

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu indikator kesehatan yang banyak memperoleh perhatian yaitu mengenai masalah gizi kronis dalam bentuk anak pendek (*stunting*). *Stunting* menurut WHO (*World Health Organization*) dalam (Nasikhah, 2012: 177) merupakan suatu keadaan pada anak yang mengalami gangguan pertumbuhan disebabkan oleh malnutrisi asupan zat gizi kronis atau penyakit infeksi kronis yang dapat ditunjukkan dengan nilai ambang batas (*z-score*) tinggi badan menurut usia (TB/U) < -2 standar deviasi (SD) median Standar Pertumbuhan Anak WHO. *Stunting* menjadi suatu permasalahan pada anak karena akan menimbulkan dampak seperti gangguan perkembangan kognitif (tingkat kecerdasan) dan psikomotor (perkembangan fisik) serta penurunan produktivitas disaat dewasa.

Pada tahun 2017 dari total anak dibawah lima tahun yang mengalami *stunting* di dunia sebesar 22,2% dengan jumlah sekitar 150,8 juta (Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, 2018: 1). Di tahun 2017, Afrika dan Asia merupakan negara yang sebagian besar ditinggali oleh anak berusia dibawah lima tahun yang mengalami *stunting* dimana lebih dari setengahnya sekitar 55% di Asia dan lebih dari sepertiganya sekitar 39% di Afrika (UNICEF, WHO, 2018: 3). Menurut *World Health Organization* (WHO) dalam (Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, 2018:

1) bahwa tingkat balita pendek (*stunting*) di Indonesia termasuk dalam negara peringkat tertinggi ketiga di wilayah Asia Tenggara (*South-East Asia Regional*) tahun 2017 yaitu sebesar 36,4%.

Menurut data Pemantauan Status Gizi (PSG) dalam (Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, 2018: 2) bahwa secara nasional tingkat balita pendek (*stunting*) di Indonesia pada tahun 2017 sebesar 29,6%. Sementara dilihat berdasarkan provinsi yang ada di Indonesia, terutama untuk tingkat balita pendek (*stunting*) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) pada tahun 2017 sebesar 19,8% dan diantara lima kabupatennya yang jumlah balita pendek (*stunting*) tertinggi berada di Kabupaten Gunungkidul sebesar 27,9% (Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat, 2018: 129).

Dikutip dalam web (Kementerian PANRB, 2019) salah satu potensi penyebab anak yang dilahirkan mengalami *stunting* yaitu akibat dari kehamilan remaja dibawah usia 20 tahun. Tercatat pada tahun 2013 khususnya di Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul terdapat persalinan remaja sebanyak 20 kasus dan pernikahan dini yang dapat dikatakan cukup tinggi yaitu sejumlah 9 kasus. Maka Puskesmas Gedangsari II yang dipelopori oleh Drg. Dyah Mayun Hartanti melakukan suatu inovasi melalui program yang dinamakan *Ayunda Si Menik* (Ayo Tunda Usia Menikah). Hal tersebut merupakan upaya puskesmas untuk mengatasi permasalahan yang sangat kompleks yaitu dalam menekan tingkat pernikahan usia dini khususnya di Kecamatan Gedangsari.

Inovasi *Ayunda Si Menik* dapat memberikan hasil yang signifikan dimana terjadi penurunan angka pernikahan dini berdasarkan data dari KUA Kecamatan Gedangsari dalam (Miftahuddin, 2018: 140) yaitu pada tahun 2014 sejumlah enam kasus, tahun 2015 sejumlah dua kasus hingga tahun 2016 sejumlah nol atau tidak ada kasus. Sementara itu dikutip dalam (Web Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul, 2017) bahwa dengan adanya kesepakatan bersama dari lintas sektor di Kecamatan Gedangsari yang dikuatkan dengan MoU (perjanjian kerja sama) sehingga Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul memberikan dukungan untuk menjamin keberlanjutan inovasi dari program tersebut yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Bupati No. 36 Tahun 2015 tentang Pencegahan Perkawinan Pada Usia Anak. Karena pencegahan perkawinan pada usia anak perlu dikembangkan di tempat lain sehingga perlu adanya payung hukum dan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul berharap bahwa program ini dapat direplikasi di kecamatan lainnya. Dengan adanya program *Ayunda Si Menik* ini bahwa pada tahun 2017 meraih penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Kemudian Puskesmas Gedangsari II melakukan inovasi adanya penambahan nama program “*Makan Sego Ceting*” (Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) sebagai upaya mendorong program tersebut agar lebih intensif dengan melakukan inovasi lanjutan. Adanya penambahan kata “*Makan Sego Ceting*” dikarenakan pada tahun

2017 permasalahan angka balita pendek (*stunting*) tertinggi berada di Kecamatan Gedangsari yaitu dengan jumlah 37,41% (KabarHandayani.com, 2019). Menurut Dinas Kesehatan Kabupaten Gunung Kidul (2018) dalam (Handayani, Kapota, & Oktavianto, 2019: 288) bahwa jumlah balita pendek (*stunting*) di Kecamatan Gedangsari yang tertinggi di wilayah Puskesmas Gedangsari II yaitu sebesar 37,16%, kemudian diikuti oleh Kecamatan Rongkop di wilayah Puskesmas Rongkop sebesar 33,48%, dan Kecamatan Semanu di wilayah Puskesmas Semanu I sebesar 31,29%.

