

**PELAYANAN PRIMA DINAS P2KB PADA PROGRAM
KAMPUNG KB DALAM UPAYA PENGURANGAN
RESIKO STUNTING DI KABUPATEN
MANDAILING NATAL**

TUGAS AKHIR

OLEH:

RINI ASTUTI

NPM: 2003100045

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Pembangunan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA
MEDAN
2024**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : **RINI ASTUTI**

NPM : 2003100045

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada Hari, tanggal : Jum'at 27 September 2024

Waktu : 08.30 WIB s/d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **IDA MARTINELLY,SH., MM**

PENGUJI II : **SYAFRUDDIN,S.Sos, MH**

PENGUJI III : **NALIL KHAIRIAH, S,IP, M.Pd**

(.....)
(.....)
(.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Assoc. Prof. Dr. **Abrar adhani, S.Sos.,M.I.Kom**



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

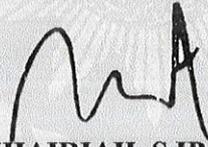
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh

Nama : **RINI ASTUTI**
NPM : 2003100045
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : **PELAYANAN PRIMA DINAS P2KB PADA PROGRAM KAMPUNG KB
DALAM UPAYA PENGURANGAN RESIKO STUNTING DI
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

Medan, 15 Oktober 2024

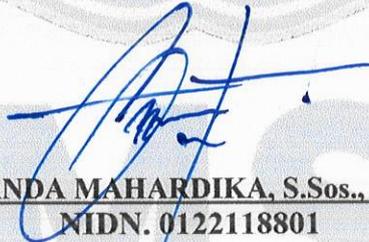
Dosen Pembimbing



NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd
NIDN.0130116804

Disetujui Oleh

Ketua Program Studi



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.
NIDN. 0122118801

Dekan

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.
NIDN. 0050017402



PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Rini Astuti**, NPM : **2003100045**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 27 Desember 2024

Yang Menyatakan,



RINI ASTUTI

**PELAYANAN PRIMA DINAS P2KB PADA PROGRAM KAMPUNG KB
DALAM UPAYA PENGURANGAN RESIKO STUNTING
DI KABUPATEN MANDAILING NATAL**

**RINI ASTUTI
NPM: 2003100045**

ABSTRAK

Kampung Keluarga Berencana merupakan program dalam penurunan stunting yang dilakukan pemerintah. Program ini bertujuan untuk mewujudkan program prioritas Bupati Mandailing Natal yaitu Mewujudkan Penduduk Tumbuh Seimbang Sejahtera Melalui Keluarga Berencana. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal berlangsung dengan memberikan arahan atau pembinaan pada tim penggerak secara rutin, melakukan pengawasan secara langsung persatu bulan sekali maupun melalui grup *WhatsApp* dengan mengirim gambar proses kegiatan program kampung KB, membuat jadwal kegiatan program kampung KB sesuai dengan situasi dan kondisi, berkolaborasi dengan tim penggerak dalam membangun kesadaran masyarakat seperti ibu PKK untuk ikut serta dalam program kampung KB, berkomunikasi yang baik pada tim penggerak dengan memotivasi dan memberikan arahan sehingga menciptakan semangat kerja tim penggerak. Pelayanan prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan stunting di Madina sudah berjalan intensif, baik dilakukan dengan pembinaan pada tim penggerak, melakukan pengawasan secara rutin, menjadwalkan kegiatan sesuai situasi dan kondisi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan Dinas P2KB harus lebih sering turun langsung kelapangan bersama tim penggerak dalam memantau desa-desa yang tingkat stuntingnya tinggi, dan menambah anggaran dana untuk makanan tambahan seperti susu, roti, dan makanan bergizi lainnya sehingga angka stunting di Madina dapat berkurang.

Kata kunci : pelayanan prima. Program kampung KB, stunting

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum.Wr.Wb

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang mana telah memberikan Kesehatan, Kekuatan dan Nikmat Rezeki dimana sampai pada saat ini masih bisa melakukan kegiatan-kegiatan pada upaya menyelesaikan tugas tahap akhir dalam program pendidikan sarjana pertama, teriring salam keharibaan junjungan nabi besar Nabi Muhammad SAW, yang mana menjadi suri teladan yang menjadi pemimpin kaum muslim yang telah memimpin & membimbing dari zaman yang penuh kegelapan menjadi terang menerang yang dapat membimbing kaum muslimin untuk dapat masuk ke surganya Allah SWT. Pada saat ini saat yang sangat ditunggu oleh penulis untuk menyelesaikan dengan seizin Allah SWT akhirnya telah menyusun tugas akhir yang disebut Skripsi dengan judul : **“Pelayanan Prima Dinas P2KB Pada Program Kampung KB Dalam Upaya Pengurangan Resiko Stunting Di Kabupaten Mandailing Natal”**. Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Selama penulisan Skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan dari kedua orangtua penulis Bapak Kastiyok dan Ibu Ismiati yang telah banyak memberi bantuan material, bimbingan, serta kasih sayang. sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh Siregar, S.Sos, M.Sp selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom, selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah S.IP, M.Pd selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.Sp, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Seluruh Staff, Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan Ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
8. Ibu Elfi Mahrani S.K.M sebagai Kepala Dinas P2KB, serta seluruh staff Dinas P2KB dan Narasumber lainnya yang sudah ikut membantu dalam penelitian ini.

9. Kepada saudara-saudara penulis kakak Ita Susanti dan kakak Evi Lestari serta ponakan yang lucu-lucu, yang telah memberikan dukungan moral dan menghibur penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada yang teristimewa Erlangga yang ikut membantu dalam melakukan penelitian, baik itu mendukung dan memberikan semangat secara penuh.
11. Kepada teman seperjuangan Nabila Muntaza, Cantika Melya kholila, Nilam Permata Dewi D, Hapsah Melisah HSB, yang sudah memberikan doa dan saling memberikan semangat dalam menulis skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan Ilmu dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun dan guna melengkapi kesempurnaan Skripsi ini. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Medan, 15 Oktober 2024

Penulis

RINI ASTUTI

Npm:2003100045

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1 Konsep Pelayanan.....	8
2.1.1 Efektivitas Sistem Pelayanan.....	9
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	13
2.2.3 Azas-azas pelayanan publik.....	13
2.2.4 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.....	14
2.2.5 Indikator Pelayanan Publik.....	15
2.3. Konsep Pelayanan Prima.....	16
2.3.1 Pengertian pelayanan prima.....	16
2.3.2 Prinsip Pelayanan Prima.....	19
2.3.3 Karakteristik Pelayanan Prima.....	19
2.3.4 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima.....	20
2.4. Konsep program kampung KB (Keluarga berencana).....	21
2.4.1 Pengertian Kampung KB (Keluarga berencana).....	21
2.4.2 Tujuan Kampung KB (keluarga berencana).....	24
2.4.3 Indikator Kampung KB (keluarga berencana).....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Kerangka Konsep.....	28
3.3 Defenisi Konsep.....	29

3.4 Kategorisasi Penelitian	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Informan dan Narasumber	32
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.9 Deskripsi lokasi penelitian	34
3.9.1 Visi, Misi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Mandailing Natal	34
3.9.2 Profil Kabupaten Mandailing Natal	35
3.9.3 Struktur Organisasi Dinas P2KB	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1 Deskripsi Narasumber	38
4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi	40
4.2. Pembahasan	47
4.2.1 Analisis Hasil Wawancara	47
BAB V PENUTUP	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep	29
Gambar 3.2	Struktur Organisasi	37
Gambar 4.1.1	Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.1.2	Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur	39
Gambar 4.1.3	Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Daftar Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : SK-1 Permohonan Judul Skripsi
- Lampiran 4 : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Perubahan Judul Skripsi
- Lampiran 6 : SK-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran 7 : SK-4 Undangan Seminar Proposal
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 : SK-5 Berita Bimbingan Acara Skripsi
- Lampiran 11 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 : SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi
- Lampiran 13 : LoA (Letter of Accrptance)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Guna mewujudkan Indonesia maju 2045, maka setiap permasalahan yang dihadapi oleh bangsa ini harus dapat diatasi bersama. Salah satu permasalahan yang dihadapi pada saat ini yaitu stunting. Permasalahan stunting di Indonesia merupakan permasalahan yang telah menjadi perhatian nasional. Stunting adalah suatu kondisi dimana anak mengalami gangguan pertumbuhan, sehingga tinggi badan anak tidak sesuai dengan usianya sebagai akibat dari masalah gizi kronis yaitu kekurangan asupan gizi dalam waktu yang lama. Kasus stunting di Indonesia masih menjadi permasalahan besar yang memerlukan penanganan serius seluruh pihak, sehingga saat ini Pemerintah Indonesia telah menjadikan program penanganan stunting sebagai program prioritas nasional yang memerlukan penanganan secara terintegrasi guna menekan peningkatan jumlah kasus.

Selain itu, dalam Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 tentang Percepatan Penurunan Stunting, menyatakan bahwa stunting merupakan gangguan pertumbuhan dan perkembangan anak yang diakibatkan terjadinya kekurangan gizi kronis serta terjadinya infeksi yang telah berulang, yang dapat dilihat dengan adanya kelainan pada tinggi atau panjang badan kurang dari standar yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan.

