliq, I., Nasrullah, D., Kesehatan, F. I., & Surabaya, U. M. (2020). *PENCEGAHAN STUNTING DI MEDOKAN SEMAMPIR SURABAYA MELALUI MODIFIKASI MAKANAN PADA ANAK* (Vol. 1, Issue 1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/HMN>
- de Onis, M., & Branca, F. (2016). Childhood stunting: A global perspective. In *Maternal and Child Nutrition* (Vol. 12, pp. 12–26). Blackwell Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1111/mcn.12231>

- DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR. (2022). *PROFIL KESEHATAN JATIM 2022*.
- Endang Retno Surjaningrum, Eldatia Utari Putri, Nur Ainy Fardana N., Lucia Tri Suwanti, Lutfi Agus Salim, Esti Yunitasari, Bani Bacan Hacantya Yudanagara, & Lantip Muhammad Dewabrata. (2022). Peta Potensi Pengentasan Stunting di Kota Surabaya. *Media Gizi Indonesia*, 17(1SP), 97–103. <https://doi.org/10.20473/mgi.v17i1sp.97-103>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KATA KUNCI* (Vol. 1, Issue 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Ernawati, D., Arini, D., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Surabaya, H. T. (n.d.). *PROFIL BALITA STUNTING DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KENJERAN KOTA SURABAYA*.
- Fadillah, A. nur, Ramadita, D., Ridwansyah, Kamrullah, S., Nurjannah, M., & Ernawati, R. (2023). *KARAKTERISTIK KEJADIAN STUNTING PADA ANAK USIA SEKOLAH*.
- Fatima, S., Manzoor, I., Joya, A. M., Arif, S., & Qayyum, S. (2020). Stunting and associated factors in children of less than five years: A hospital-based study. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 36(3). <https://doi.org/10.12669/pjms.36.3.1370>
- Gizi, J., Kesehatan, P., & Riau, K. (2013). BERAT LAHIR SEBAGAI FAKTOR DOMINAN TERJADINYA STUNTING PADA BALITA (12-59 BULAN) DI SUMATERA (ANALISIS DATA RISKESDAS 2010) Fitri. In *Jurnal Photon* (Vol. 4, Issue 1).
- Gonete, A. T., Kassahun, B., Mekonnen, E. G., & Takele, W. W. (2021). Stunting at birth and associated factors among newborns delivered at the University of Gondar Comprehensive Specialized Referral Hospital. *PLoS ONE*, 16(1 January). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245528>
- Hasandi, L. A., Maryanto, S., & Anugrah, R. M. (2019). HUBUNGAN USIA IBU SAAT HAMIL DAN PEMBERIAN ASI EKSKLUSIF DENGAN KEJADIAN STUNTING PADA BALITA DI DUSUN CEMANGGAL DESA MUNDING KABUPATEN SEMARANG. *JURNAL GIZI DAN KESEHATAN*, 11(25), 29–38. <https://doi.org/10.35473/jgk.v11i25.15>
- Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa Akreditasi Jurnal Nasional Sinta, J., Bibliometrik dan Analisis Konten Author, A., Rahman, H., Rahmah, M., Saribulan Affiliasi Program Studi Studi Kebijakan Publik, N., Politik Pemerintahan, F., & Rahman Institut Pemerintahan Dalam Negeri, H. (2023). *UPAYA PENANGANAN STUNTING DI INDONESIA. 01*.
- Isbandono, P., & Pawestri, D. A. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN DI BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURABAYA. In *Journal of Public Sector Innovations* (Vol. 4, Issue 1).
- Kementerian Sekretariat Negara RI. (2021, September 8). *Perpres Nomor 72 tahun 2021 Tentang Percepatan Penurunan Stunting*.
- Kementerian Sekretariat Negara RI. (2022, May 11). *“Tahun 2022 Angka Prevalensi Stunting Harus Turun Setidaknya 3%.”*