Menurut *World Health Organization* (WHO) dalam (Kementerian Kesehatan RI, 2016: 3) bahwa batas standar tingkat balita pendek (*stunting*) berdasarkan WHO yaitu  $< 20\%$ , maka hal tersebut merupakan suatu permasalahan yang perlu diatasi apabila melebihi batas standar. Oleh karena itu Puskesmas Gedangsari II melakukan inovasi pelayanan publik melalui programnya bernama *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting). Berdasarkan data dari puskesmas Gedangsari II bahwa dengan adanya inovasi tersebut menunjukkan adanya keberhasilan sesuai dengan tujuannya yaitu dalam menurunkan angka *stunting* di Kecamatan Gedangsari di tahun 2018 turun menjadi 21,31% dan di tahun 2019 turun menjadi 17,4%. Dikutip dalam web (Kementerian PANRB, 2019) bahwa inovasi tersebut pada tahun 2019 kembali meraih penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik. Selain masuk dalam penghargaan Top 99, dikutip

dalam web (Kemenpan RB, 2019) inovasi tersebut juga terpilih masuk dalam penghargaan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dapat dikatakan bahwa inovasi yang dilakukan oleh puskesmas Gedangsari II mengalami keberhasilan dalam menurunkan jumlah pernikahan usia anak yang kemudian disertai dengan turunnya tingkat stunting, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut sebagai skripsi dengan mengangkat judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka perumusan masalah yang akan diambil dalam penulisan ini yaitu :

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda

Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu sebagai sumber referensi bagi mahasiswa untuk menambah pengetahuan serta bahan acuan pada penelitian selanjutnya mengenai inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah

Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai sarana informasi bagi pemerintah dalam memaksimalkan inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019.

## **E. Studi Terdahulu**

Dalam studi terdahulu ini dapat mengetahui mengenai hasil dari penelitian sebelumnya. Dengan dilakukannya review dari hasil studi terdahulu yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik untuk memberikan gambaran agar terhindar dari kesamaan pada penelitian sebelumnya, sehingga adanya perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Berikut adalah beberapa studi terdahulu yang digunakan untuk dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Studi Pendahuluan

No	Penulis	Judul	Hasil
1	(Ariyani, Arik, Lely Indah Mindarti, 2016)	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang)	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi gebrakan suami siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang memiliki tiga metode pelayanan yaitu pembekalan, pelaksanaan dan evaluasi hasil pelatihan. Kualitas pelayanan pada inovasi tersebut dilakukan secara transparansi, akuntabilitas, kondisional dan partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Keberhasilan dari inovasi tersebut dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Kemudian inovasi tersebut dikembangkan ke dalam wadah yang lebih luas melalui gerakan sayang ibu dan anak. Namun dalam pelaksanaannya memiliki faktor pendorong yang dapat dilihat dari modal manusia yang dimiliki pegawai, modal kepemimpinan, modal struktur organisasi, koordinasi antar lembaga dan partisipasi masyarakat. Dan juga faktor penghambat yang dapat dilihat dari ketersediaan dana, sarana prasarana dan kuantitas tim, tingkat sumber daya manusia masyarakat yang rendah dan adanya budaya patrilineal dari masyarakat setempat.
2	(Mirnasari, 2013)	Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih meluncurkan SmartCard guna mengembangkan kemampuannya dalam bersaing. SmartCard digunakan secara berpasangan pada bus yang beroperasi antar provinsi. SmartCard berfungsi untuk

			<p>memudahkan pengecekan kendaraan (bus) yang tidak layak pakai. Adanya inovasi tersebut mengalami peningkatan pada kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh fasilitas, sarana dan prasarana dapat dikatakan cukup baik namun terdapat kekurangan pada kebersihan terminal, pemberian jasa dilakukan secara <i>ontime</i> sesuai dengan prosedur, petugas dalam memberikan respons yang baik sehingga cukup membantu dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan, tarif pemberian layanan sesuai dengan fasilitas, sarana dan prasarana, serta petugas bersikap ramah dan memberikan informasi yang jelas bagi pengguna layanan yang masih bingung.</p>
3	(Pratiwi, Mutiara, 2018)	Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makasar	<p>Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa adanya inovasi pelayanan publik “motor pelayanan lorong ta” pada kantor kecamatan Rappocini kota Makassar dilatarbelakangi karena terlalu padatnya pelayanan administrasi di kantor kecamatan Rappocini sehingga pelayanan yang diberikan tidak efektif. Motor pelayanan lorong ta berguna untuk menyimpan berkas sehingga memudahkan <i>driver</i> dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hal tersebut memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi khususnya pada masyarakat yang memiliki kesibukan bahkan tidak ada waktu untuk ke kantor camat. Namun masih terdapat kurangnya SDM dan prasarana dari pihak kecamatan sehingga pelayanannya</p>