Berbagai upaya penanganan stunting di Indonesia telah dilakukan oleh banyak Instansi Pemerintah, baik dari pemerintah pusat maupun daerah, bahkan keterlibatan pihak swasta maupun masyarakat juga telah dilakukan. Maka kajian

penelitian akan menampilkan berbagai upaya penanganan stunting di Indonesia yang telah dipublikasi secara ilmiah sebagai jawaban dari persoalan-persoalan penanganan stunting di Indonesia.

Saat ini Pemerintah sedang berupaya merevitalisasi program kependudukan, keluarga berencana dan pembangunan keluarga agar program ini dapat lebih dirasakan manfaatnya oleh para keluarga dan masyarakat. Salah satunya melalui program Kampung KB, yang dikembangkan sebagai upaya meningkatkan kualitas hidup keluarga dan masyarakat khususnya mereka yang berada di wilayah pinggiran, miskin, padat penduduk, tertinggal, terpencil, daerah aliran sungai, dan wilayah nelayan di seluruh tanah air.

Kampung Keluarga Berencana adalah satuan wilayah setingkat Rukun Warga (RW), dusun atau setara, yang memiliki kriteria tertentu, yang di dalamnya terdapat keterpaduan program kependudukan, keluarga berencana, pembangunan keluarga dan pembangunan sektor terkait yang dilaksanakan secara sistemik dan sistematis. Kampung keluarga berencana direncanakan, dilaksanakan dan dievaluasi oleh dan untuk masyarakat. Pemerintah pusat, Pemerintah daerah, lembaga non pemerintah dan swasta berperan dalam fasilitasi, pendampingan dan pembinaan pada kampung keluarga berencana. Di dalam kampung KB salah satu program prioritas adalah percepatan penurunan stunting, pemberdayaan ekonomi keluarga, kemudian pelayanan KB dan kesehatan, serta penanganan persoalan sosial. Peningkatan kualitas hidup masyarakat Indonesia merupakan salah satu tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan program pembangunan. Kualitas hidup yang mencakup semua aspek kehidupan yang berhubungan dengan

kemakmuran dan kesejahteraan manusia. Bukan hanya untuk golongan tertentu saja, tetapi kemakmuran dan kesejahteraan untuk semua golongan. Peningkatan kualitas hidup masyarakat diantaranya dapat diwujudkan dengan pelaksanaan program KB.

Program kampung KB dalam penurunan stunting sudah berjalan selama 2 (dua) tahun. Pada awalnya dicanangkan 24 kampung KB, kemudian dicanangkan lagi berjumlah 110, total tahun 2022 menjadi 270. Kemudian tahun 2023 bertambah hingga 404 kampung KB. Artinya sudah seluruh desa di Madina menjadi kampung KB.

Berdasarkan Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 33 Tahun 2022 tentang Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana menyatakan bahwa segala upaya yang dilakukan oleh Dinas P2KB adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna mewujudkan penduduk tumbuh seimbang sejahtera melalui keluarga berencana termasuk memberikan pelayanan bagi keluarga dalam penurunan stunting.

Sebagai instansi daerah yang berkewajiban melaksanakan program kampung KB Dinas P2KB Madina memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat. Dalam hal ini sosialisasi dan penyuluhan pada masyarakat merupakan sarana yang penting untuk menghubungkan antara Dinas P2KB dengan masyarakat. Kegiatan program kampung KB memerlukan kerjasama antara Dinas P2KB dengan UPT puskesmas dan ormas (Ibu PKK, kader KB, dan kader gizi) sebagai sarana yang menciptakan komunikasi timbal balik antara Dinas P2KB dengan pihak yang terlibat.

Dinas P2KB Madina memiliki tanggung jawab sebagaimana di jelaskan pada Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 43 Tahun 2016 pasal 4 ayat 2 poin e yaitu pembinaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan dibidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana. Dalam pelaksanaan program kampung KB UPT puskesmas dan ormas memiliki peranan penting sebagai penggerak memberikan pendekatan pada masyarakat seperti memberikan makanan tambahan yang bergizi, imunisasi lengkap dan rutin melakukan penimbangan terhadap pertumbuhan balita, kemudian melakukan koordinasi pada Dinas P2KB atas jalannya program kampung KB.

Kegiatan yang dilakukan oleh Dinas P2KB serta UPT puskesmas dan ormas dalam mensosialisasikan program kampung KB sangat erat hubungannya dengan pembentukan opini publik dan perubahan sikap dari masyarakat. Berdasarkan survei awal ditemukan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahayanya stunting pada anak, petugas dinas yang tidak turun langsung kelapangan dalam memantau jalannya program di desa-desa, serta sarana dan prasarana yang kurang lengkap sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan masyarakat. Untuk itu Dinas P2KB harus lebih aktif, memperkuat kerjasama dengan UPT puskesmas dan ormas sebagai bentuk pelayanan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan tercapainya suatu tujuan tertentu, serta dapat memberikan pelayanan yang prima yang dapat memuaskan masyarakat dan harus lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai penyedia layanan publik, sehingga layanan dapat diterima secara maksimal dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui proses penelitian dengan judul “ **pelayanan prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal** ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah: “Bagaimana Pelayanan Prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal.

1.4 Manfaat Penelitian

Suatu Penelitian yang dilaksanakan selalu mengharapkan agar penelitian tersebut memberi manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Aspek teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan juga memperluas wawasan penulis mengenai program kampung KB dalam mengurangi risiko stunting
- b. Aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

- c. Aspek akademis, hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten. Agar dapat mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya, adapun bab-bab tersebut sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini, mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah dan objek yang akan diteliti antara lain : Pengertian Pelayanan, pengertian Pelayanan Publik, pengertian Pelayanan Prima dan pengetahuan Program kampung KB.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi Penelitian, Informan/Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang Analisa Data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang Simpulan dan Saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Konsep Pelayanan

Menurut Barata (2013) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Amstrong, Gary & Philip (2012) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dan menurut Moenir (2015) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Tjiptono (2019) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage).

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Maka berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2.1.1 Efektivitas Sistem Pelayanan

Konsep mengenai efektivitas ditujukan pada teori sistem. Dua kesimpulan pokok dari teori sistem adalah:

- 1) Bahwa kriteria efektivitas harus menggambarkan seluruh siklus input-proses-output, tidak hanya output saja.
- 2) Bahwa kriteria efektivitas harus menggambarkan hubungan timbal balik antara sistem dan lingkungan yang lebih luas, tempat hidupnya sistem itu.
- 3) Efektivitas sistem pelayanan dapat disimpulkan suatu kemampuan suatu sistem pelayanan itu mampu bertahan dan hidup terus dalam lingkungannya untuk melakukan pelayanan atau melayani.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian dari suatu konsep pelayanan publik tidak hanya dibuat oleh para ahli pelayanan, akan juga diberikan oleh suatu kelembagaan negara yang dalam hal ini adalah Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu Pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sabagai abdi negara. Eksistensi dari suatu lembaga negara termasuk di dalamnya pada hakekatnya pelayanan masyarakat, ia tidak

dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk memberikan atau melayani berbagai bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat.”Oleh karena itu, berdasarkan uraian dan pendapat tersebut di atas maka unsur dari institusi birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk dapat memberikan suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih profesional kepada unsur masyarakat dalam suatu proses pemenuhan berbagai bentuk dari kebutuhan dari unsur masyarakat, sebagai bagian dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik.

Zeithaml (2010) mengidentifikasi faktor utama kriteria pelayanan publik, yakni:

1. *Reliable*, merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan layanan yang dijanjikan dengan cepat.
2. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen yang bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
3. *Countensey*, sikap atau perilaku rama, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
4. *Kompetence*, adalah pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Tengible*, adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berwujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pada pasien.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
8. *Accessibillity*, adalah kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
10. *Comunication*, adalah kemauan memberi layanan untuk mendengar keinginan atau aspirasi pelanggan, serta kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Menurut Thoha (2013) pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Winarsih & Ratminto (2024) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan.

Menurut Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi 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.

Selanjutnya, undang-undang tersebut memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yakni:

1. Pelayanan barang dan jasa

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat.

2. Pelayanan administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda. Kegiatan administratif dilakukan oleh instansi non pemerintahan dan diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan pemerintah pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan prima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pulik merupakan bentuk tindakan pelayanan yang dilakukan oleh agen/instansi sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang ataupun jasa sesuai dengan pedoman yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.2.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2015), unsur-unsur tersebut antara lain :

- 1) Sistem, Prosedur dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.2.3 Azas-azas pelayanan publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan. Azas-Azas pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu :

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum

- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan Perlakuan / Tidak Diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
- k. Ketepatan Waktu, dan
- l. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.

Lembaga administratif Negara membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, antara lain meliputi : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemauan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis dan keadilan merata, serta ketepatan waktu.

2.2.4 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya Winarsih & Ratminto (2024) adalah memuaskan masyarakat. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

- a. *Transparan*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif.
- d. Partipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lainnya.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.2.5 Indikator Pelayanan Publik

Menurut (Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, 2016) terdapat 5 (lima) determinan Pelayanan publik yang dirincikan sebagai berikut:

1. Kendala (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketangapan (*resvonsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memeberikan pelayanan dengan cepay.
3. Keyakinan (*comfidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.