- Kementrian Kesehatan. (2019). *PERMENKES NOMER 43 TAHUN 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. www.peraturan.go.id
- KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK*. (2003).
- KEPUTUSAN WALIKOTA SURABAYA NOMOR:100.3.3.3/62/436.1.2/2023 TENTANG TIM PERCEPATAN PENURUNAN STUNTING KOTA SURABAYA*. (2023).
- Kiki, E. (2020). *ETIKA PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK*.
- Laili, U., Ariesta, R., Andriani, D., Masyarakat, P., & D. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pencegahan Stunting. In *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ipteks* (Vol. 5, Issue 1).
- Laily, Y. M., Dian, D., & Utami, A. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG LAYANAN INFORMASI DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN SIDOARJO THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES INFORMATION SERVICES AREA IN THE JOINT OFFICE OF SAMSAT OF SIDOARJO REGENCY. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1).
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., Jurusan, A. Y. P., Administrasi, I., & Bisnis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. In *Productivity* (Vol. 2, Issue 1).
- Manihuruk, B. K., Kunci, K., Produk, K., Pelanggan, K., & Pelanggan, L. (2023). *ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT SHOPEE INDONESIA* (Vol. 1, Issue 1). https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management
- Maulidiah, S. S. S. M. Si. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*.
- Munthe, R. (2022). *Perspektif Stunting Stunting Perspective*.
- Mutia, A. (2021, November 25). *Prevalensi Stunting Balita Indonesia Tertinggi ke-2 di Asia Tenggara*. Databoks.
- PERATURAN WALIKOTA SURABAYA NOMOR 79 TAHUN 2022 TENTANG PERCEPATAN PENURUNAN STUNTING DI KOTA SURABAYA*. (2022).
- PERATURAN WALIKOTA SURABAYA NOMOR 69 TAHUN 2022 TENTANG PELAKSANAAN JAMINAN PERSALINAN DI KOTA SURABAYA*. (2022).
- Rahmawati, N. F., Fajar, N. A., & Idris, H. (2020). Faktor sosial, ekonomi, dan pemanfaatan posyandu dengan kejadian stunting balita keluarga miskin penerima PKH di Palembang. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 17(1), 23. <https://doi.org/10.22146/ijcn.49696>
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS IBUN KABUPATEN BANDUNG. 12(2), 58.
- Sekarwati, L. (2021). *PENGARUH APLIKASI BERBASIS ANDROID AYO DEDIS UNTUK PENINGKATAN PENGETAHUAN GIZI SEIMBANG TERHADAP*

STUNTING PADA IBU HAMIL DI MASA PANDEMI DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG.

- Shanti, H. D. (2022, May 12). *Kemenko PMK: RI Peringkat 115 Stunting Tertinggi secara Global*. Retrieved 2022. Antar News.
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2). <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792>
- Sri Rahayu, L., Julia, M., & Made Alit Gunawan, I. (2014). ASSOCIATED OF HEIGHT OF PARENTS WITH CHANGES OF STUNTING STATUS FROM 6-12 MONTHS TO 3-4 YEARS.
- Sugiyono. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* .
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.
- Sukenti, K., Rosida, N. Y., & Rosalina, D. (2020). Produk Inovasi Es Krim Kelor (Moringa oleifera Lam.) sebagai Upaya Pencegahan Stunting Desa Jatisela, Kecamatan Gunung Sari, Lombok Barat. *Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA*, 3(1). <https://doi.org/10.29303/jpmppi.v3i1.392>
- Sukmadinata, N. S. (2006). *Metodologi Pendidikan* .
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H., & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. In *International Journal for Quality in Health Care* (Vol. 30, Issue 2, pp. 82–89). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. (2009).
- Wandansari, Y. (2023). MANAJEMEN STRATEGI PROGRAM PADAT KARYA OLEH DINAS SUMBER DAYA AIR DAN BINA MARGA KOTA SURABAYA (STUDI PADA PADAT KARYA PAVING TAMBAKSARI SURABAYA).
- Wulandari, R. C., & Muniroh, L. (2020). Hubungan tingkat kecukupan gizi, tingkat pengetahuan ibu, dan tinggi badan orangtua dengan kejadian stunting pada balita di wilayah kerja Puskesmas Tambak Wedi Surabaya *Correlation between adequacy levels of nutrition, mother's knowledge level, and height of parents with the incidence of stunting in toddler in Puskesmas Tambak Wedi Surabaya*. <https://doi.org/10.2473/amnt.v4i2.2020.95-102>
- Yunifar, A. T., Kusbandrijo, B., & Puspaningtyas, A. (2023). COLLABORATIVE GOVERNANCE PADA PENERAPAN PERWALI NO 79 TAHUN 2022 TENTANG PERCEPATAN PENURUNAN STUNTING DI KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.