			<p>kurang tepat waktu serta masih kurangnya sosialisasi dari pihak kecamatan karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi tersebut.</p>
4	(Handayani, 2016)	<p>Inovasi Layanan (Studi Kasus <i>Emergency Call</i> 115 Sebagai Inovasi Layanan Pada Kantor Basarnas Kelas A Biak)</p>	<p>Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi layanan <i>emergency call</i> 115 pada kantor basarnas kelas A Biak yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik namun masih perlu adanya beberapa pembenahan seperti jumlah sarana penunjang maupun sumber daya manusia yang belum ideal, penelepon yang melakukan keisengan pada <i>emergency call</i> 115, penelepon yang tidak sesuai pada obyek layanan, dan penelepon yang berasal dari luar kota. Terciptanya inovasi tersebut pada birokrasi berdasarkan pada perubahan mindset dari pengambil keputusan sebagai upaya pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan publik. Inovasi tersebut dapat berjalan dengan baik karena adanya sinergisme baik dari pihak pucuk pimpinan sebagai pembuat kebijakan, pihak anggota-anggota organisasi sebagai pelaksana inovasi serta pihak masyarakat sebagai penilai dan pengguna layanan yang diberikan.</p>
5	(Fitriana, 2014)	<p>Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif Tentang Inovasi <i>Boarding Pass System</i> Dalam Meningkatkan Kualitas</p>	<p>Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi <i>boarding pass system</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan di stasiun Gubeng Surabaya dilakukan dengan pembatasan kuota yang menyebabkan penurunan jumlah penumpang, hal tersebut dilakukan jika tempat duduk dalam kereta api telah terisi 100%, namun bukan berarti penurunan jumlah</p>

		Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)	penumpang menjadikan pelayanan <i>boarding</i> yang buruk. Inovasi tersebut berhasil dalam meningkatkan pelayanan publik yang dipengaruhi oleh penambahan teknologi <i>boarding pass system</i> berupa <i>scanner barcode</i> yang menjadikan proses cek in lebih cepat, petugas menjalankan tugasnya sesuai SOP dengan memberikan informasi waktu <i>boarding</i> satu jam sebelum keberangkatan kereta api dan pemenuhan syarat penumpang dalam proses <i>boarding</i> yang disertai kartu identitas, bentuk PT. KAI memberikan respon yang tanggap mengenai keluhan-keluhan pelayanan melalui adanya <i>boarding pass system</i> serta para petugas menguasai dalam mengoperasikan <i>scanner barcode</i> namun dalam validasi tiket, para petugas berhak memberikan ketegasan dan penolakan apabila penumpang yang tidak bertiket memaksa untuk masuk.
6	(Firmada, 2015)	Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspur (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspur (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya berjalan dengan baik dan diterima oleh masyarakat khususnya bagi pemohon paspor. Namun masih terdapat beberapa kekurangannya yaitu jumlah kuota pemohon paspor tiap harinya yang terbatas walaupun telah dilakukan adanya sedikit penambahan kuota serta kekurangan meja dan kursi bagi pemohon paspor apabila hendak menulis paspor dan menunggu nomor antrian. Dengan adanya inovasi yang dilakukan Kantor

			<p>Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya guna mengatasi berbagai macam permasalahan mengenai kenyamanan pemohon paspor pada lahan parkir, kemacetan dan calo, adanya keterbatasan tempat dan SDM yang bertugas pada ULP Margorejo sehingga menyebabkan keterbatasan jumlah kuota pemohon paspor yang akan timbul kesenjangan terhadap pemohon yang memperoleh kuota dan yang tidak.</p>
7	(Anoraga, Abiseka Wijaya, Andy Fefta Wijaya, 2014)	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Program <i>Drive Thru</i> (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)	<p>Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui program <i>Drive Thru</i> di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi mendapatkan respon yang positif dari masyarakat karena sesuai dengan kebutuhannya serta model pelayanan yang diberikan secara efektif, efisien, dan simpel sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang dirasa nyaman dan baik. Program <i>Drive Thru</i> menyediakan layanan untuk pembayaran pajak bumi dan bangunan yang dapat mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan wajib pajak. Hal tersebut berpengaruh dalam memberikan kontribusi secara signifikan terhadap jumlah pendapatan dari sektor publik yang memberikan dampak pada total pendapatan asli daerah.</p>
8	(Mustofa, 2017)	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui	<p>Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro dikatakan</p>

		Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro	sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut dipengaruhi oleh kemudahan pada persyaratan, prosedur dan mekanisme pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat selain itu layanan juga dapat dilakukan diluar jam kerja dengan sarana pelayanan lapak mini (gerobak) di acara <i>car free day</i> , layanan dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaku wajib pajak dengan prosedur tahap pembayaran kurang dari 5 menit dan persyaratan yang mudah cukup dengan KTP dan STNK asli, adanya inovasi layanan SAMIN dapat diterima oleh masyarakat wajib pajak karena telah memiliki keuntungan dan nilai lebih melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan tersebut.
9	(Cantika, Sehsa, Dewi Rostyaningsih, 2015)	Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Mandiri Akta Tanah)	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa adanya inovasi program PERMATA (Pelayanan Mandiri Akta Tanah) dapat dilihat dari <i>performance</i> pegawai dan kredibilitas kantor pertanahan kota Semarang yang dinilai semakin baik. Kantor pertanahan kota Semarang memberikan kenyamanan kepada pihak pengguna layanan yang memberi kebebasan resiko dilihat dari penyimpanan data secara online yang sulit diketahui oleh orang lain. Pelayanan yang diberikan lebih mudah dan cepat karena menggunakan sistem online. Sarana dalam pelaksanaan PERMATA terdapat penambahan loket, yang loket pembayaran dan pengambilan berkas digabung

			dengan pelayanan manual. Penginputan data yang sebelumnya pelanggan dapat melakukan sendiri tetapi setelah adanya inovasi dilakukan oleh PPAT secara online. Namun terdapat tingkat kesulitan pada jangkauan pelayanan, prosedur hingga penggunaan sarana yang tersedia maka hal tersebut dapat diatasi dengan pelatihan kepada PPAT agar dapat mengoperasikan aplikasi PERMATA, sehingga PPAT tidak akan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.
10	(Suwastiti, Gayuh Sih, Endang Larasati, Sundarso, 2016)	Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor)	Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik pada kantor samsat kota Tegal berbasis teknologi yaitu samsat online. Manfaat adanya samsat online yaitu memperoleh keuntungan baik dari wajib pajak maupun pegawai. Keuntungan tersebut memudahkan si wajib pajak dalam melakukan pembayaran kendaraan bermotor serta kinerja pegawai samsat yang mengalami peningkatan. Namun masih adanya masyarakat luas yang belum merasakan dan mengetahui adanya inovasi samsat online sehingga kantor samsat kota Tegal perlu dilakukan adanya sosialisasi.

Berdasarkan pada studi terdahulu yang telah dicantumkan diatas maka penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu memfokuskan pada inovasi pelayanan publik dengan menggunakan teori atribut inovasi. Apabila dilihat dari penelitian terdahulu, belum adanya inovasi pelayanan publik dalam mengatasi stunting, sehingga inovasi pelayanan publik *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* berbeda dari

penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini akan menjelaskan terkait dengan inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* dengan menggunakan teori elemen inovasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Pelayanan Publik**

#### **a. Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik dalam bab 1 pasal 1 menjelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik menjelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007) dalam (Hardiyansyah, 2018:15) bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan berupa barang maupun jasa yang diberikan kepada publik

memiliki prinsip tanggung jawab yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.

Menurut Wasistiono (2002) dalam (Hardiyansyah, 2018:15) bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan berupa layanan pemberian jasa yang dilakukan oleh penyelenggara layanan baik pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat sebagai penerima layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk aktivitas atau kegiatan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat atau orang lain atau pihak yang menerima pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam meningkatkan kesejahteraan.

#### b. Asas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dalam (Hardiyansyah, 2018:32) menyatakan bahwa terdapat beberapa asas-asas pelayanan publik yaitu :

1. Transparansi yaitu pelayanan yang dilakukan memiliki sifat keterbukaan, mudah dimengerti dan dapat diakses oleh

siapapun yang membutuhkan serta disediakan secara memadai.

2. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan yang disesuaikan pada ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu pelayanan yang dilakukan disesuaikan pada kondisi dan kemampuan dari pihak yang memberikan pelayanan dengan pihak yang menerima pelayanan sesuai pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif yaitu pelayanan yang dilakukan untuk mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang dilakukan dengan secara adil atau tidak mendiskriminasikan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang dilakukan dengan memenuhi hak dan kewajiban pada pihak yang memberikan pelayanan dengan pihak yang menerima pelayanan.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry (1990) dalam (Hardiyansyah, 2018:57) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Tangibles* adalah faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna layanan yang dapat dilihat dari fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh penyelenggara layanan.
2. *Reliability* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh penyelenggara layanan dengan memenuhi janjinya secara handal dan akurat.
3. *Responsiveness* adalah kesediaan penyelenggara layanan dalam membantu penggunanya dengan memberikan pelayanannya secara cepat dan tanggap.
4. *Assurance* adalah pengetahuan dan perilaku yang sopan dari penyelenggara layanan yang mampu memberikan kepercayaan terhadap pengguna layanan.
5. *Emphaty* adalah kemampuan dalam memahami suatu permasalahan terhadap pengguna layanan dengan memberikan perhatian secara individual.