4. Empati (*empathy*), yaitu syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

2.3. Konsep Pelayanan Prima

2.3.1. Pengertian pelayanan prima

Pelayanan Prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan Prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk

mencapai kepuasan tamu atau pelanggan. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan pada pelanggan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan maka yang menjadi kunci keberhasilan adalah orang (human). Karena pelayanan dapat menjalin hubungan dengan pelanggan yang merupakan interaksi antara pekerja, perusahaan serta masyarakat yang ada diluar perusahaan.

Konsep Pelayanan Prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*), (Barata, 2013).

a. Sikap (*attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi hal-hal berikut: Pelayanan pelanggan berdasarkan penampilan sopan dan serasi, pelayanan pelanggan dengan berfikir positif, sehat dan logis pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai.

b. Perhatian (*attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi hal-hal berikut: Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (*listening*),

mengamati (*observing*) dan menghargai perilaku pelanggan, mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

d. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi hal-hal berikut: Kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, mengembangkan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

e. Penampilan (*appearance*)

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan atau ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Sugiyono (2017): “pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan”. Sementara menurut (Rahmayanty, 2010) pelayanan prima adalah pelayanan dengan standart kualitas yang tinggi dan selalu

mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

Sedangkan Menurut Barata (2013) pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik”.

2.3.2 Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip pelayanan prima dalam pelayanan, ada beberapa indikator dalam pengertiannya, dimana pada intinya adalah bagaimana mendahulukan kepentingan masyarakat yang menurut Barata (2005) mempunyai beberapa acuan antara lain:

Memuaskan masyarakatnya, Tidak ada keluhan masyarakat, Orang pelayanan wajib menanggapi dari permasalahan/keluhan masyarakat, Mengetahui sumber- sumber keluhan masyarakat dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

2.3.3 Karakteristik Pelayanan Prima

Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional.

Ada empat karakteristik pelayanan prima yang dapat disikapi oleh pemerintah selaku pemberi/penyedia layanan, yaitu dalam hal ini pelayanan prima (Barata, 2013):

1. Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun pemberi layanan sendiri.

2. Keterbukaan

Buatlah masyarakat merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamri dan terbuka, tidak seperti di akal-akali.

3. Kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon kepada masyarakat.

4. Akrab

Buat masyarakat dihargai dan merasa dihormati. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua secara jujur akan merasa nyaman bila ada seseorang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki.

2.3.4 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Menurut (Daryanto, 2014) tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan kepuasan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.

3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap pelanggan.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
7. Untuk mempertahankan pelanggan.

Menurut (Daryanto & Setyobudi, 2014) fungsi pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
2. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
4. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
5. Memenangkan persaingan pasar.
6. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
7. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

2.4. Konsep program kampung KB (Keluarga berencana)

2.4.1 Pengertian Kampung KB (Keluarga berencana)

Kampung Keluarga Berencana (KB) merupakan suatu upaya yang difokuskan untuk pengembangan yang berawal dari tingkat paling rendah yaitu desa atau kampung. Kampung KB juga dirancang sebagai upaya pendekatan akses pelayanan Keluarga Berencana kepada keluarga kecil di desa atau kampung dalam

aktualisasi 8 fungsi keluarga yaitu: fungsi agama, fungsi sosialisasi/pendidikan, fungsi reproduksi, fungsi ekonomi, fungsi perlindungan, fungsi kasih sayang, fungsi sosial budaya maupun pembinaan lingkungan. Kampung KB dibangun berada pada tingkat RW atau disusun dengan menggunakan pendekatan budaya masing-masing daerah.

Menurut Pedoman Pengelolaan Kampung KB (2017:13) menyatakan bahwa Kampung KB adalah satuan wilayah setingkat RW, dusun atau setara, yang memiliki kriteria tertentu, dimana terdapat keterpaduan program kependudukan, keluarga berencana, pembangunan keluarga dan pembangunan sektor terkait yang dilaksanakan secara sistemik dan sistematis. Kampung KB merupakan salah satu model pelaksanaan total program kependudukan keluarga berencana dan pembangunan keluarga serta merupakan program strategis dalam upaya percepatan agenda program pembangunan khususnya pada daerah pinggiran.

Menurut buku Pedoman Kampung KB (2017:3) menyatakan bahwa pembangunan keluarga sejahtera maknanya identik dengan pengentasan kemiskinan, karena tujuannya sama meningkatkan derajat kesejahteraan individu, keluarga dan masyarakat. Secara sederhana keluarga akan sejahtera, apabila bebannya tidak berat, ekonominya kuat, dan ketahanannya mantap.

Dalam Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga menegaskan bahwa keberhasilan dalam mewujudkan pertumbuhan penduduk yang seimbang dan mengembangkan kualitas penduduk serta keluarga akan memperbaiki segala aspek dan dimensi pembangunan dan kehidupan masyarakat untuk lebih maju, mandiri, dan dapat

berdampingan dengan bangsa lain dan dapat mempercepat terwujudnya pembangunan berkelanjutan.

Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga menyatakan bahwa untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga perlu ditetapkan Peraturan Pemerintah tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga.

Peningkatan kualitas hidup masyarakat Indonesia merupakan salah satu tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan program pembangunan. Kualitas hidup yang mencakup semua aspek kehidupan yang berhubungan dengan kemakmuran dan kesejahteraan manusia. Bukan hanya untuk golongan tertentu saja, tetapi kemakmuran dan kesejahteraan untuk semua golongan. Peningkatan kualitas hidup masyarakat diantaranya dapat diwujudkan dengan pelaksanaan program KB.

Dengan demikian kampung KB dibentuk sebagai salah satu upaya penguatan program Kependudukan Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh dan untuk masyarakat dalam memberdayakan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan total program KB sehingga dapat mewujudkan keluarga yang berkualitas. Kampung KB direncanakan, dilaksanakan, dan di evaluasi oleh dan

untuk masyarakat. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, lembaga non pemerintah dan swasta berperan dalam fasilitasi, pendampingan dan pembinaan.

2.4.2 Tujuan Kampung KB (keluarga berencana)

Adanya kampung KB memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat ditingkat kampung atau yang setara melalui program kependudukan, keluarga berencana dan pembangunan keluarga serta pembangunan sektor dalam rangka mewujudkan keluarga kecil yang berkualitas. Selain itu, kampung KB juga meningkatkan partisipasi masyarakat, pemerintah, lembaga non pemerintah dan swasta dalam program kependudukan keluarga berencana dan pembangunan keluarga, meningkatkan pembangunan kesadaran masyarakat tentang kependudukan, Pengetahuan berwawasan, meningkatkan masyarakat tentang kesehatan dan hak-hak reproduksi, meningkatkan ketahanan keluarga melalui program Bina Keluarga Balita (BKB), Bina Keluarga Remaja (BKR) dan Bina Keluarga Lansia (BKL), meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat, meningkatkan sarana dan prasarana pembangunan kampung serta meningkatkan taraf kehidupan dan kualitas masyarakat pada wilayah kampung KB melalui berbagai kegiatan lintas sektor lain yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing wilayah.

Kampung KB memiliki sasaran tersendiri diantaranya adalah keluarga yang beranggotakan balita, remaja dan lansia, wanita usia subur, pasangan usia subur, remaja, posyandu, tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh adat serta organisasi sosial kemasyarakatan. Kriteria keluarga yang menjadi sasaran utama adalah kampung yang memiliki jumlah keluarga miskin Pra Keluarga Sejahtera dan

Keluarga Sejahtera I diatas rata-rata tingkat desa. Serta jumlah peserta KB di bawah rata-rata pencapaian peserta KB tingkat Desa.

2.4.3 Indikator Kampung KB (keluarga berencana)

Selanjutnya dalam pedoman Pengelolaan Kampung KB (2017:40) dinyatakan bahwa indikator keberhasilan program Kampung KB adalah sebagai berikut :

a. Indikator Input

1. Tingginya partisipasi seluruh potensi kampung untuk kemajuan Kampung KB.
2. Beragamnya kegiatan yang dilaksanakan secara terpadu baik program pemerintah maupun inovasi masyarakat.
3. Besarnya sumber anggaran Kampung KB yang didapat baik dari iuran masyarakat, bantuan pemerintah maupun donatur yang tidak mengikat.
4. Ketersediaan sarana dan prasarana.

b. Indikator Proses

1. Berjalannya kegiatan dimasing-masing seksi.
2. Peran serta petugas Pemerintah dalam sinkronisasi kegiatan.
3. Peran serta institusi masyarakat dalam pengelolaan Kampung KB.
4. Menjalankan 8 (delapan) fungsi keluarga dilaksanakan disetiap keluarga.
5. Frekuensi dan kualitas kegiatan KIE/Penyuluhan.
6. Frekuensi pelayanan KB-KR.
7. Frekuensi pelayanan dari sektor lainnya.