## 2. Inovasi

### a. Definisi Inovasi

Inovasi secara umum adalah penemuan baru yang belum pernah ada atau berbeda dari penemuan sebelumnya yang telah banyak diketahui. Menurut Wijayanti (2008) dalam (Basri, 2018: 7) bahwa inovasi yang ditekankan pada sektor publik mengacu pada aspek perbaikan yang berupa hasil dari kegiatan inovasi tersebut

dimana pemerintah yang mampu dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan cara yang lebih efektif, efisien dan berkualitas, serta murah dan terjangkau.

Menurut Muluk (2008) dalam (Ariyani, Arik, Lely Indah Mindarti, 2016: 157) bahwa inovasi di lingkup sektor publik guna untuk meningkatkan efisiensi dan meminimalisir biaya karena dasar dari organisasi pada sektor publik untuk menghadapi kelangkaan sumber daya dan anggaran yang terbatas. Manfaat dari adanya inovasi yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana hasil dari adanya inovasi membuat masyarakat juga ikut merasakan adanya perbaikan pelayanan menjadi lebih baik diikuti pula sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Suryani (2008) dalam (Hutagalung, Simon Sumanjoyo, 2018: 23) bahwa inovasi merupakan ide, cara atau obyek yang dapat dikatakan sesuatu hal yang baru dengan adanya perubahan yang dirasakan oleh seseorang ataupun masyarakat. Inovasi juga diartikan sebagai proses atau hasil dari pengembangan atau pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman baik dalam menciptakan ataupun memperbaiki suatu produk atau proses yang memiliki nilai lebih.

Menurut Sutarno (2012) dalam (Hutagalung, Simon Sumanjoyo, 2018: 23) bahwa inovasi dalam lingkup organisasi yaitu suatu cara sebagai kebutuhan untuk mengubah sesuatu hal yang baru

atau bahkan memperbaiki suatu produk, proses atau jasa dalam pengaturan kerja yang dilakukan oleh organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulannya yang kompetitif. Inovasi organisasi juga dapat mendorong seseorang untuk dapat berpikir mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi karena nilai, pengetahuan dan pembelajaran merupakan suatu hal yang sangat penting dalam inovasi organisasi.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan yang baru dalam pelayanan publik yang memiliki keunggulan dan nilai lebih dengan adanya perubahan layanan yang menjadikannya lebih baik dari sebelumnya sehingga pelayanannya menjadi lebih efektif dan efisien.

#### b. Elemen Inovasi

Menurut (Rogers, 1983: 10-24) menyatakan bahwa terdapat empat elemen utama inovasi yaitu :

##### 1. Inovasi

Inovasi adalah ide, praktik, atau obyek yang dianggap baru atau memiliki nilai kebaruan oleh setiap individu. Nilai kebaruan inovasi dapat diukur secara subyektif menurut sudut pandang masing-masing individu yang menerima sebuah inovasi.

## 2. Saluran komunikasi

Saluran komunikasi merupakan elemen penting sebagai suatu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan inovasi dari sumber ke penerima atau dari satu individu ke individu lain.

## 3. Waktu

Waktu merupakan elemen yang juga penting sebagai suatu aspek yang jelas untuk pertimbangan keputusan inovasi dalam setiap proses komunikasi hingga dapat diputuskan untuk menerima atau menolak inovasi tersebut.

## 4. Sistem sosial

Sistem sosial merupakan seperangkat unit yang saling berkaitan terlibat dalam pemecahan masalah bersama untuk mencapai tujuan bersama baik oleh anggota atau unit sistem sosial yang terdiri dari individu, kelompok informal, organisasi dan/atau subsistem.

### c. Kategori Inovasi

Menurut Christensen dan Laergreid (2001) dalam (Muluk, 2008: 47-48) menyatakan bahwa inovasi dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu :

#### 1. Inovasi terusan (*Sustaining innovation*)

Inovasi terusan adalah proses inovasi dalam membawa perubahan yang baru namun tetap berdasarkan pada kondisi

pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

2. Inovasi terputus (*Discontinues innovation*)

Inovasi terputus adalah proses inovasi dalam membawa perubahan yang benar-benar terbaru dan tidak berdasarkan pada kondisi yang sebelumnya sudah ada.

d. Tipologi Inovasi

Menurut Mulgan dan Albury (2003) dalam (Muluk, 2008: 44-45) menyatakan bahwa terdapat lima tipologi inovasi yaitu :

1. Inovasi produk atau layanan adalah adanya perubahan pada bentuk dan desain produk atau layanan.
2. Inovasi proses pelayanan adalah adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan pada perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan dalam suatu inovasi.
3. Inovasi metode pelayanan adalah adanya perubahan atau cara baru dalam interaksi dengan pengguna layanan dalam memberikan pelayanan.
4. Inovasi kebijakan adalah visi, misi, tujuan dan strategi baru yang memiliki alasan berdasarkan realitas yang ada.
5. Inovasi sistem adalah adanya interaksi sistem yang memiliki cara baru dalam melakukan interaksinya dengan aktor lain atau perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

e. Atribut Inovasi

Menurut (Rogers, 1983: 213-232) menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yaitu :