8. Frekuensi pertemuan berkala kelompok-kelompok kegiatan (baik program Kependudukan Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluargamaupun kegiatan sektor terkait di Kampung KB).
9. Frekuensi kegiatan gerakan masyarakat Kampung KB.

c. Indikator Output

Keberhasilan kampung KB dapat diukur dari pelaksanaan 8 fungsi di masing-masing keluarga yaitu :

1. Meningkatnya pelaksanaan keagamaan (Keluarga semakin rajin beribadah).
2. Meningkatnya pengetahuan dan keterampilan masyarakat baik ilmu pengetahuan maupun profesionalisme (semakin banyak orang yang memiliki keterampilan untuk meningkatkan usaha).
3. Tercapainya rata-rata dua anak setiap keluarga, keluarga sehat, anak tumbuh dan berkembang dengan baik.
4. Meningkatnya income perkapita keluarga dan pemanfaatannya menunjang kepentingan keluarga.
5. Terlindunginya masyarakat/keluarga dan hidup tentram dan nyaman.
6. Semakin terjalinnya hubungan harmonis antar anggota keluarga dan antara keluarga dengan masyarakat dan lingkungan.
7. Semakin berkembangnya budi pekerti, tata krama dan seni budaya baik di keluarga maupun masyarakat sekampung.
8. Semakin tertatanya lingkungan yang serasi selaras dan seimbang antara perilaku dan lingkungan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan. Untuk mengetahui gambaran yang jelas di dalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu cara pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat ini berdasarkan kenyataan.

Menurut Sugiyono (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan variabel lain.

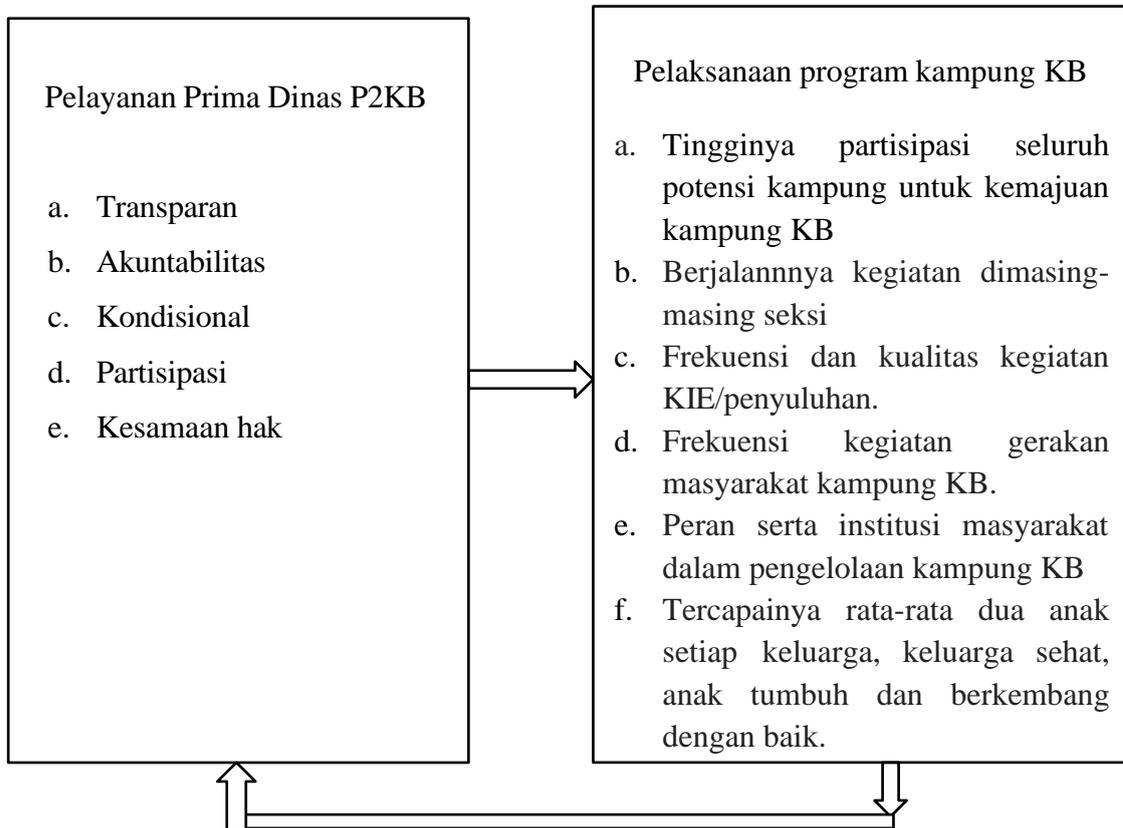
Data deskriptif menurut Moleong (2014) dapat dilihat sebagai sebuah indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri, sedangkan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat di amati dari orang-orang (subjek itu sendiri). Data-data yang disampaikan adalah data sebenarnya atau sebagaimana adanya (natural setting) dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan-bilangan (tidak

ditransformasikan menjadi angka atau rumus dan tidak ditafsirkan sesuai dengan ketentuan statistik / matematika).

Penelitian ini akan menggambarkan sejauh mana Pelayanan prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal, berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba mencari kebenaran sesuai fenomena yang ada. Penelitian ini dipilih karena bersifat menyeluruh (holistic), dinamis dan menggeneralisasi. Hal ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk melihat bagaimana Pelayanan Prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal, yang merupakan suatu fenomena sosial dimana membutuhkan informasi secara menyeluruh dan mendalam dari masing-masing informan kunci maupun utama agar dapat dilihat dengan jelas apa yang sesungguhnya terjadi dilapangan.

3.2 Kerangka Konsep

Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

3.3 Defenisi Konsep

Definisi konsep bisa dikatakan sebagai salah satu unsur dalam arti penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik suatu permasalahan yang hendak di teliti. Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi konsep adalah:

- a. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “service excellent” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat

baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

- b. Kampung KB merupakan Satuan wilayah setingkat RW, dusun atau setara yang memiliki kriteria tertentu dimana terdapat keterpaduan program KKBPk yang dilakukan secara sistemik dan sistematis.

3. 4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun kategorisasi dari variabel penelitian ini adalah:

- a. *Transparan*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif.
- d. *Partipasi*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lainnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, mengumpulkan data merupakan hal yang sangat penting. Untuk memperoleh keterangan serta data dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung di tempat penelitian, melalui wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan proses tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang menjadi objek penelitian.

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, sedangkan data sekunder dilakukan dengan teknik dokumentasi yaitu data yang diperoleh dan telah diolah dengan baik dalam bentuk angka maupun berupa uraian sesuatu yang berhubungan dengan penelitian ini dijadikan bahan informasi yang diperoleh dari instansi terkait.
- b. Wawancara, yaitu dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat.

2. Data Sekunder

Dalam data sekunder merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Adapun cara dalam pengumpulan data ini yaitu:

- a. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang akan diteliti.
- b. Studi dokumen, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan tertulis yang ada di instansi terkait serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang akan diteliti.

3.6 Informan dan Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang mampu atau mengetahui informasi. Untuk melengkapi data-data yang akan dianalisis secara kualitatif, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebanyak lima orang. Adapun Narasumber dalam penelitian ini adalah, kepala dinas p2kb, kader kb, kader gizi, dan organisasi masyarakat 2 orang

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dikemukakan oleh Moleong (2014), adalah proses mengatur urusan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dan dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian, Adapun teknik analisa data yang penulis ambil yaitu:

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukannya analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta, menghilangkan yang tidak. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

b. Pengajian Data (Data display)

Data yang disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data bisa berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dari penyajian data ini diharapkan peneliti mampu memahami yang terjadi, sehingga dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Iskandar, 2010) menjelaskan biasanya dalam penelitian, peneliti akan mendapatkan data yang banyak. Data yang di dapat tidak mungkin di paparkan secara keseluruhan. Untuk itu dalam penyajian data, data dapat di analisis oleh penelitian untuk di susun secara sistematis, sehingga data yang diperoleh dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan analisis data yang ketiga Iskandar (2010) menjelaskan bahwa penarik simpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan penyajian data sehingga data dapat

disimpulkan. Lebih lanjut menambahkan bahwa penarik simpulan sementara, masih dapat di uji kembali dengan data di lapangan, dengan cara mereflesikan kembali, penelitian dapat bertukar pikiran dengan teman sejawat sehingga kebenaran ilmiah dapat tercapai.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi atau objek penelitian adalah sangat penting karena dijadikan sebagai suatu tempat untuk pengambilan data. Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Jl. Willem Iskandar, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara. Adapun waktu yang digunakan untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung menarik kesimpulan.

3.9 Deskripsi lokasi penelitian

3.9.1 Visi, Misi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Kabupaten Mandailing Natal

Visi

“Mewujudkan Penduduk Tumbuh Seimbang Sejahtera Melalui Keluarga Berencana”

Misi

1. Mengendalikan laju pertumbuhan penduduk dan angka kelahiran bayi dengan melaksanakan program Keluarga Berencana dan kesehatan reproduksi
2. Mewujudkan kualitas ketahanan keluarga, taraf hidup keluarga dan mendorong tercapainya pelebagaan keluarga kecil bahagia sejahtera.