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*) adalah sejauh mana inovasi yang dianggap lebih baik daripada ide sebelumnya. Dalam suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih, sehingga dapat dijadikan ciri untuk membedakannya dengan yang lain. Karena dengan adanya suatu inovasi sebagai ukuran apakah inovasi tersebut dianggap menguntungkan orang lain atau tidak.
2. Kesesuaian (*compatibility*) adalah sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Dalam suatu inovasi memiliki sifat yang kompatibel dimana sesuai dengan inovasi yang telah diganti sebelumnya, agar inovasi sebelumnya tidak seakan-akan dibiarkan begitu saja melainkan dengan adanya inovasi sebelumnya dapat dijadikan sebagai proses transisi dari inovasi lama ke inovasi terbaru serta memudahkan dalam proses adaptasi dan pembelajaran secara cepat.
3. Kerumitan (*complexity*) adalah tingkat dimana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan. Dalam suatu inovasi sebagai suatu hal dengan cara yang baru dan lebih baik, maka dengan adanya inovasi tersebut seharusnya

mudah untuk dipahami oleh sebagian besar orang lain sehingga kemungkinan kecil yang dirasakan untuk tingkat kerumitan yang akan dialami.

4. Kemungkinan dicoba (*trialability*) adalah sejauh mana suatu inovasi dapat diuji cobakan. Dalam suatu inovasi yang berkesempatan telah teruji kualitasnya telah dicoba dan diterima oleh orang lain serta terbukti memiliki keuntungan dan nilai lebih apabila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
  5. Kemudahan diamati (*observability*) adalah sejauh mana hasil inovasi terlihat oleh orang lain. Apabila dalam suatu inovasi semakin mudah diamati dan dikomunikasikan oleh orang lain maka akan memiliki hasil yang lebih baik dari inovasi sebelumnya.
3. *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting)

*Ayunda Si Menik* (Ayo Tunda Usia Menikah) adalah sebuah program yang bertujuan untuk menurunkan angka pernikahan pada usia anak yang telah marak di tahun 2013 khususnya di Kecamatan Gedangsari sehingga dilaksanakanlah inovasi tersebut di tahun 2014 oleh puskesmas Gedangsari II. Setelah adanya inovasi *Ayunda Si Menik* (Ayo Tunda Usia Menikah) bahwa kasus pernikahan pada usia anak mengalami penurunan di setiap tahunnya. Dengan adanya kesepakatan

di lintas sektor yang diperkuat dengan MoU (perjanjian kerja sama) sehingga Pemerintah Kabupaten Gunungkidul memberikan dukungan dari kegiatan tersebut dengan menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pencegahan Perkawinan Pada Usia Anak. Dalam Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2015 pasal 1 ayat (6) yang berisi “pencegahan perkawinan pada usia anak adalah upaya-upaya yang berupa kebijakan, program, kegiatan, aksi sosial, serta upaya lainnya yang dilakukan oleh pemerintah daerah, orang tua, anak, masyarakat dan semua pemangku kepentingan dalam rangka mencegah perkawinan pada usia anak di Kabupaten Gunungkidul”. Hal tersebut agar program yang juga dilaksanakan oleh puskesmas Gedangsari II memiliki payung hukum dan diharapkan agar dapat direplikasikan di seluruh kecamatan lainnya.

Namun di tahun 2017 puskesmas Gedangsari II melakukan penambahan nama “Makan Sego Ceting” (Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) karena tingginya angka stunting khususnya di Kecamatan Gedangsari. Karena adanya korelasi menurunkan perkawinan pada usia anak yang akan berdampak pada anak stunting, sehingga inovasi tersebut menjadi *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) adalah sebuah program yang dibuat oleh puskesmas Gedangsari II sebagai upaya yang dilakukan bersama untuk menekan angka pernikahan usia anak, dengan

tujuan menekan resiko AKI (Angka Kematian Ibu), AKB (Angka Kematian Bayi) dan BBLR (Berat Bayi Lahir Rendah). Kasus BBLR (Berat Bayi Lahir Rendah) menjadi salah satu penyebab tingginya stunting selain kondisi ibu hamil anemia, status gizi buruk, sanitasi lingkungan tidak sehat, PHBS yang masih rendah sehingga dengan semangat jiwa gotong royong seluruh komponen berupaya untuk menurunkan angka stunting.

Dalam inovasi *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) memiliki berbagai macam bentuk kegiatan yaitu :

1. Peer Counselor PKPR (Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja)
2. Konsultasi kesehatan remaja melalui medsos
3. Gedangsari award
4. Kampanye lagu *Ayunda Si Menik*
5. Pelatihan satgas 1000 HPK
6. Remaja fokus atasi anemia dengan minum TTD (Tablet Tambah Darah) secara rutin setiap 1 minggu sekali
7. Gerakan masyarakat pintar tanpa anemia sebagai suami berperan untuk mendampingi dan memastikan ibu hamil minum TTD (Tablet Tambah Darah)
8. Kelorisasi sebagai warung hidup yang dimiliki setiap rumah tangga minimal tiga pohon kelor
9. Pelatihan pengolahan bahan dasar daun kelor

10. FGD tentang kesehatan pada remaja
  11. Pemantauan status gizi
  12. Pelatihan PMBA (Pemberian Makan Bayi dan Anak)
  13. Kelas ibu balita
  14. Pemantauan ASI Eksklusif
  15. Pemantauan garam berilium secara rutin
  16. Pemberian vitamin A dosis tinggi secara rutin
  17. Pemberian obat cacing secara rutin
  18. SDIDTK (Simulasi, Deteksi dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang Anak mulai dari 0-72 bulan)
  19. Pemicuan STBM (Sanitasi Total Berbasis Masyarakat)
  20. Pemberantasan sarang nyamuk dan pemantauan jentik-jentik, dll.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Fontana dalam (Maulana, 2018) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik, yaitu :

1. Faktor Organisasi

Organisasi memerlukan ide-ide kreatif dari orang-orang agar dapat berjalan dengan lancar sehingga organisasi tersebut dapat menjadikan lingkungan yang kondusif dalam menciptakan suatu inovasi.

## 2. Faktor Budaya

Dalam faktor ini bahwa budaya memiliki peran penting dalam mempengaruhi dan memelihara suatu inovasi yang dilakukan oleh organisasi, antara lain menerima situasi, kondisi yang belum pasti dan keterbukaan pada suatu hal yang baru dan sistem yang terbuka.

## 3. Faktor Manusia

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkompeten maka organisasi perlu melakukan adanya pelatihan dan pengembangan terhadap anggotanya dengan tujuan untuk mendorong individu agar lebih kreatif dan inovatif.

### **G. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah istilah-istilah sebagai batasan terhadap masalah yang menggambarkan suatu keadaan yang akan diteliti oleh peneliti sesuai dengan judul penelitian. Dalam judul penelitian ini yaitu “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019”, berikut adalah definisi konseptual yang berkaitan dengan judul penelitian :

1. Pelayanan publik adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dari penyelenggara layanan yang bertujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan agar kesejahteraan masyarakat meningkat.
2. Inovasi adalah suatu ide, cara atau penemuan baru yang belum pernah ada atau pembaruan dari inovasi sebelumnya dalam pelayanan publik yang memiliki keunggulan dan nilai lebih sebagai bentuk pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan meningkatkan kualitas yang lebih efektif dan efisien.
3. *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) adalah sebuah program puskesmas Gedangsari II adalah upaya yang dilakukan puskesmas Gedangsari dalam menurunkan angka pernikahan dini yang bertujuan menekan resiko AKI (Angka Kematian Ibu), AKB (Angka Kematian Balita) dan BBLR (Berat Bayi Lahir Rendah) yang dimana kasus BBLR menjadi salah satu penyebab tingginya stunting.

#### **H. Definisi Operasional**

Definisi operasional digunakan untuk mengetahui cara mengukur indikator yang digunakan oleh penulis dari variabel penelitian. Dalam penelitian ini yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II

Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019”,  
berikut indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Indikator Inovasi Pelayanan Publik *Ayunda Si Menik Makan Sego*

*Ceting* :

1. Inovasi

- a. Pengertian dan latar belakang
- b. Tujuan dan sasaran

2. Saluran komunikasi

- a. Saluran interpersonal
- b. Saluran media massa

3. Waktu

- a. Proses pengambilan keputusan
- b. Masyarakat dalam menerima atau tidaknya inovasi

4. Sistem Sosial

- a. Pihak-pihak yang terlibat dalam mendukung inovasi
- b. Tingkat partisipasi terhadap inovasi

2. Indikator Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan

Publik melalui Program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* :

1. Faktor organisasi

- a. Sumber Daya Manusia
- b. Lingkungan kerja

2. Faktor budaya
  - a. Prosedur pelayanan
  - b. Kinerja petugas
3. Faktor manusia
  - a. Pengetahuan petugas
  - b. Keterampilan petugas

## **I. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif ini dimana dalam penelitian akan menggambarkan suatu fenomena yang dideskripsikan secara detail untuk memperoleh informasi yang ada di lapangan sehingga perlu diidentifikasi secara mendalam. Menurut (Sugiyono, 2018: 9) bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian berlandaskan pada fenomena yang dapat diklasifikasikan untuk meneliti obyek secara alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kuncinya dengan teknik pengumpulan data yang digunakan secara gabungan serta analisis datanya bersifat induktif berdasarkan fakta di lapangan yang kemudian menjadi hipotesis atau teori dan hasil penelitian kualitatifnya lebih mengandung makna atau data yang sebenarnya.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan dilakukan untuk penelitian berada di Puskesmas Gedangsari II yang beralamat di Desa Watugajah, Kecamatan Gedangsari, Kabupaten Gunungkidul.