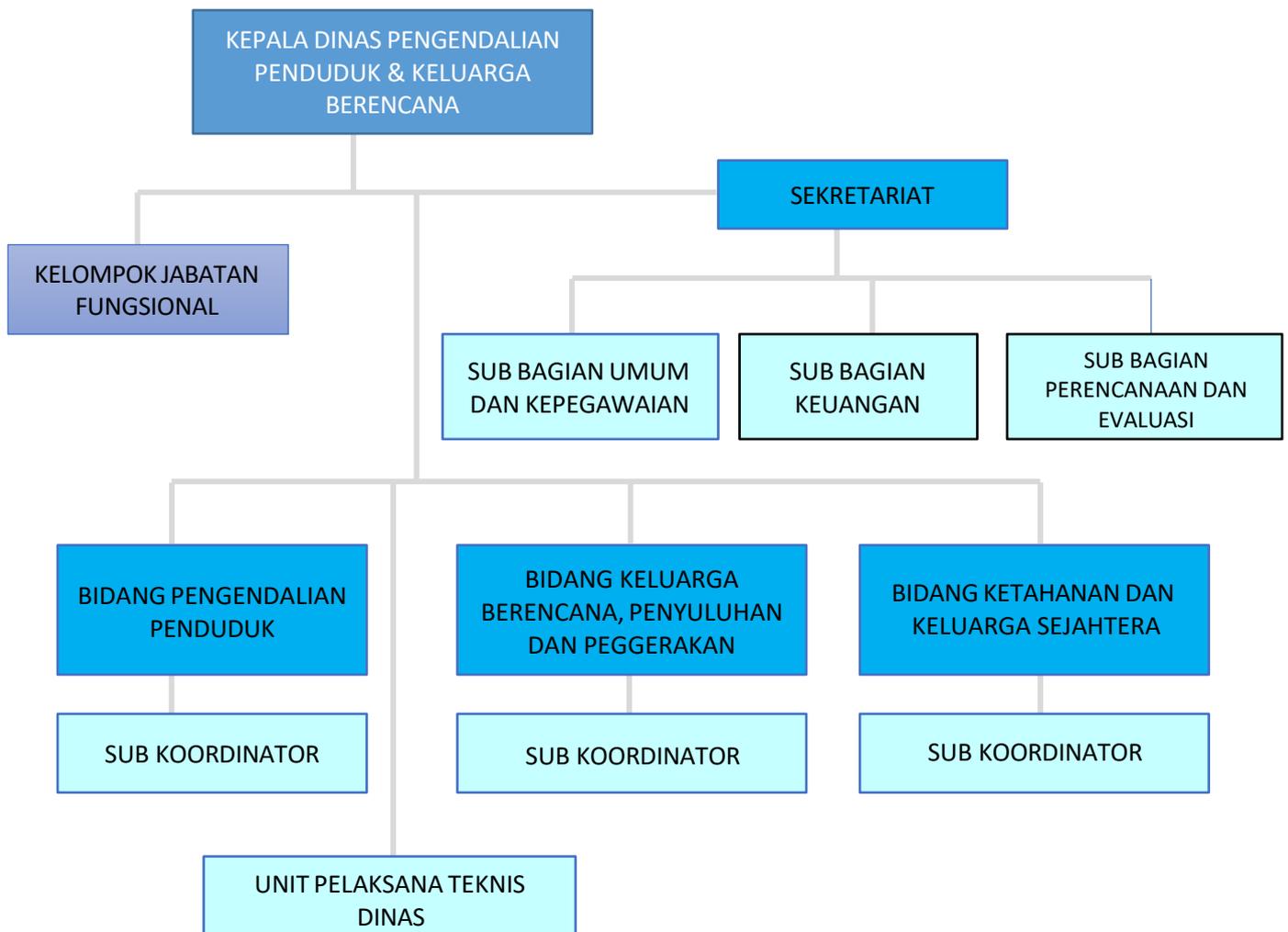
3.9.2 Profil Kabupaten Mandailing Natal

Kabupaten Mandailing Natal juga sering disebut dengan Madina adalah sebuah Kabupaten yang diresmikan pada 9 maret 1999. Kabupaten Mandailing Natal merupakan pemekaran dari Kabupaten Tapanuli Selatan pada tahun 1998. Ibu kota kabupaten ini berada di kecamatan Panyabungan. Kabupaten Mandailing Natal berbatasan dengan provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan kondisi letak dan kondisi alamnya, Kabupaten Mandailing Natal termasuk Kawasan Pantai Barat Sumatera Utara. Kabupaten ini menempati area seluas 6.620,70 Km² yang terbagi menjadi 23 Kecamatan dan 407 desa/kelurahan definitif. Pada pertengahan tahun 2023, penduduk kabupaten ini berjumlah 492.324 jiwa, dengan kepadatan 80 jiwa/km.

Kabupaten Madina terletak antara 0°10'-1°50' lintang utara dan 98°10'-100°10' bujur timur, dengan ketinggian wilayah bervariasi dari 0 hingga 2.145 meter di atas permukaan laut. Luas wilayah kabupaten ini adalah sekitar 6.134,00 km², yang setara dengan sekitar 8,40 persen. Madina meliputi pegunungan dan perbukitan yang terkenal sebagai Bukit Barisan di beberapa kecamatan, serta daerah pesisir di Kecamatan Batahan, Natal, dan Muara Batang Gadis.

Kabupaten Mandailing Natal memiliki 31 OPD, Salah satunya adalah Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, yang terletak di Jl. Willem Iskandar, Kecamatan Panyabungan. Dinas Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana memiliki tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pengendalian penduduk, keluarga berencana, ketahanan dan kesejahteraan keluarga yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Kabupaten.

3.9.3 Struktur Organisasi Dinas P2KB



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Narasumber

Dalam bab ini membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian di lapangan, dengan cara pendekatan kualitatif yang dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan kemudian ditarik kesimpulan. Analisis ini berfokus pada Pelayanan Prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara di lapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data-data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur dan pendidikan. Sehingga dapat memudahkan dalam pendistribusian berdasarkan objek penelitian.

Karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber informasi dan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan yang akan diuraikan sebagai berikut.

a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi narasumber berdasarkan jenis kelamin di kelompokkan menjadi dua narasumber yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber informasi dan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana

penjelasan yang akan diuraikan pada tabel 4.1 berikut disajikan presentase untuk masing-masing kategori sebagai berikut.

Tabel 4.1. 1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	2	40%
2	Perempuan	3	60%
	Jumlah	5	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi sebanyak 3 orang dengan presentase 60% sedangkan 2 orang berasal dari narasumber berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 2 atau 40%.

b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi dua kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 25-35 tahun, umur 36-50 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi dan presentase masing-masing kategori umur sebagai berikut :

Tabel 4.1. 2

Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

NO	Umur	Frekuensi	Presentase
1	25-35	2	40%
2	36-50	3	60%
	Jumlah	5	100%

Berdasarkan table 4.2 diatas dapat dilihat bahwa narasumber berumur 25-35 tahun dan umur 36-50 tahun, narasumber 25-35 tahun dengan frekuensi 2 orang atau 40%, sedangkan narasumber umur 36-50 tahun dengan frekuensi 3 orang atau 60%.

c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

Narasumber yang diwawancarai dikategorikan berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu, tingkat D3 dan S1. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing sebagai berikut:

Tabel 4.1. 3

Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	D3	2	40%
2	S1	3	60%
	Jumlah	5	100%

Berdasarkan tabel 4.1.3 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber pendidikan S1 dengan frekuensi 3 orang atau 60%. Sedangkan narasumber pendidikan D3 frekuensi 2 orang atau 40%.

4.1.2. Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

a. Transparan

pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Elfi Maryani.SKM dan ibu Laila Sari.A.Md.Kes, selaku kepala dinas p2kb Madina dan staf kader KB, mengatakan bahwa tim penggerak dapat mengakses informasi program kampung KB melalui koordinasi grup *WhatsApp* yang didalamnya terdapat jadwal kegiatan program Kampung KB. Kemudian hasil wawancara dengan bapak Adnan Harahap.S.K.M selaku kader gizi mengatakan bahwa melakukan komunikasi yang baik dan kolaborasi antar tim penggerak dapat memudahkan berjalannya program sesuai tujuan program Kampung KB. Untuk hasil wawancara dengan ibu Desi Tiamida A.Md.Kes dan ibu Sulatiah S.Keb, selaku anggota organisasi masyarakat mengatakan bahwa dengan rutin melakukan sosialisasi tentang program kampung KB, baik dalam pembinaan pada tim penggerak maupun jadwal kegiatan program kampung KB dapat memudahkan berjalannya program kampung KB sesuai dengan jadwal kegiatan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pada umumnya mengatakan hal yang sama, program kampung KB dapat berjalan dengan baik karena adanya kerja sama antar tim penggerak dalam mewujudkan tujuan program kampung KB, melalui kemudahan dalam mengakses informasi mengenai kampung KB dan jadwal kegiatan yang akan dilakukan pada proses berjalannya program kampung KB, serta pengawasan dalam jalannya kegiatan sehingga dapat berjalan dengan berkesinambungan.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa program kampung KB di Kabupaten Mandailing Natal terlaksana karena adanya kolaborasi antar tim penggerak, komunikasi yang baik dan kemudahan dalam mengakses informasi

melalui koordinasi grup *WhatsApp*, serta rutin melakukan sosialisasi yang didalamnya terdapat pembinaan pada tim penggerak kampung KB, dan jadwal kegiatan kampung KB, sehingga program kampung KB dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