## 3. Unit Analisis Data

Sesuai pada penelitian ini yaitu Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan Puskesmas Gedangsari II dan masyarakat yang berpartisipasi pada inovasi tersebut sehingga dianggap relevan sebagai sumber data.

## 4. Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data sebagai informasi data yang akan dilakukan oleh peneliti. Data yang diperlukan dalam penelitian dibedakan menjadi dua jenis data yaitu :

### a. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2018: 225) bahwa data primer adalah data yang sumbernya diperoleh secara langsung dari sumber atau informan yang berhubungan dengan obyek penelitian kepada pengumpul data. Dalam memperoleh data primer dapat dilakukan wawancara dengan narasumbernya secara langsung kepada Inovator, Petugas

Puskesmas Gedangsari II, Satgas 1000 HPK dan masyarakat yang berpartisipasi pada inovasi tersebut dengan memberikan seluruh informasinya mengenai inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019.

b. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2018: 225) bahwa data sekunder adalah data yang sumbernya diperoleh secara tidak langsung kepada pengumpul data. Dalam memperoleh data sekunder dapat dilakukan dari dokumen-dokumen resmi yang berguna untuk memperkuat data atau informasi berkaitan dengan obyek penelitian meliputi buku, jurnal, skripsi, tesis, maupun hasil penelitian dari berbagai instansi pemerintahan maupun tidak, mengenai inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan beberapa cara yang dilakukan yaitu :

a. Wawancara

Menurut Esterberg (2002) dalam (Sugiyono, 2018: 231) bahwa wawancara adalah pertemuan antara kedua belah pihak yaitu antara peneliti dengan narasumber yang melakukan suatu percakapan atau tanya jawab untuk memperoleh informasi. Dimana wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur yaitu teknik pengumpulan data dengan mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan selain itu juga menggunakan alat bantu *voice recorder*.

Untuk menentukan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *purposive sampling*, dimana peneliti akan memilih informan yang dianggap mengetahui tentang informasi yang akan diteliti beserta masalahnya secara mendalam yang dapat dipercaya sebagai sumber data. Oleh karena itu, dalam penelitian ini yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019, maka peneliti akan melakukan wawancara terhadap beberapa informan sesuai pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 2 Daftar Narasumber Penelitian

No	Narasumber	Jumlah
1	Inovator	1 orang
2	Petugas Puskesmas Gedangsari II	2 orang
3	Satgas 1000 HPK	2 orang
4	Masyarakat	2 orang
Total		7 orang

b. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2018: 240) bahwa dokumen adalah suatu catatan peristiwa atau dokumen yang menjelaskan obyek yang akan diteliti. Dokumentasi sebagai data sekunder atau pelengkap untuk memperkuat data yang informasinya diperoleh secara relevan dari dokumen resmi. Dokumentasi dalam penelitian ini juga dapat berupa foto, laporan, dan lain-lain. Oleh karena itu dokumentasi digunakan sebagai data sekunder yang berkaitan dengan inovasi *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019.

6. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam (Sugiyono, 2018: 244) bahwa analisis merupakan suatu proses dalam mencari data yang disusun secara sistematis diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan lainnya yang mudah dipahami serta penemuan-penemuan yang dilakukan dapat

memberikan informasi kepada orang lain. Sedangkan menurut Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2018: 246-253) menyatakan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus hingga tuntas. Adapun komponen dalam analisis data sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum, memilih suatu hal yang pokok, memfokuskan pada suatu hal penting, yang kemudian mencari tema dan pola. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan suatu gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti guna mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan. Pada tahap ini maka peneliti memilih data yang akan diperoleh dari Puskesmas Gedangsari II yang berkaitan dengan inovasi *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting).

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan data yang telah direduksi yang kemudian disajikan baik dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan kategori, phi chard, pictogram dan sejenisnya. Dalam penyajian data tersebut, bahwa data dapat terorganisasikan, tersusun pada pola hubungan yang mudah untuk dipahami. Pada tahap ini, dokumen yang telah didapat di lapangan oleh peneliti seperti hasil wawancara

dengan narasumber yang akan dijelaskan pada bab pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan suatu temuan yang dikemukakan dapat memecahkan suatu permasalahan yang ditemukan melalui bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti mengumpulkan data menjadikan kesimpulan yang kredibel. Pada tahap ini, maka peneliti menjelaskan/menyimpulkan mengenai hasil data-data selama penelitian yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui program *Ayunda Si Menik Makan Sego Ceting* (Ayo Tunda Usia Menikah Mengawali Gerakan Semangat Gotong Royong Cegah Stunting) di Puskesmas Gedangsari II Kecamatan Gedangsari Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017-2019.