b. Akuntabilitas

Tanggung jawab merupakan salah satu bentuk koordinasi yang dilakukan oleh Dinas p2kb sehingga program kampung KB dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Dengan komitmen dan keseriusan Dinas P2KB dalam menggerakkan tim dalam menjalankan program kampung kb sehingga dapat tercapainya program kampung KB yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Elfi Mahrani.S.K.M dan bapak Adnan Harahap S.K.M, bahwa tanggung jawab Dinas P2KB dengan pembinaan untuk melaksanakan program kampung KB serta upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan adalah dengan menggerakkan tim, melakukan koordinasi pada tim penggerak, baik koordinasi langsung (rapat) maupun koordinasi melalui grup *WhatsApp*. Kemudian hasil wawancara dengan ibu sulatih S.Keb dan Laila Sari A.Md.Kes, bahwa dengan Dinas P2KB membuat jadwal kegiatan untuk turun langsung ke lapangan persatu (1) bulan sekali kedesa-desa kampung KB yang ada di Madina, dapat memastikan tim penggerak menjalankan program kampung KB sesuai kegiatan yang sudah terjadwal seperti pemberian makanan tambahan. Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Adnan Harahap S.K.M, bahwa dengan berkomunikasi yang baik dapat menciptakan hubungan kerja dengan tim

penggerak, dengan memberikan arahan serta motivasi semangat kerja sehingga target-target dalam program kampung KB dapat tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pada umumnya mengatakan hal yang sama, terkait keseriusan Dinas P2KB dalam menjalankan program kampung KB dengan membuat jadwal kegiatan dan memastikan kegiatan tersebut berjalan dengan baik dengan turun langsung kelapangan satu bulan sekali ke desa-desa kampung KB yang ada di Madina, berkomunikasi dengan baik serta memberikan arahan dan motivasi pada tim penggerak dapat menciptakan hubungan kerja dan semangat kerja tim penggerak. Komunikasi adalah salah satu hal penting dalam suatu program agar dapat berjalan sesuai tujuan program.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa program kampung KB di Kabupaten Mandailing, tanggung jawab yang dilakukan Dinas P2KB pada tim penggerak dengan melakukan pembinaan tentang program kampung KB, melakukan koordinasi langsung (rapat) atau tidak langsung melalui grup *WhatsApp*, turun langsung kelapangan 1 bulan sekali ke desa-desa kampung KB memantau jalannya kegiatan program kampung KB, dan berkomunikasi baik pada tim penggerak dengan memberikan motivasi dan arahan kerja sehingga dapat menciptakan hubungan kerja yang baik dan semangat kerja dalam menjalankan program kampung KB.

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif. Dengan upaya menyediakan sarana dan prasarana program kampung KB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Elfi Mahrani S.K.M dan ibu Laila Sari.A.Md.Kes, mengatakan bahwa pengarahannya untuk melaksanakan program kampung KB serta upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan, tim penggerak diberikan pembinaan atau bimbingan tentang program kampung KB, kemudian Dinas P2KB melakukan pengawasan langsung secara berkala maupun melalui grup *WhatsApp* dengan mengambil gambar disetiap kegiatan, serta berkoordinasi antar tim penggerak apabila ada kendala dalam menjalankan program. Kemudian hasil wawancara dengan ibu Sulatiah S.Ked dan bapak Adnan Harahap S.K.M, bahwa Dinas P2KB berkoordinasi pada tim penggerak memastikan sarana dan prasarana setiap desa memadai seperti tempat yang layak dan nyaman, alat-alat untuk pemeriksaan (medis) sesuai kebutuhan pada program kampung KB. Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Desi Tiamida A.Md.Kes, bahwa untuk meningkatkan keterampilan tim penggerak Dinas P2KB melakukan rapat secara berkala, rapat koordinasi dengan tim, edukasi mengenai program kampung KB dan cara mengatasi kendala yang mungkin terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pada umumnya mengatakan hal yang sama, dengan adanya perencanaan suatu program dapat berjalan sesuai dengan peraturan, Dinas P2KB memastikan bahwa sarana dan prasarana setiap desa kampung KB sudah memadai seperti tempat yang layak dan nyaman, adanya alat-alat medis sesuai dengan standar dan kebutuhan program kampung KB, dan untuk menjalankan program kampung KB Dinas P2KB memberikan pembinaan atau bimbingan pada tim penggerak melalui rapat secara

berkala maupun dengan berkoordinasi melalui grup *WhatsApp* dengan tim penggerak sehingga dapat tercapainya kualitas pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas P2KB sudah memberikan pengarahan pada tim penggerak, memberikan pembinaan atau bimbingan program kampung KB, berkolaborasi dengan tim penggerak untuk menjalankan program kampung KB secara meksimal dengan melakukan koordinasi secara langsung maupun melalui *WhatsApp* grup dengan mengambil dan mengirim gambar proses kegiatan program kampung kb dan memastikan sarana dan prasarana program kampung KB terpenuhi seperti tempat yang layak dan nyaman untuk proses kegiatan kampung KB, adanya alat-alat pemeriksaan (medis) sesuai standar dan kebutuhan program kampung KB sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

d. Partisipasi

Partisipasi merupakan bagian dari keterlibatan seseorang, baik secara mental maupun emosional dalam memberikan respon terhadap suatu kegiatan, serta mendukung pencapaian tujuan dan bertanggung jawab atas keterlibatannya tersebut, dengan memberikan pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan inspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Elfi Mahrani S.K.M dan bapak Adnan Harahap S.K.M, mengatakan bahwa dengan memberikan motivasi dan arahan semangat kerja pada tim penggerak kemudian berkolaborasi dalam melakukan sosialisasi pada masyarakat tentang kampung KB dan mengajak

masyarakat terutama ibu hamil dan ibu yang memiliki anak kecil untuk ikut serta dalam menjalankan program kampung KB. Kemudian hasil wawancara dengan ibu Laila Sari A.Md.Kes dan ibu Desi Tiamida A.Md.Kes, mengatakan bahwa dengan memberikan edukasi dan membangun kesadaran masyarakat pentingnya mengikuti program kampung KB, menciptakan komunikasi yang baik antara tim penggerak dengan masyarakat, dan saling berdiskusi memenuhi kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan program kampung KB sehingga dapat terlaksana dengan efektif dan efisien. Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Sulatiah S.Keb, mengatakan bahwa tercapainya program kampung KB karena adanya kolaborasi antara Dinas P2KB dan tim penggerak serta tingginya partisipasi masyarakat, dengan melaksanakan semua kegiatan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan program kampung KB di Kabupaten Mandailing Natal sudah terlaksana dengan adanya kolaborasi antara Dinas P2KB dan tim penggerak serta tingginya partisipasi masyarakat dalam mengikuti setiap kegiatan program kampung KB seperti mengikuti posyandu tiap bulannya, mengikuti sosialisasi yang diadakan tim penggerak program kampung KB, dengan memberikan edukasi dan membangun kesadaran masyarakat pentingnya mengikuti program kampung KB sehingga dapat mewujudkan keluarga yang sejahtera dan berkualitas.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Analisis Hasil Wawancara

Dalam rangka menjawab rumusan masalah penelitian, Bagaimana Pelayanan Prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal , maka penulis menganalisis perolehan data primer dari hasil penelitian yang disajikan sebelumnya.

Dari seluruh data penelitian tersebut, maka akan diberikan analisis tentang Pelayanan Prima Dinas P2KB pada program kampung KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal. Dalam melakukan analisis, data yang disajikan pada bagian selanjutnya akan disesuaikan dengan menggunakan data sekunder yakni berupa teori-teori yang berhubungan dengan tujuan kegiatan penelitian ini, sebagai berikut:

a. Transparan

Suatu langkah penting yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai wujud nyata dalam upaya pengurangan stunting adalah pelaksanaan program kampung KB dengan memberikan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, transparansi memiliki peran penting dalam pengembangan akuntabilitas publik karena dengan mewujudkan transparansi maka pemerintah setidaknya telah

mempermudah warga untuk mengetahui tindakannya dan masyarakat mengetahui segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.

Salah satu upaya nyata yang dilakukan pemerintah melalui program kampung KB di Kabupaten Mandailing Natal terlaksana karena adanya kolaborasi antar tim penggerak, komunikasi yang baik dan kemudahan dalam mengakses informasi melalui koordinasi grup *WhatsApp*, serta rutin melakukan sosialisasi dapat memudahkan berjalannya program kampung kb sehingga program kampung KB dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

b. Akuntabilitas

Menurut Sujarweni (2015), akuntabilitas adalah bentuk keharusan seorang (pimpinan/pejabat/pelaksana) untuk menjamin bahwa tugas dan kewajiban yang diembannya sudah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku. Menurut Samani, M (2020) menjelaskan bahwa tanggung jawab merupakan sebuah sikap dalam diri seseorang yang menunjukkan sikap mengetahui dan melaksanakan apa yang dilakukan sebagaimana yang diharapkan oleh orang lain. Selain itu menurut Narwanti (dalam Fitriastuti, 2014) yang menyatakan bahwa tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya, yang seharusnya dia lakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial, dan budaya), Negara dan Tuhan Yang Maha Esa.

Salah satu upaya penggerakan pelayanan Dinas P2KB melalui program kampung KB di Kabupaten Mandailing Natal tanggung jawab yang dilakukan Dinas P2KB pada tim penggerak dengan melakukan pembinaan tentang program kampung KB, melakukan koordinasi langsung (rapat) atau tidak langsung melalui

grup *WhatsApp*, turun langsung kelapangan 1 bulan sekali ke desa-desa kampung KB memantau jalannya kegiatan program kampung KB, dan berkomunikasi baik pada tim penggerak dengan memberikan motivasi dan arahan kerja sehingga dapat menciptakan hubungan kerja yang baik dan semangat kerja dalam menjalankan program kampung KB.

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif. kondisional bisa diartikan sebagai sementara, bergantung pada syarat-syarat tertentu, atau bersifat provisional, yang berarti sesuatu itu dapat berubah tergantung pada situasi atau perubahan kondisi.

Menurut Sternberg, kemampuan terdiri dari tiga aspek utama, yaitu kecerdasan analitik, kreatif, dan praktikal. Kecerdasan analitik berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengolah informasi secara logis dan amatan, kecerdasan kreatif berkaitan dengan kemampuan individu dalam memecahkan masalah secara inovatif, dan kecerdasan praktikal berkaitan dengan kemampuan individu dalam menggunakan pengetahuan untuk menghadapi tantangan kehidupan sehari-hari.

Dinas P2KB memberikan pengarahan pada tim penggerak, memberikan pembinaan atau bimbingan program kampung KB, berkolaborasi dengan tim penggerak untuk menjalankan program kampung KB secara maksimal dengan melakukan koordinasi secara langsung maupun melalui *WhatsApp* grup dengan mengambil dan mengirim gambar proses kegiatan program kampung KB dan

memastikan sarana dan prasarana program kampung KB terpenuhi seperti tempat yang layak dan nyaman untuk proses kegiatan kampung KB, adanya alat-alat pemeriksaan (medis) sesuai standar dan kebutuhan program kampung KB sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

d. Partisipasi

Djalal dan Supriadi (dalam Yuwono, 2001:201-202) Dalam bukunya beliau menjelaskan bahwa makna partisipasi adalah pembuat keputusan dengan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, bahan, keterampilan, barang dan jasa.

Partisipasi berarti peran serta seseorang atau sekelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberikan masukan berupa pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan. Kerjasama merupakan sesuatu yang ditangani oleh beberapa pihak. Kerjasama adalah sebuah sikap mau melakukan suatu pekerjaan secara bersama-sama tanpa melihat latar belakang orang yang diajak bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan.

Program Kampung KB di Kabupaten Mandailing Natal sudah terlaksana dengan adanya kolaborasi antara Dinas P2KB dan tim penggerak serta tingginya partisipasi masyarakat dalam mengikuti setiap kegiatan program kampung KB seperti mengikuti posyandu tiap bulannya, mengikuti sosialisasi yang diadakan tim penggerak program kampung KB, dengan memberikan edukasi dan membangun

kesadaran masyarakat pentingnya mengikuti program kampung KB sehingga dapat mewujudkan keluarga yang sejahtera dan berkualitas.

e. Program Kampung KB

Program Kampung KB Di Kabupaten Mandailing Natal sudah berjalan selama dua (2) tahun. Program kampung KB dilakukan dalam upaya pengurangan stunting yang ada di Madina. Keberhasilan program kampung KB karena adanya tanggung jawab Dinas P2KB dalam memberikan pembinaan atau bimbingan pada tim penggerak, berkoordinasi dan berkolaborasi dengan tim penggerak, saling berkomunikasi antar tim penggerak, penyediaan sarana dan prasarana, kerja sama dan partisipasi masyarakat.

Tujuan program ini dilakukan agar terlaksananya program kampung KB sebagai salah satu upaya pengurangan stunting yang ada di Kabupaten Mandailing Natal, dengan terlaksananya program kampung KB ini dapat mewujudkan keluarga yang sejahtera dan berkualitas, meningkatkan kreatifitas masyarakat dalam membangun keluarga yang harmonis, serta bersama kampung KB menjadi lebih maju menuju masyarakat yang agraris dan berdaya saing.

Terdapat beberapa faktor penghambat pada program kampung KB yakni masih ada masyarakat yang tidak mengikuti program kampung KB, kurang pahamiya masyarakat mengenai bahayanya stunting pada anak, dan ada beberapa masyarakat yang masih mengikuti ilmu orang dulu (ilmu dari nenek turun temurun) sehingga tidak mengikuti posyandu dan kegiatan lainnya dari program kampung KB. Faktor penghambat lainnya dalam program kampung KB adalah anggaran dana

yang terbatas dan fasilitas yang terbatas sehingga hanya dapat mengoptimalkan dan memaksimalkan fasilitas-fasilitas yang ada dalam kondisi apapun.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Program kampung KB di Kabupaten Mandailing Natal sudah berjalan selama 2 (dua) tahun. Program ini bertujuan untuk mengurangi resiko stunting di Kabupaten Madina. Untuk mewujudkan efektivitas pelaksanaan Program kampung KB tidak terlepas dari pelayanan prima yang diberikan oleh Dinas P2KB, untuk mewujudkan pelaksanaan program kampung KB yang baik diperlukan koordinasi Dinas P2KB yang berkelanjutan.

Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya tanggung jawab Dinas P2KB, dengan memberikan arahan atau pembinaan pada tim penggerak, membuat jadwal kegiatan program kampung KB, melakukan pengawasan secara langsung persatu bulan sekali maupun melalui grup *WhatsApp* dengan mengirim gambar proses kegiatan program kampung KB, berkolaborasi dengan tim penggerak dalam membangun kesadaran masyarakat untuk ikut serta dalam program kampung KB, berkomunikasi yang baik pada tim penggerak dengan memotivasi dan memberikan arahan sehingga menciptakan semangat kerja tim penggerak.

Melalui program kampung KB sangat membantu dalam upaya pengurangan stunting di Kabupaten Madina, selain itu memudahkan tim penggerak dalam menjalankan kegiatan sesuai dengan yang sudah dijadwalkan, dengan komunikasi yang baik kegiatan akan terlaksanakan dengan baik, meskipun ada kendala dapat di

diskusikan bersama tim penggerak lainnya melalui rapat langsung atau grup *WhatsApp*.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran-saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami selama penelitian mengenai pelayanan prima Dinas P2KB dalam upaya pengurangan stunting di Kabupaten Madina.

1. Dinas P2KB sebaiknya lebih memperhatikan kesejahteraan tim penggerak agak lebih semangat lagi menjalankan program kampung KB, meningkatkan sarana dan prasarana, sehingga terhindar dari kendala-kendala yang mungkin terjadi dalam proses kegiatan program kampung KB.
2. Dinas P2KB harusnya lebih sering turun kelapangan bersama tim penggerak memantau desa-desa yang tingkat stuntingnya tinggi, menambah anggaran dana untuk makanan tambahan seperti susu, roti, dan makanan bergizi lainnya, sehingga angka stunting di Madina dapat berkurang.
3. Dinas P2KB harusnya lebih meningkatkan sosialisasi pada masyarakat, karena masyarakat masih banyak yang kurang paham bahaya stunting pada anak.
4. Dinas P2KB harus lebih responsif pada tim penggerak, lebih sering memberikan info-info terkait program kampung KB, dan lebih sering memberikan arahan agar lebih memperkuat hubungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, K. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Ellex Media.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima. Cetakan I*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iskandar. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press (GP Press).
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta.PT:BumiAkasara.
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Samani, M., & H. (2020). *Konsep Dan Model Pendidikan Karakter*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Thoha. (2013). *Kepemimpinan dalam manajemen*. Jakarta : Raja Grafindo. Persada.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit. Andi.
- Winarsih, A. S., & Ratminto, R. (2024). *A Bibliometric Study of E-government: Management Information Science Research in Indonesia During 2012-2022*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2016). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-.
- Zeithaml, V. A. (2010). *Services marketing strategy*.

Perundang- Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 tentang percepatan penurunan stunting
- Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga

Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga

Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 33 Tahun 2022 tentang Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

DRAFT WAWANCARA PENELITIAN

all draft
wawancara

JUDUL : PELAYANAN PRIMA DINAS P2KB PADA PROGRAM KAMPUNG KB
DALAM UPAYA PENGURANGAN STUNTING DI KABUPATEN MANDAILING
NATAL

07/06-2019
Rini

NAMA PENELITI: RINI ASTUTI

NPM : 2003100045

PRODI : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

A. Transparan:

pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

1. Bagaimana tim penggerak mengakses informasi tentang program kampung KB agar mudah dilaksanakan secara efektif?
2. Bagaimana tim penggerak memperoleh kemudahan dalam pembinaan, pengawasan, dan pengendalian kegiatan sehingga tim penggerak memiliki kemampuan dalam program kampung KB?
3. Bagaimana tim penggerak memperoleh pemahaman dalam pengendalian kegiatan program kampung KB sehingga dapat terlaksana secara efektif dan efisien?

B. Akuntabilitas:

pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Bagaimana komitmen dinas untuk melakukan pembinaan pada tim penggerak sehingga program kampung KB dapat berjalan?
2. Bagaimana keseriusan dinas dalam melakukan pengawasan pada tim penggerak sehingga tercapainya program kampung KB yang berkualitas dan berkesinambungan?
3. Bagaimana tanggung jawab dinas dalam menciptakan hubungan kerja dengan tim penggerak agar dapat melaksanakan program kampung KB ?

C. Kondisional:

pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif.

1. Bagaimana kemampuan dinas dalam memberikan pengarahan pada tim penggerak agar dapat meningkatkan semangat kerja sesuai dengan peraturan ?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan dinas pada tim penggerak dalam menyediakan sarana dan prasarana program kampung KB untuk tercapainya kualitas pelayanan secara maksimal?
3. Bagaimana kemampuan dinas meningkatkan keterampilan tim penggerak dalam pelaksanaan program kampung KB sehingga program berjalan dengan efektif dan efisien?

D. Partisipasi:

pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

1. Bagaimana dinas membangkitkan antusiasme tim penggerak dalam menjalankan program kampung KB sehingga dapat terlaksana dengan efektif dan efisien?
2. Bagaimana dinas mendorong peran serta tim penggerak dalam kegiatan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam program kampung KB?
3. Bagaimana pengarahan yang dilakukan dinas pada tim penggerak dalam meningkatkan kerjasama untuk tercapainya tujuan program kampung KB?

Kepada : Yth. Ketua Program Studi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Tempat

Perihal : **Permohonan Perubahan Judul Skripsi**

Bismillahirrahmanirrahiim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rini Astuti
NPM : 2003100045
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut :

**Efektivitas Pelayanan Prima Program Kampung Keluarga Berencana (KB) Dalam
Mengurangi Resiko Stunting**

Menjadi:

**Pelayanan Prima Dinas P2KB Pada Program Kampung KB Dalam Upaya
Pengurangan Resiko Stunting Di Kabupaten Mandailing Natal**

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan untuk dapat pengurusan selanjutnya.
Akhirnya atas perhatian dan kesediaan Bapak / Ibu saya ucapkan terima kasih.

Medan, 23 April 2024

Dosen Pembimbing



(Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd.)

Hormat Pemohon



(Rini Astuti)

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Publik



(Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP.)



UMSU

Unggul | Cordas | Terpercaya
Bila mara'awah surat ini agar disubulkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/IX/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20239 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
@umsumedan @umsumedan @umsumedan
<https://fkip.umgu.ac.id> fkip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Medan, 08 Januari 2024.

Kepada Yth. Bapak/Ibu,
Program Studi Ilmu Administrasi publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Rini Astri
NPM : 2003100045
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
SKS diperoleh : 133,0 SKS, IP Kumulatif 3,68

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No.	Judul yang diusulkan	Peretujuan
1.	Efektivitas Pelayanan Prima program kampung keluarga Berencana (Kb) Dalam mengurangi resiko Shunting.	8/1 2024 Ace
2.	Efektivitas pelaksanaan program Kartu Indonesia Sehat dalam pelayanan kesehatan di pusat kesehatan Masyarakat	
3.	Pengawasan kepala desa dalam meminimalisir tingkat kriminalitas remaja di desa Sukadama	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Medan, tanggal 08 Januari 2024

Ketua

Program Studi Ilmu Administrasi publik.

(ANANDA MAHARDIKA)
NIDN:

(Rini Astri)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk

Program Studi Ilmu Administrasi publik

(NAILI KHAINIAH S.P.MPd)
NIDN:

PB: Naili Khainiah S.P.MPd



(08)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [i umsumedan](#) [t umsumedan](#) [u umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 48/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M Tentang Panduan Penulisan Skripsi dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **08 Januari 2024**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **RINI ASTUTI**
N P M : 2003100045
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2023/2024
Judul Skripsi : **PELAYANAN PRIMA DINAS P2KB PADA PROGRAM KAMPUNG KB DALAM UPAYA PENGURANGAN RESIKO STUNTING DI KABUPATEN MANDAILING NATAL**
Pembimbing : **NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU Tahun 2021.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing skripsi sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 008.20.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul skripsi, pembimbing skripsi dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 08 Januari 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 27 Djumadil Akhir 1445 H
09 Januari 2024 M



Dr. ARIFIN SAMEH., S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
🌐 <https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id 📄 [umsumedan](#) 📱 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, 6 Maret 2024

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Rini Astuti
N P M : 2003100045
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor...../SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024. tanggal dengan judul sebagai berikut :

Efektifitas pelayanan Prima program kampung KB dalam
Mengurangi resiko stunting di kabupaten Mandailing
Natal

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(Natal Harriah S.P.M.pd.)

NIDN:

Pemohon,

(Rini Astuti)



Ageni Kelayakan Malaysia
Malaysian Qualifications Agency



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 431/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 07 Maret 2024
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Laboratorium FISIP UMSU
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
13	NEYS	2003100042	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	PERAN PELAYANAN PARTISIPATIF DINAS KESEHATAN DALAM PENANGGULANGAN STUNTING DI KECAMATAN TELUK NIBUNG KOTA TANJUNG BALAI
14	ZAHWA REZA NAFIZA SARI	2003100023	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	FUNGSI KOORDINASI VERTIKAL DALAM PELAKSANAAN PROGRAM POSYANDU BALITA DI DESA SEKIP KECAMATAN LUBUK PAKAM KABUPATEN DELI SERDANG
15	RINI ASTUTI	2003100045	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PROGRAM KAMPUNG KELUARGA BERENCANA (KB) DALAM MENGURANGI RESIKO STUNTING
16	NABILA MUNTAZA NASUTION	2003100066	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.	FUNGSI KOORDINASI VERTIKAL LURAH DALAM PROGRAM SERAM (SESER SAMPAH MALAM) DI KELURAHAN HELVETIA TENGAH KECAMATAN MEDAN HELVETIA KOTA MEDAN
17	NILAM PERMATA DEWI DAMANIK	2003100055	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA.	FUNGSI COORDINATING KELOMPOK MAJUANA NAGORI DALAM MENETAPKAN PRIORITAS SKALA PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR DI DESA BAHUNG HULLUAN KABUPATEN SIMALUNGUN

Medan, 24 Sya'ban 1445 H
05 Maret 2024 M



(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa menjangkau ke mana pun, asalkan ada jaringan internet

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Pini Astuti
N P M : 200310045
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelaksanaan Prima Dinak P2KB pada program KB dalam upaya pengurangan resiko stunting di Kabupaten Mandailing Natal

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/ Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	08/02/2024	Revisi latar belakang masalah, uraian teoritis, Metode penelitian, kerangka konsep, kategorisasi penelitian	<i>[Signature]</i>
2.	15/02/2024	Revisi latar belakang, kerangka konsep, kategorisasi penelitian.	<i>[Signature]</i>
3.	17/02/2024	Revisi latar belakang, kategorisasi penelitian, kerangka konsep.	<i>[Signature]</i>
4.	27/02/2024	Revisi kategorisasi penelitian, kerangka konsep	<i>[Signature]</i>
5.	05/03/2024	Acad Seminar proposal.	
6.	15/05/2024	Bimbingan Draft wawancara.	<i>[Signature]</i>
7.	18/05/2024	Bimbingan Draft wawancara.	<i>[Signature]</i>
8.	20/09/2024	Bimbingan Hasil penelitian, Pembahasan, serta kesimpulan.	<i>[Signature]</i>
9.	10/10/2024	Revisi Hasil penelitian dan kesimpulan.	<i>[Signature]</i>
10.	15/10/2024	ACC SKRIPSI	<i>[Signature]</i>

Medan,20.....



(Dr. Anifah Saleh, S.Sos., MSP.)
NIDN : 0070017402

Ketua Program Studi,

[Signature]
Ananda Mahardika, S.Sos., MSP
NIDN : 012218801

Pembimbing,

[Signature]
Nalini Khairiah, S.IP., M.Pd
NIDN : 013016304



ISSN 2807-6729



JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

JAPK
Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan

JAPK

(JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN)

LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Rini Astuti

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, Garuda, E-2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Pelayanan Prima Dinas P2KB Pada Program Kampung Kb Dalam Upaya Pengurangan Resiko Stunting Di Kabupaten Mandailing Natal*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 4 No 2 December (2024). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, October 15, 2024

Editor In Chief


(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>
Contact: 082160559891



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
@UmsuHijab surut ini agar disubukan
@UmsuHijab dan tangkasnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/company/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UCumsumedan)

Nomor : **906/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024**
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 27 Dzulq`idah 1445 H
04 Juni 2024 M

Kepada Yth : **Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
Kabupaten Mandailing Natal**
di-

Tempat.

Bissmillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa : **RINI ASTUTI**
N P M : 2003100045
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2023/2024
Judul Skripsi : **PELAYANAN PRIMA DINAS P2KB PADA PROGRAM KAMPUNG
KB DALAM UPAYA PENGURANGAN RESIKO STUNTING DI
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : RINI ASTUTI
Npm : 2003100045
Tempat dan Tanggal Lahir : Sukadamai, 30 Mei 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Desa Sukadamai rt 03 Kec. Sinunukan
Anak Ke : 3 dari 3 bersaudara

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Kastiok
Nama Ibu : Ismiati
Alamat : Desa Sukadamai rt 03. Kec. Sinunukan

Pendidikan Formal

1. 2008 – 2014 SD Negeri 329 Sukadamai
2. 2014 - 2017 SMP IT Al-Husnayain
3. 2017 - 2020 SMA Negeri 1 Sinunukan
4. 2020 - 2025 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara