

**KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN BAGI
PENINGKATAN KUALITAS BALITA DI KECAMATAN
MEDAN POLONIA
(Studi Kasus Posyandu Mawar 4 Kelurahan Polonia)**

SKRIPSI

OLEH :

HANAFIDZ RAMADHANI NASUTION

198520026



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)7/5/24

**KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN BAGI
PENINGKATAN KUALITAS BALITA DI KECAMATAN
MEDAN POLONIA
(Studi Kasus Posyandu Mawar 4 Kelurahan Polonia)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di
falkutas ilmu sosial dan ilmu politik universitas medan area*



Oleh:

**HANAFIDZ RAMADHANI NASUTION
198520026**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FALKUTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area


Document Accepted 7/5/24


Access From (repository.uma.ac.id)7/5/24

HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Komunikasi Pelayanan Kesehatan Bagi Peningkatan Kualitas Balita Di Kecamatan Medan Polonia (Studi Kasus Posyandu Mawar 4 Kelurahan Polonia)
Nama : Hanafidz Ramadhani Nasution
NPM : 198520026
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh :
Komisi Pembimbing


Dr. Budi Hartono, M.Si
Pembimbing I


Khairunnisah Lubis, S.Sos., M.I.Pol
Pembimbing II



HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri, namun beberapa bagian dari skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditentukan sesuai dengan standar, aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area (UMA), saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hanafidz Ramadhani Nasution
NPM : 198520026
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area *Hak Atas Royalti Noneksklusif (Non-ekclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul: Komunikasi Pelayanan Bagi Peningkatan Kualitas Balita Di Kecamatan Medan Polonia beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian penyampaian ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 03 April 2024

Yang Menyatakan



(Hanafidz Ramadhani Nasution)

ABSTRAK

Komunikasi sangat diperlukan didalam proses kesadaran masyarakat, salah satunya kegiatan posyandu. Posyandu merupakan salah satu upaya kesehatan yang bersumber daya masyarakat, yang dilaksanakan oleh kader kesehatan yang telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Imunisasi, Kegiatan imunisasi pada balita merupakan bentuk upaya kesehatan yang berbasis masyarakat yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk, dan bersama masyarakat. Posyandu berperan sebagai pendamping kesehatan masyarakat khususnya balita. Identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu Rendahnya kunjungan masyarakat desa terhadap kegiatan posyandu dan Kurangnya minat masyarakat dalam mengikuti kegiatan posyandu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan terhadap peningkatan kualitas posyandu serta mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan program posyandu. Dengan menggunakan Indikator Komunikasi menurut Sutardji (2016) yaitu : pemahaman, pengaruh pada sikap, hubungan yang baik dan tindakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh penyelenggara imunisasi masih belum optimal dilihat dari rendahnya kunjungan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan posyandu berlangsung.

Kata Kunci : Komunikasi, Pelayanan, Kesadaran Masyarakat

ABSTRACT

Posyandu is one of the community-based health efforts, which is carried out by health cadres. This activity is a form of community-based health effort that is managed and organized from, by, for and with the community. Identification of the problems from this research are the low number of village community visits to posyandu activities and the lack of community interest in participating in posyandu activities. This study aims to find out how service communication improves the quality of posyandu and to find out the inhibiting and supporting factors in the implementation of the posyandu program. Sutardji's 2016 theory, namely: understanding, influence on attitudes, good relationships and actions. The method used in this study is descriptive qualitative method with data collection techniques Observation, Interview and Documentation.

Keywords: *Communication, Service, Public Awareness*



RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Hanafidz Ramadhani Nasution lahir di Medan pada tanggal 13 Desember 2001. Penulis merupakan anak ke-1 dari 1 bersaudara yang merupakan putri dari Ayahanda Mukhsin Nasution dan Ibunda Sumarni.

Riwayat pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis yaitu mulai dari tingkat Sekolah Dasar (SD) Yayasan Pendidikan Didikan Islam dan selesai pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 10 Medan, selesai pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMK Negeri 1 Medan, selesai pada tahun 2019. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi yaitu di Universitas Medan Area (UMA) dengan mengambil Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul **“Komunikasi Pelayanan Kesehatan Bagi Peningkatan Kualitas Balita Di Kecamatan Medan Polonia (Studi Kasus Posyandu Mawar 4 Kelurahan Polonia) “**.

Penulisan skripsi ini dengan tujuan untuk melengkapi syarat guna mencapai Gelar sarjana Administrasi publik (S1) Pada Program Studi Administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan Dalam menyelesaikan skripsi ini, dalam penyelesaian skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa, S. S.SOS, M.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr.Drs. Indra Muda, MAP selaku Ketua Jurusan Program studi Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang sudah banyak mengarahkan penulis dalam membuat skripsi ini dan telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan dan arahan, dan masukkan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Dosen Pembimbing II yang sudah banyak mengarahkan penulis dalam membuat skripsi ini.

6. Bapak Hikmawan Syahputra, S.IP,MA selaku Sekretaris Pembimbing yang sudah banyak mengarahkan penulis dalam membuat skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik dan para Staff Akademik dan Pegawai lainnya yang memberikan pengarahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Semua Informan yang telah membantu memberikan informasi kepada peneliti.
9. Keluarga besar terutama Kedua Orang Tua, Ayahanda tercinta Mukhsin Nasution dan Ibunda tercinta Sumarni yang telah memberikan doa yang tulus serta semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2019 Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Peneliti menyadari, bahwa dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, demi kesempurnaan skripsi ini kepada semua pihak utamanya para pembaca, Peneliti senantiasa mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Medan, 03 April 2024

Penulis

Hanafidz Ramadhani Nst
NPM: 198520026

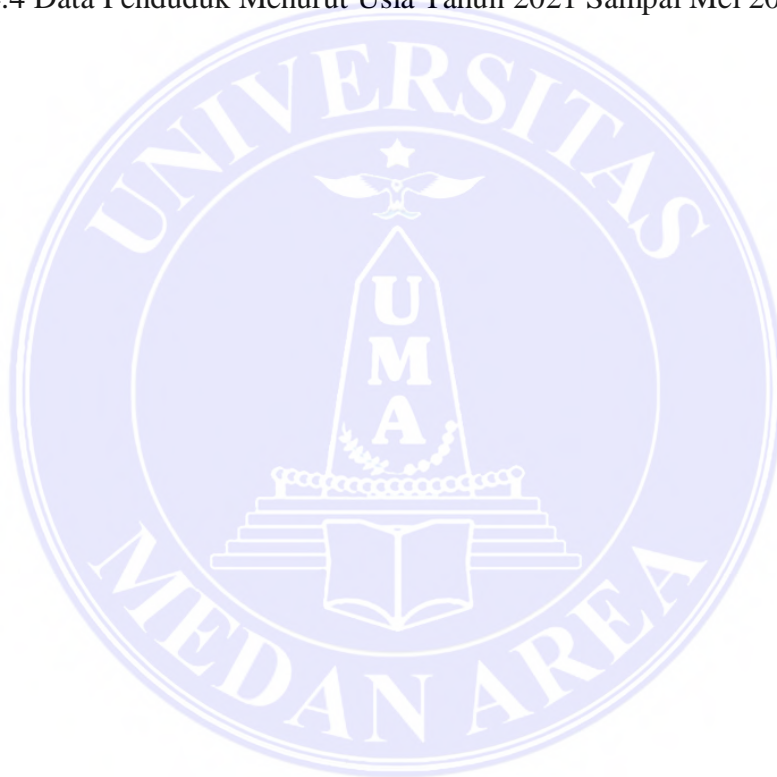
DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Komunikasi	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	9
2.1.2 Indikator Komunikasi.....	10
2.1.3 Jenis – Jenis Komunikasi.....	12
2.1.4 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	13
2.2 Pelayanan Publik	15
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.2.2 Standar Pelayanan Publik	16
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	19
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21
2.4 Posyandu	22
2.4.1 Pengertian Posyandu	22

2.4.2 Tujuan Penyelenggaraan Posyandu	23
2.4.3 Kegiatan Posyandu.....	24
2.5 Kerangka Pemikiran	26
2.6 Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Informan Penelitian	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran umum Lokasi Penelitian.....	36
4.1.2 Sejarah Terbentuknya Kelurahan.....	37
4.1.3 Keadaan dan Batas Wilayah.....	38
4.1.4 Letak geografis dan Letak Wilayah	39
4.1.5 Visi dan Misi Kelurahan Polonia	41
4.1.6 Susunan Struktur Organisasi Kelurahan Polonia.....	41
4.1.7 Keadaan Penduduk di Kelurahan Polonia	46
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Komunikasi Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kualitas Balita Pada Kelurahan Polonia	48
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Program Posyandu Kelurahan Polonia.....	56
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Rutin Posyandu Balita	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	31
Tabel 3.2 Informan Penelitian	32
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Lingkungan Kelurahan Polonia	40
Tabel 4.2 Nama Pegawai Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia	46
Tabel 4.3 Data Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	47
Tabel 4.4 Data Penduduk Menurut Usia Tahun 2021 Sampai Mei 2022	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran	28
Gambar 2 : Struktur Organisasi Kelurahan Polonia	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Informan.....	67
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara	68
Lampiran 3 : Surat Pengantar Riset	69
Lampiran 4 : Surat Selesai Riset.....	70
Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian.....	71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi meliputi setiap kegiatan manusia. Disadari atau tidak, komunikasi sudah menjadi bagian dari kehidupan setiap manusia. Komunikasi sangat luas dan begitu melekat di setiap sendi-sendi kehidupan sosial manusia. Para ahli memberikan berbagai macam definisi mengenai komunikasi salah satunya adalah menurut Dr. Ali Nurdin yang menyimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses pembagian makna atau ide-ide di antara dua orang atau lebih dan mereka mendapatkan saling pengertian tentang pesan yang disampaikan. Tanpa ada kesamaan makna diantara peserta komunikasi maka tidak ada sebuah tindak komunikasi.

Komunikasi nyatanya ada didalam setiap aspek kehidupan manusia. Dalam dunia kesehatan pun, komunikasi juga telah menjadi salah satu disiplin ilmu yang masuk dalam praktik keseharian para komunikator kesehatan (tenaga medis) seperti komunikasi terapeutik. Dalam masyarakat, isu kesehatan sangat menarik untuk diikuti dan diperbincangkan. Kemajuan teknologi serta pemberitaan di media massa juga memberikan pengaruh besar pada dunia kesehatan sehingga orang awam (bukan tenaga medis) juga tertarik untuk mengikuti perkembangannya.

Kesehatan merupakan hak azasi (UUD 1945, pasal 28 H ayat 1 dan UU No 23 Tahun 1992) dan sekaligus sebagai investasi, sehingga perlu diupayakan, diperjuangkan dan ditingkatkan oleh setiap individu dan oleh seluruh komponen bangsa, agar masyarakat dapat menikmati hidup sehat, dan pada akhirnya dapat

mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Hal ini perlu dilakukan, karena kesehatan bukanlah tanggung jawab pemerintah saja, namun merupakan tanggung jawab bersama pemerintah dan masyarakat, termasuk swasta (Departemen Kesehatan RI 2006).

Pembangunan kesehatan masyarakat merupakan kegiatan swadaya masyarakat yang bertujuan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat melalui perbaikan status kesehatan dan gizi. Keberhasilan akan pelaksanaan pembangunan kesehatan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat di kelurahan Polonia tidak bisa lepas dari berbagai dukungan dan peran aktif yang dilakukan oleh seluruh masyarakat. Dalam hal ini peran yang besar adalah peran Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) yang secara langsung berhadapan dengan berbagai permasalahan kemasyarakatan termasuk masalah kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat (Punikasari 2010).

Kegiatan pemantauan pertumbuhan di Indonesia telah dilaksanakan sejak tahun 1974 melalui penimbangan bulanan di posyandu dengan menggunakan Kartu Menuju Sehat (KMS). KMS memuat kurva pertumbuhan normal anak berdasarkan indeks antropometri berat badan menurut umur. Dengan penimbangan bulanan ini diharapkan gangguan pertumbuhan setiap anak dapat diketahui lebih awal sehingga dapat ditanggulangi secara cepat dan tepat. Pemantauan pertumbuhan perlu ditingkatkan perannya dalam tindak kewaspadaan untuk mencegah memburuknya keadaan gizi balita (Depkes RI, 2002).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan

efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. 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 (Pasal 1 Bab I Undang-Undang No. 25 Tahun 2009).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya". (Dwiyanto 2005) Pelayanan Publik menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi(2006) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Posyandu merupakan salah satu upaya kesehatan yang bersumber daya masyarakat, yang dilaksanakan oleh kader kesehatan yang telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan. Posyandu sebagai bentuk upaya kesehatan yang berbasis masyarakat yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk, dan bersama masyarakat. Posyandu diselenggarakan untuk memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat memperoleh pelayanan

kesehatan dasar atau sosial dasar untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu dan angka kematian bayi (Kemenkes, 2013). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi, kegiatan posyandu tidak terbatas hanya pemberian imunisasi saja, tetapi juga memonitor tumbuh kembang bayi dan balita melalui kegiatan penimbangan dan pemberian makanan tambahan. Pencegahan dan penanganan gizi buruk juga dapat segera ditangani sedini mungkin jika posyandu berjalan baik, karena pada dasarnya anak balita bergizi buruk tidak semua lahir dalam keadaan berat badan tidak normal (Soegianto, 2005).

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah dalam bidang Kesehatan. Pemerintah melakukan berbagai upaya agar dapat mewujudkan masyarakat yang sehat. Salah satu bentuk upaya tersebut adalah penyelenggaraan pelayanan Kesehatan. Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara tersendiri atau Bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan Kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Berbagai fasilitas Kesehatan sudah diberikan oleh pemerintah, seperti mendirikan rumah sakit, puskesmas, posyandu, yang siap melayani masyarakat dalam hal Kesehatan.

Kegiatan Posyandu sangat penting karena selain memudahkan, Posyandu juga merupakan program pemerintah untuk mensukseskan kesehatan masyarakat khususnya balita di Indonesia. Selain mudah dijangkau, di kegiatan Posyandu ini, ada banyak manfaat lain yang didapatkan oleh masyarakat, yakni terdapat kegiatan komunikasi kesehatan dan interpersonal serta bonding moment sehingga

orang tua yang mengantarkan anaknya kegiatan Posyandu, kualitas komunikasi dan kedekatan antar masyarakat desa juga lebih baik. Mereka juga bisa saling berbagi tentang kondisi kesehatan buah hati mereka, sehingga informasi mengenai perawatan anak juga lebih banyak didapatkan dalam kegiatan Posyandu ini.

Dari segi ekonomi, Posyandu jelas lebih menghemat pengeluaran rumah tangga karena kegiatan Posyandu ini bersifat gratis. Posyandu berperan sebagai pendamping kesehatan masyarakat khususnya balita. Karena balita membutuhkan perhatian khusus dan kesehatan mereka sangat rentan, Posyandu memberikan sumbangsih pada pelayanan kesehatan masyarakat. Meskipun masyarakat ada yang menganggap remeh kehadiran Posyandu, tetap tidak dapat dipungkiri bahwa Posyandu tetap menjadi idola masyarakat karena memberikan banyak manfaat.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang telah dilakukan sebagai pedoman pemberian pelayanan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Upaya pengembangan kualitas sumber daya manusia dengan mengoptimalkan potensi perkembangan anak yang dilakukan secara merata apabila sistem pelayanan kesehatan yang berbasis masyarakat seperti posyandu dapat dilakukan secara efektif dan efisien dan dapat menjangkau ke semua sasaran yang membutuhkan layanan tumbuh kembang anak, ibu hamil dan ibu menyusui. Ibu dan anak merupakan anggota keluarga yang perlu mendapatkan prioritas dalam penyelenggaraan upaya kesehatan, karena ibu dan anak merupakan kelompok yang paling rentan terhadap keadaan keluarga dan sekitarnya secara umum. Sehingga penilaian terhadap status kesehatan dan kinerja upaya kesehatan ibu dan anak penting untuk dilakukan.

Para ahli Ratminto dan Atik. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Rutin Posyandu Balita Bulan Mei-Juli 2023

Bulan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Balita
Mei	19	19	38 anak
Juni	18	17	35 anak
Juli	16	14	30 anak

Sumber: Data Posyandu Mawar 4 Kelurahan Polonia

Dari data tabel diatas dapat disimpulkan jumlah kunjungan rutin posyandu balita Mawar 4 pada kelurahan polonia yang dilakukan per bulan setiap tanggal 15 mengalami penurunan pada daftar kunjungan hadir dengan total jumlah balita 44 anak.

Berdasarkan masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Komunikasi Pelayanan Publik Bagi Peningkatan Kualitas Posyandu Di Kelurahan Polonia ”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang di jelaskan dia atas, maka penulis dapat mengidentifikasi apa saja inti dari permasalahan yang ada, yaitu:

1. Rendahnya kunjungan masyarakat desa terhadap kegiatan posyandu.
2. Kurangnya minat masyarakat dalam mengikuti kegiatan posyandu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi pelayanan public terhadap peningkatan kualitas posyandu pada Kelurahan Polonia ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program posyandu di Kelurahan Polonia ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui komunikasi pelayanan public terhadap peningkatan kualitas posyandu pada Kelurahan Polonia ?
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program posyandu di Kelurahan Polonia ?

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini sebagai persyaratan dalam menyelesaikan Studi di Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik untuk mencapai gelar sarjana (S1) dalam jurusan Administrasi Publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu atau menjadi bahan masukan untuk pihak yang lain yang ingin melakukan penelitian ulang dengan menggunakan cara penelitian yang berbeda dan informasi-informasi yang lebih baik dari sebelumnya.

2. Secara Praktis

Semoga penelitian ini mampu memberikan pengetahuan bagi pembaca maupun masyarakat pada umumnya sehingga memperluas wawasan bagi peneliti tentang peningkatan kualitas posyandu dalam meningkatkan kesehatan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi Menurut Anwar Arifin. Menurutnya arti komunikasi adalah jenis proses sosial yang erat kaitannya dengan aktivitas manusia serta sarat akan pesan maupun perilaku. Komunikasi meliputi setiap kegiatan manusia, Disadari atau tidak komunikasi sudah menjadi bagian dari kehidupan setiap manusia. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau tidak berjalan secara efektif. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, seorang pegawai dalam suatu organisasi perlu memahami dan meningkatkan kemampuan komunikasinya, khususnya dalam melakukan pelayanan publik.

Komunikasi dalam pelayanan publik sebagai jembatan dalam memulai suatu hubungan serta berjalan dua arah sangatlah dibutuhkan dalam pelayanan publik. Melayani dan dilayani adalah merupakan salah satu bentuk proses interaksi dalam kehidupan bermasyarakat. Hal ini dapat terlihat dalam segala macam bentuk layanan publik atau instansi seperti di pemerintahan, dimana peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (public 3 service) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer.

Aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi

dengan masyarakat. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan dalam orang memberikan layanan. Nilai baik tidaknya sebuah layanan kerap kali diukur dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Dengan demikian keterampilan komunikasi ini harus dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan.

Etimologis dapat melacak pengertian komunikasi pada bahasa Latin. Dalam bahasa latin komunikasi disebut dengan “*communis*” yang sama artinya dengan “sama”, atau boleh juga disebut dengan “*communicare*” yang bermakna “membuat sama” dan dengan kata lain sama seperti komunikasi adalah komunitas Mulyana (2015).

Komunikasi merupakan proses pemindahan dan pertukaran pesan, di mana pesan ini dapat berbentuk fakta, gagasan, perasaan, data atau informasi dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk mempengaruhi dan atau mengubah informasi yang dimiliki serta tingkah laku orang yang menerima pesan tersebut (Ruky 2014).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian ide, gagasan dan informasi yang dilakukan antar manusia dengan tujuan untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang.

2.1.2 Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2016) terdapat beberapa indikator komunikasi efektif, yakni sebagai berikut :

1. Pemahaman
2. Pengaruh pada sikap
3. Hubungan yang baik

4. Tindakan

Berikut adalah uraian penjelasan indikator komunikasi menurut Sutardji (2016) :

1. Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

3. Hubungan Yang Baik

Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

4. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

2.1.3 Jenis – Jenis Komunikasi

Adapun Jenis-jenis komunikasi yang dapat kita ketahui di antaranya ialah seperti berikut:

1. Komunikasi berdasarkan penyampaian

a. Lisan

Komunikasi secara lisan dimaknai sebagai jenis komunikasi yang terjadi secara langsung tanpa ada batasan jarak. Misalnya, dalam suatu rapat, wawancara maupun percakapan biasa.

b. Tulisan

Komunikasi secara tertulis merupakan jenis media komunikasi yang penyampaiannya dilakukan dalam bentuk tulisan. Misalnya, naskah, spanduk undangan dan sebagainya.

2. Komunikasi berdasarkan tujuan

Jika ditinjau berdasarkan tujuan, komunikasi dapat dikategorikan menjadi beberapa macam. Misalnya, pemberian saran, pidato, perintah, ceramah, maupun wawancara. Konsep komunikasi semacam ini menekankan bahwa komunikator menjadi faktor penting dalam jalinan interaksi tersebut.

3. Komunikasi berdasarkan ruang lingkup

a. Internal

Komunikasi internal merupakan jenis komunikasi yang terjadi dalam

ruang lingkup organisasi maupun perusahaan. Contohnya, interaksi antar individu yang ada dalam ruang lingkup tersebut. Komunikasi internal bisa berupa komunikasi vertical, horizontal maupun diagonal.

b. Eksternal

Komunikasi eksternal berarti komunikasi yang terjalin antar organisasi maupun masyarakat dalam berbagai macam bentuk. Misalnya, konferensi pers, pameran, publikasi, siaran televisi maupun bakti sosial.

4. Komunikasi berdasarkan aliran

- a. Komunikasi satu arah, yaitu komunikasi yang berasal dari salah satu pihak saja.
- b. Komunikasi dua arah, yaitu komunikasi yang mempunyai sifat saling memberikan timbal balik.
- c. Komunikasi ke bawah, yaitu komunikasi dari atasan dengan bawahan.
- d. Komunikasi ke atas, yaitu komunikasi yang berasal dari seseorang bawahan pada atasan.
- e. Komunikasi ke samping, yaitu komunikasi yang terjalin di antara beberapa orang pada kedudukan setara.

2.1.4 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Mencapai komunikasi yang efektif perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Effendy (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi harus tepat waktu dan tepat sasaran. Ketepatan waktu dalam menyampaikan komunikasi harus betul-betul diperhatikan, sebab apabila

penyampaian komunikasi tersebut terlambat maka kemungkinan apa yang disampaikan tersebut tidak ada manfaatnya lagi.

2. Komunikasi harus lengkap. Selain komunikasi yang disampaikan harus mudah dimengerti oleh penerima komunikasi, maka komunikasi tersebut harus lengkap sehingga tidak menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi. Hal itu perlu ditekankan, sebab meskipun komunikasi mudah dimengerti tetapi apabila komunikasi tersebut kurang lengkap, maka hal itu menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi, sehingga pelaksanaan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan.
3. Komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi. Dalam menyampaikan suatu komunikasi, apalagi bilamana komunikasi yang harus disampaikan tersebut merupakan hal-hal yang penting yang perlu pengertian secara mendalam, maka faktor situasi dan kondisi yang tepat perlu diperhatikan. Apabila solusi dan kondisi dirasakan kurang tepat, bilamana komunikasi yang akan disampaikan tersebut dapat ditunda maka sebaiknya penyampaian komunikasi tersebut ditangguhkan.
4. Komunikasi perlu menghindari kata-kata yang tidak enak. Agar komunikasi yang disampaikan mudah dimengerti dan diindahkan maka perlu dihindarkan kata-kata yang kurang baik. Dengan kata-kata yang kurang enak ini dimaksudkan adalah kata-kata yang dapat menyinggung perasaan penerima informasi, meskipun dalam kamus hal itu tidak salah dan cukup jelas.
5. Adanya persuasi dalam komunikasi. Seringkali manajer harus merubah sikap, tingkah laku dan perbuatan dari orang-orangnya sesuai dengan yang

diinginkan, untuk itu dalam pelaksanaan komunikasi harus disertai dengan persuasi.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasolong (2010), Didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" Menurut Mahmudi (2010) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini (birokrat) pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Kedua fungsi ini menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaanya

dipercayakan kepada aparatur negara tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu :

1. Perihal atau cara melayani.
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (2013), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat, tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya.

2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Defenisi Standar pelayanan publik menurut LAN (dalam Hayat, 2017) ialah “bahwa standar pelayanan dalam bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah terpenuhi pada lembaga-lembaga negara. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi dan rasional”.

Standar Pelayanan Publik merupakan standar pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, dengan adanya standar pelayanan publik akan menjamin pelayanan minimal yang berhak diperoleh kepada masyarakat. Oleh karena itu penting untuk dibangun budaya inovasi dan kreativitas dalam organisasi atau lembaga publik yang merupakan penyedia pelayanan publik. Pengembangan inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pengguna instrumen pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik. Inovasi dan kreatifitas pelayanan publik dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan, sehingga memberikan kesan kepuasan bagi penerima layanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 bab II point berbunyi “dalam penyusunan, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Kesederhanaan, standar pelayanan yang mudah dimengerti. mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Konsisten, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya layanan yang terjangkau.
- c. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

- d. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- e. Berkesinambungan, standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f. Transparansi, harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas dan mental.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan pada kinerja pelayanan publik setiap organisasi atau pemerintah mempunyai standar-standar tertentu dalam kinerja dan pencapaian tujuan organisasi. Standar menjadi indikator untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar maksimal harus dilakukan oleh setiap instansi maupun aparatur negara untuk mencapai tujuan pelayanan yang prima. Standar pelayanan dimuat dalam SOP pelayanan maupun maklumat pelayanan sebagai dasar bagi aparatur kinerja pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blog yang ditulis oleh Rosianasfar (2013), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik. Definisi kualitas secara internasional adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu (Dale, 2003).

Pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark (1999) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai konsepsi multidimensional yang dibangun melalui evaluasi terhadap konstruksi dari sejumlah atribut yang terkait dengan jasa (Utami 2006). Menurut Lovelock dan Wright (2002) mengatakan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangka panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan

dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

2.3.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor yang memengaruhi Pelayanan menurut Kasmir (2017) diantaranya adalah:

- a. Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
- b. Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
- c. Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
- d. Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.

- e. Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
- f. Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
- g. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, *lay out* gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

2.4 Posyandu

2.4.1 Pengertian Posyandu

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dilaksanakan oleh, dari, dan bersama masyarakat, untuk memberdayakan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat guna memperoleh pelayanan kesehatan bagi ibu, bayi dan anak balita.

Upaya peningkatan peran dan fungsi Posyandu bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja, namun semua komponen yang ada di masyarakat, termasuk kader. Peran kader dalam penyelenggaraan Posyandu sangat besar karena selain sebagai pemberi informasi kesehatan kepada masyarakat juga sebagai penggerak masyarakat untuk datang ke Posyandu dan melaksanakan perilaku hidup bersih dan sehat.

Posyandu adalah salah satu UKBM yang menyelenggarakan minimal 5 (lima) program prioritas, yaitu Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga

Berencana (KB), perbaikan gizi, imunisasi, dan penanggulangan diare. Kegiatan pengembangan/pilihan, masyarakat dapat menambah kegiatan baru di samping lima kegiatan utama yang telah ditetapkan, dinamakan Posyandu Terintegrasi. Kegiatan baru tersebut misalnya: Bina Keluarga Balita (BKB); Tanaman Obat Keluarga (TOGA); Bina Keluarga Lansia (BKL); Pos Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Dalam penyelenggaraan posyandu, peran aktif ada di masyarakat, sedangkan petugas kesehatan dan aparat desa/kelurahan hanya bertindak sebagai fasilitator dan pelaksana kegiatan kesehatan/medis.

Pada tahun 2019, Posyandu di Provinsi Sumatera Utara berjumlah 15.888 Posyandu dan sebanyak 8.313 diantaranya atau sekitar 52,32% Posyandu merupakan Posyandu aktif. Posyandu aktif adalah Posyandu yang mampu melaksanakan kegiatan utamanya secara rutin setiap bulan (KIA: ibu hamil, ibu nifas, bayi, balita, KB, imunisasi, gizi, pencegahan dan penanggulangan diare) dengan cakupan masing - masing minimal 50% dan melakukan kegiatan tambahan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, posyandu merupakan salah satu wujud peran serta masyarakat dalam pembangunan kesehatan masyarakat dengan menciptakan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk dalam mewujudkan derajat kesehatan yang optimal.

2.4.2 Tujuan Penyelenggaraan Posyandu

Eka (2011) menyebutkan, tujuan dari penyelenggaraan posyandu ialah:

1. Menurunkan angka kematian ibu dan anak

2. Meningkatkan pelayanan kesehatan ibu untuk menurunkan IMR atau *infant mortality rate* / angka kematian bayi.
3. Mempercepat penerimaan NKKBS atau norma keluarga kecil bahagia dan sejahtera
4. Meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengembangkan kegiatan kesehatan dan menunjang peningkatan hidup sehat
5. Pendekatan dan pemerataan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga tercapai peningkatan cakupan pelayanan Kesehatan
6. Meningkatkan dan membina peran serta masyarakat dalam rangka alih teknologi untuk usaha kesehatan masyarakat.

2.4.3 Kegiatan Posyandu

Posyandu dilaksanakan setiap sebulan sekali, untuk tanggal dan waktunya ditentukan oleh kader, tim penggerak PKK desa / kelurahan serta petugas kesehatan dari puskesmas. Pelayanan Posyandu di Kelurahan Polonia Medan dilakukan dengan Pola 5 meja, yaitu :

Meja 1 : Pendaftaran.

Meja 2 : Penimbangan bayi dan balita

Meja 3 : Pengisian KMS (Kartu Menuju Sehat).

Meja 4 : Komunikasi / penyuluhan perorangan berdasarkan KMS.

Meja 5 : Pelayanan tenaga kerja profesional meliputi KIA, KB, Imunisasi dan pengobatan serta pelayanan lain sesuai dengan kebutuhan setempat.

Petugas pada meja 1 sampai dengan 4 dilaksanakan oleh kader posyandu, sedangkan meja 5 dilaksanakan oleh petugas Kesehatan. Kegiatan Posyandu terdiri dari kegiatan utama dan kegiatan pengembangan atau pilihan. Secara rinci kegiatan Posyandu adalah sebagai berikut:

a. Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

Kesehatan ibu dan anak (KIA) merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk ibu hamil, ibu nifas, ibu menyusui, bayi dan balita. Tujuan dari usaha kesehatan ibu dan anak (KIA) adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu-ibu secara teratur dan terus-menerus pada waktu sakit dan sembuh pada masa antepartum, intrapartum, postpartum, dan masa menyusui serta pemeliharaan anak-anak dari mulai lahir sampai masa prasekolah.

b. Keluarga Berencana (KB)

Keluarga berencana merupakan usaha untuk mengukur jumlah anak dan jarak kelahiran anak yang diinginkan. Maka dari itu, Pemerintah mencanangkan program atau cara untuk mencegah dan menunda kehamilan. Pelayanan KB di Posyandu yang dapat diberikan oleh kader adalah pemberian kondom dan pemberian pil ulangan. Jika ada tenaga kesehatan Puskesmas dapat dilakukan pelayanan suntikan KB dan konseling KB. Apabila tersedia ruangan dan peralatan yang menunjang serta tenaga yang terlatih dapat dilakukan pemasangan IUD dan implant.

c. Imunisasi

Imunisasi adalah memberikan kekebalan pada bayi dan anak dengan memasukkan vaksin kedalam tubuh agar tubuh membuat zat anti untuk mencegah

terhadap suatu penyakit tertentu. Sedangkan vaksin adalah bahan yang dipakai untuk merangsang pembentukan zat anti yang dimasukkan kedalam tubuh melalui suntikan, seperti vaksin, BCG, DPT, campak dan melalui mulut seperti vaksin polio. Pelayanan imunisasi di Posyandu hanya dilaksanakan oleh petugas Puskesmas. Jenis imunisasi yang diberikan disesuaikan dengan program terhadap bayi dan ibu hamil.

d. Gizi

Pelayanan gizi di Posyandu dilakukan oleh kader. Jenis pelayanan yang diberikan meliputi penimbangan berat badan, deteksi dini gangguan pertumbuhan, penyuluhan dan konseling gizi, pemberian makanan tambahan (PMT) lokal, suplementasi vitamin A dan tablet Fe. Apabila ditemukan ibu hamil Kurang Energi Kronis (KEK), balita yang berat badannya tidak naik 2 kali berturut-turut atau berada di bawah garis merah (BGM), kader wajib segera melakukan rujukan ke Puskesmas atau Poskesdes.

e. Pencegahan dan Penanggulangan Diare

Diare merupakan penyakit yang membuat penderitanya menjadi sering buang air besar, dengan kondisi tinja yang encer. Pada umumnya, diare terjadi akibat makanan dan minuman yang terpapar virus, bakteri, atau parasit. Pencegahan diare di Posyandu.

2.5 Kerangka Pemikiran

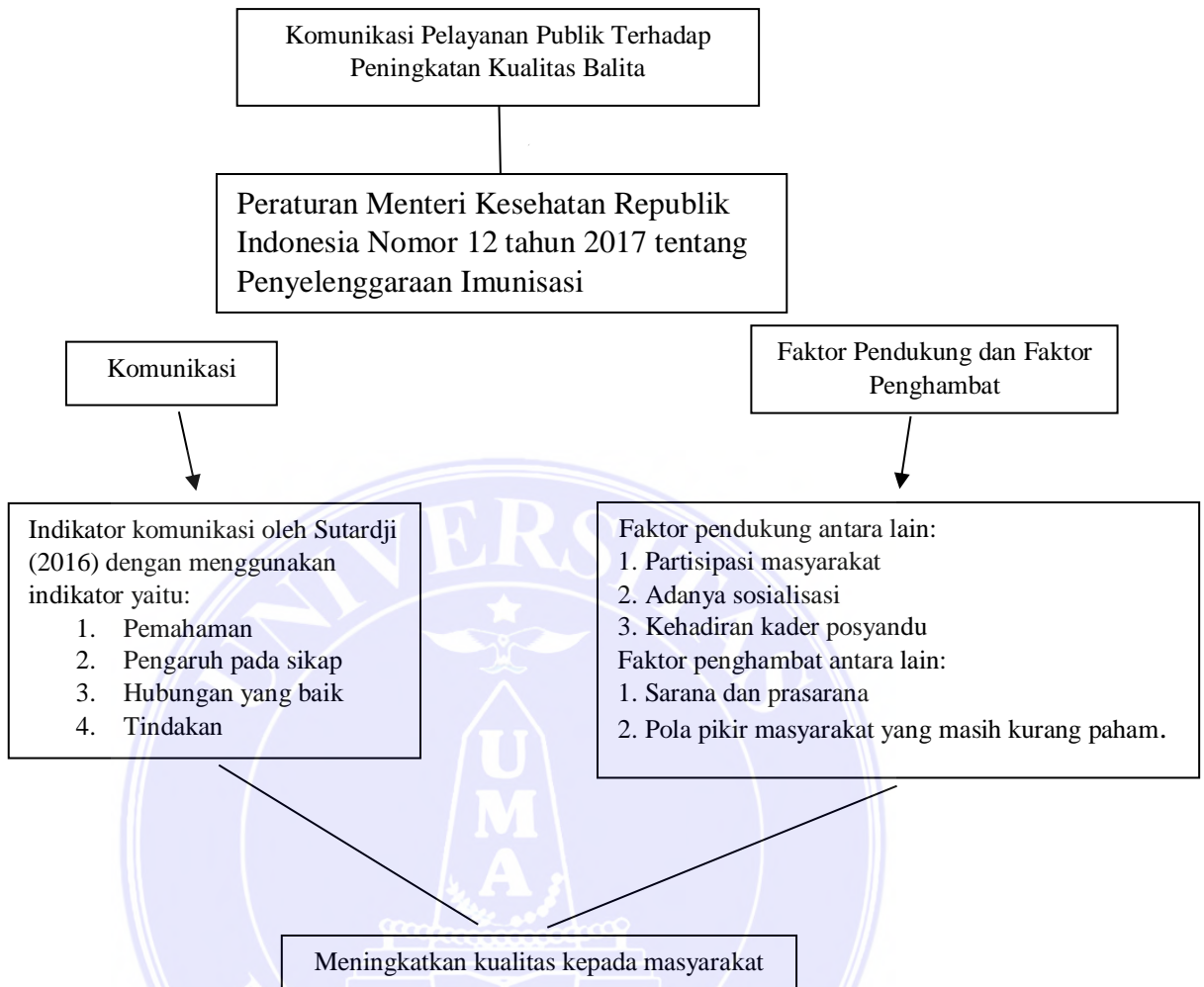
Posyandu adalah tempat pelaksanaan pelayanan program terpadu di balai dusun, balai kelurahan, RW, dan sebagainya disebut dengan pos pelayanan terpadu (posyandu). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik

Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi untuk mewujudkan kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diperlukan upaya untuk mencegah terjadinya suatu penyakit melalui imunisasi.

Pada masyarakat Kelurahan Polonia, saat ini kesadaran terhadap kesehatan masih sangat rendah. Hal ini dapat dilihat dengan perilaku masyarakat dalam mengikuti kegiatan posyandu. Tindakan yang mereka ambil merupakan tindakan yang tidak baik. Karena kegiatan posyandu merupakan kegiatan yang positif dan diadakan sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap kesejahteraan kesehatan masyarakat.

Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak masyarakat yang tidak mengikuti kegiatan posyandu. Tetapi masih ada masyarakat yang memilih untuk datang ke posyandu dan rutin mengikuti setiap kegiatannya. Bagi sebagian masyarakat yang selalu mengikuti kegiatan posyandu, mempunyai alasan sendiri dalam mengerjakan tindakan yang ia pilih. Baik itu dorongan dari diri sendiri ataupun dari pihak luar.

Gambar 2.5 Kerangka Berpikir



Sumber : *Peneliti 2023*

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang relevan sebagai tolak ukur peneliti untuk melakukan penelitian. Berikut ini penelitian terdahulu yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Komunikasi Kesehatan Kader Posyandu Di Desa Wadungasih Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, Erfien Fitriana (2018) UIN Sunan Ampel Surabaya	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sehingga hasil yang diharapkan bisa didapatkan secara rinci dan detail.	Hasil penelitian ditemukan bahwa, Proses komunikasi kesehatan kader Posyandu diawali dengan dimana kader mendapatkan informasi dari Puskesmas dan instansi pemerintah, proses penyampaian pesan yang dilakukan kader Posyandu lebih kepada karakteristik dan kebiasaan masing-masing kader; pesan kesehatan seputar gizi balita lebih mendapatkan hasil yang efektif pada saat penyuluhan KP ASI; dan proses komunikasi kesehatan kader Posyandu Desa Wadungasih menunjukkan model interaksi dan transaksional, masyarakat).
2	Komunikasi Kader Posyandu Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Ibu dan Anak Di Dusun Lamasariang Kelurahan Balanipa Kecamatan Balanipa Kabupaten Polewali Mandar, Arfah Sagita (2017) Uin Alauddin Makassar.	Jenis penelitian ini bersifat kualitatif, dengan menggunakan beberapa informan untuk melakukan wawancara dan observasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adapun peran kader posyandu dalam meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak di Dusun Lamasariang yaitu : melakukan sosialisasi, penyuluhan serta pendampingan. Sedangkan hambatan kader posyandu dalam meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak di Dusun Lamasariang Kelurahan Balanipa Kecamatan Balanipa Kabupaten Polewali Mandar, yaitu: kurangnya Segi SDM, Kurangnya perangkat penunjang kegiatan kader dan Kurangnya proses penyelenggaraan.
3.	Komunikasi Publik dalam pelayanan posyandu Di Gampong Blang Kubu Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen. Saumi Rahmadayani (2021) Uin AR-Raniry Banda Aceh.	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis penelitian ini adalah (<i>field research</i>) yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan. Menggunakan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa persepsi masyarakat di lapangan cukup beragam, mulai dari persepsi yang dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan Masyarakat terhadap Posyandu, ketakutan masyarakat terhadap pengobatan yang diberikan oleh program Posyandu maupun persepsi tingginya partisipasi sebagian Masyarakat dalam memperoleh pelayanan program Posyandu.
4.	Komunikasi Pelayanan pada program posyandu terhadap peningkatan kesehatan anak	Dalam penelitian ini penentuan informan dilakukan dengan menggunakan purposive	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Pemerintah Kecamatan Bajubang adalah pokjnal posyandu sudah

No.	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
	(Studi Di Posyandu Kecamatan Bajubang) Desy Herawati (2020) Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.	sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi (<i>observation</i>), wawancara (<i>interview</i>), dan dokumentasi. Serta teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif yakni dengan mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data dan memverifikasi data.	melakukan perannya dengan dibuktikannya Pemerintah sudah membentuk kelompok kerja operasional pos pembinaan dan pelayanan terpadu posyandu, peran pokjandal Kecamatan Bajubang yang berkaitan dalam pembinaan yaitu melihat keaktifan peran serta kader posyandu dan pokjandal Kecamatan Bajubang melakukan pengawasan terhadap bidang dalam melakukan pelayanan dasar di posyandu kegiatannya terus di pantau, di evaluasi dan di minta laporannya.
5	Komunikasi Pelayanan Posyandu Pada Pemberdayaan Kader Pos Pelayanan Terpadu Di Desa Teluk Paman Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Atika Rahayu (2021) UIN RIAU	Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian diskriptif kualitatif. Sementara itu, analisis data yang digunakan yaitu analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.	Berdasarkan hasil penelitian, yaitu: 1) Kader Posyandu desa Teluk paman dilakukan secara heterogen, artinya kader Posyandu memiliki latar belakang yang berbeda baik itu segi ekonomi, sosial, budaya, dengan itu perlunya penyatuan pemikiran kader agar menambah wawasan dari masing-masing kader Posyandu, sehingga perlunya keaktifan kader dalam kegiatan Posyandu. 2) Kader Posyandu harus mampu menghargai dan menghormati pembicara lain dari masing-masing kader Posyandu, karena setiap kader memiliki hak yang sama untuk bicara dan untuk didengar.

Sumber : Peneliti 2023

Perbedaan dari beberapa penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan dengan perbedaan sebuah proses yang dilakukan disetiap posyandu, serta adanya perbedaan tempat penelitian yang tentunya berbeda dengan tempat penelitian terdahulu.

Persamaannya yaitu sama – sama mengangkat materi tentang posyandu dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tidak hanya itu, dengan adanya komunikasi yang lebih efektif antar sesama masyarakat yang ikut terlibat dalam kegiatan posyandu maka menjadikan kegiatan posyandu akan lebih berjalan dengan baik, baik dari pelayanannya maupun peningkatan kualitasnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Data kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah kualitatif, Bodgan dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dalam memperoleh data peneliti menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif yang merupakan suatu metode yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Data yang didapatkan kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul dan hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian, dimaksudkan untuk mempermudah dan memperjelas objek yang menjadi sasaran dalam penelitian, sehingga permasalahannya tidak terlalu luas dan umum. Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi pada kegiatan Posyandu Mawar IV yaitu di Jl. Karya Sejati No. 81 Kelurahan V, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara. Lokasi ini dipilih untuk mempermudah dan memperjelas objek yang menjadi sasaran subjek penelitian

pada "Komunikasi Pelayanan Publik Bagi Peningkatan Kualitas Posyandu Di Kelurahan Polonia”.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Jun 2023	Jul 2023	Agst 2023	Sept 2023	Okt 2023	Nov 2023	Jan 2024	Apr 2024
1	Pengajuan Judul	■											
2	Penyusunan Proposal		■										
3	Seminar Proposal				■								
4	Perbaikan Proposal					■							
5	Pelaksanaan Penelitian						■						
6	Penyusunan Skripsi								■	■			
7	Seminar Hasil										■		
8	Sidang Meja Hijau												■

Sumber: *Peneliti 2023*

3.3 Informan Penelitian

Menurut Saleh (2017) informan penelitian adalah orang yang menyampaikan informasi baik tentang dirinya, tentang orang lain maupun tentang suatu kejadian kepada peneliti. Saleh mengatakan bahwa terdapat tiga macam informan dalam penelitian, yaitu informan kunci, informan utama dan informan tambahan

a. Informan Kunci

Saleh (2017) mengatakan bahwa informan kunci, adalah orang-orang yang mengetahui serta memahami berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam

penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini yaitu, Kepala Posyandu Lingkungan(V).

b. Informan Utama

Saleh (2017) mengatakan bahwa informan utama, adalah orang-orang yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan utama dalam penelitian ini yaitu, Ibu – ibu Kader Posyandu. .

c. Informan Tambahan

Saleh (2017) mengatakan bahwa informan tambahan ialah mereka yang mampu menyampaikan informasi walaupun secara tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti atau dengan kata lain informan tambahan adalah mereka yang memberi informasi tambahan kepada peneliti. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini yaitu, masyarakat atau orang tua balita.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No.	Informan	Kedudukan	Jlh
1.	Informan Kunci	Bapak Jhon Kondar Ompusunggu (Lurah Kelurahan Polonia)	1
2.	Informan Utama	Kader Posyandu 1. Nurjuannah Situmorang 2. Tatik Pohan	2
3.	Informan Tambahan	Masyarakat (orang tua balita) 1. Ibu Neni Triana 2. Ibu Ria Sari Dewi	2
Jumlah Informan			5

Sumber : *Peneliti 2023*

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data adalah teknik yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dalam bentuk informasi yang nantinya di olah oleh peneliti untuk tujuan memecahkan permasalahan penelitian. Tujuan penelitian yang dimaksud adalah menjawab rumusan masalah dalam penelitian yang dibuat. Teknik Pengumpulan data yang digunakan peneliti terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Guba dan Lincoln dalam Moleong (2017) mendefinisikan observasi sebagai teknik pengamatan objek penelitian yang dilakukan secara langsung yang kemudian mencatat setiap peristiwa yang ada. Terdapat 3 (tiga) komponen objek penelitian kualitatif yang perlu diamati menurut Spradley dalam Sugiyono (2019) yaitu, *place* (Tempat), *actor* (Pelaku) dan *activities* (Aktivitas).

2. Wawancara

Penelitian ini akan menggunakan Wawancara mendalam. Esterberg dalam Sugiyono (2019) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di bangun kejelasan terhadap suatu topik yang dibahas. Lebih lanjut Morissan menjelaskan manfaat dari wawancara secara mendalam yaitu untuk memperoleh informasi yang lebih detail tentang perilaku, pemikiran seseorang bahkan dapat di gunakan untuk menjelajahi masalah baru secara lebih intensif (Morissan, 2019)

3. Dokumentasi

Sugiyono (2019) mengatakan bahwa Dokumen merupakan serangkaian peristiwa yang sudah berlalu. Selanjutnya menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong Dokumentasi merupakan setiap pernyataan ataupun peristiwa dalam bentuk-bentuk foto atau tulisan, baik oleh seseorang atau lembaga yang nantinya dokumentasi di jadikan sebagai bukti dalam penelitian (Moleong, 2017). Berdasarkan uraian yang diatas dapat kita disimpulkan bahwa dokumentasi merupakan proses pembuktian yang diambil dari sumber data sekunder yang berbentuk tulisan, gambar, rekaman, dll

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dalam Sugiyono (2019) adalah proses mencari dan merangkai secara sistematis data yang diperoleh dari hasil catatan lapangan, wawancara dan bahan-bahan lainnya, sehingga mudah dipahami dan hasil temuan dapat di informasikan kepada orang lain. Lebih lanjut Miles dan Huberman mengatakan bahwa dalam proses analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh (Sugiyono, 2019).

Maka dari itu, untuk menganalisis data dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik analisis data model interaktif menurut Miles & Huberman dalam Sugiyono (2019) yang terdiri dari data *collection* (pengumpulan data), data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data) dan *Conclusion drawing* (menyimpulkan data).

a. Pengumpulan Data (*data collection*)

Pada tahap ini peneliti akan melakukan pengumpulan data penelitian dengan menggunakan beberapa teknik seperti wawancara, observasi, dokumentasi atau menggabungkan ketiga teknik tersebut (triangulasi).

b. Reduksi Data (*data reduction*)

Setelah melakukan pengumpulan data di lapangan, tentu akan banyak yang diperoleh sehingga menjadi kompleks dan rumit. Agar data tersebut lebih mudah untuk di olah, maka peneliti akan melakukan reduksi data atau dengan kata lain penyeleksian data yang paling mendekati dengan kebutuhan dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

c. Penyajian Data (*data display*).

Ketika proses data reduksi selesai, tahap selanjutnya adalah menyajikan atau menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan secara narasi (teks) yang biasanya berbentuk uraian singkat, hubungan antar katagori, bagan, *flowchart*, dan sejenisnya.

d. Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Tahap ini merupakan tahap finishing atau langkah terakhir yang digunakan oleh peneliti sebagai tahap kesimpulan, dimana kesimpulan yang di sampaikan masih bersifat sementara. Agar kesimpulan tersebut menjadi kuat dan dapat di percaya maka peneliti harus mampu memberikan bukti-bukti yang valid dan konsisten sehingga kesimpulan dari penelitian tersebut kredibel dalam menjawab permasalahan yang di teliti.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan`

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menganalisa data, keterangan dan penjelasan yang sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya mengenai Komunikasi Pelayanan Terhadap Peningkatan Kualitas Balita Kelurahan Polonia, dengan menggunakan Data Observasi, Wawancara dan Dokumentasi, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi pelayanan terhadap peningkatan kualitas balita di kelurahan polonia masih belum optimal, dilihat dari kualitasnya posyandu yg ada di kelurahan polonia yaitu posyandu Mawar IV yang letaknya berada di lingkungan V masih kurang kesadaran masyarakat untuk ikut serta hadir rutin dalam kegiatan posyandu tersebut. Selanjutnya, didalam penjelasannya terdapat empat indikator komunikasi yaitu pemahaman, Pengaruh pada sikap, Hubungan yang baik, dan Tindakan.
2. Dalam pelaksanaan program Posyandu di Kelurahan Polonia terdapat faktor pendukung seperti adanya partisipasi masyarakat dalam kegiatan Posyandu, adanya sosialisasi kepada masyarakat dan adanya kehadiran kader di Posyandu. faktor penghambatnya adalah sarana dan prasarana yang belum memadai dan pola pikir masyarakat yang masih kurang tentang imunisasi.

5.2 Saran

Adapun saran penulis berikan sebagai masukan dalam Komunikasi Pelayanan Terhadap Peningkatan Kualitas Balita Pada Kelurahan Polonia adalah sebagai berikut :

1. Harus terciptanya komunikasi yang baik antara kader dan masyarakat, sehingga bisa saling bekerja sama dalam melakukan kegiatan posyandu. Dan memudahkan masyarakat untuk datang ke posyandu apabila terkendala dengan waktu.
2. Untuk kader dan bidan desa, dalam kegiatan Posyandu seperti pelayanan KIA sebaiknya KMS dikumpulkan supaya tidak hilang atau ibu lupa membawanya saat hari Posyandu, dalam pelayanan imunisasi diharapkan kader, bidan desa dan petugas kesehatan dapat memberikan penyuluhan secara khusus kepada ibu balita yang masih kurang pemahaman tentang imunisasi dan ibu sasaran harus lebih memahami jadwal pemberian imunisasi untuk anaknya dan memberikan penyuluhan setiap kali kegiatan posyandu tentang perilaku hidup bersih dan sehat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Anita, Dwi. (2020). *Materi Kuliah Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)*. Boyolali: Akademi Kebidanan Estu Utomo.
- Dairur. (2018). *Materi-Materi Pokok Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta:
- Depkes RI. (1999). *Petunjuk Teknis Pemantauan Status Gizi (PSG) Anak Balita*. Jakarta: Direktorat Bina Gizi Masyarakat.
- Depkes RI. (2006). *Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu* . Jakarta: Depkes RI.
- Graeff, Judith A., dkk. (1996). *Komunikasi Untuk Kesehatan dan Perubahan* Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Kementerian Kesehatan RI. (2011). *Pedoman umum pengelolaan posyandu*. Jakarta: Kementerian RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012). *Buku Saku Posyandu*. Jakarta
- Liliweri, Alo. (2008). *Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nurdin, Ali. (2014). *Komunikasi Kelompok dan Organisasi*. Surabaya : UIN Sunan Ampel Press
- Rusydi (2017) *Kualitas pelayanan, Pelayanan Publik*
- Ruky (2014). *Pengertian Komunikasi, Pelayanan Publik*
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Siagian, Sondang P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela (2006) *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, dalam bukunya.
- Slamet, Margono. (2021). *Metodologi Pengabdian pada Masyarakat*. Lampung: Universitas Lampung.
- Soegeng Santoso. (2017). *Kesehatan Dan Gizi*. Jakarta: Rineka Cipta Medika.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutardji (2016) *Indikator komunikasi. Pelayanan Publik*

Utami (2006) *Faktor-faktor mempengaruhi kualitas Pelayanan,*

Undang - Undang

Undang - Undang Dasar 1945, Pasal 28H Ayat 1 dan UUD No.23 Tahun 1992

Undang - Undang Dasar No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 bab II

Peraturan Walikota Medan Nomor 57 Tahun 2010 Tentang tugas pokok dan fungsi Kelurahan

Peraturan Menteri Kesehatan RI No.1611/MENKES/SK/XI/2015 tentang pedoman Penyelenggaraan imunisasi

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/Menkes/Per/VII/2018 tentang standar Pelayanan bidang Kesehatan di kabupaten/kota

Jurnal

Baiq Candra Herawati, Siti Soraya,dkk 2019. Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Berkarakter, *Peran Posyandu dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Masyarakat di Dusun Suwangi Selatan Desa Suwangi Kecamatan Sakra Kabupaten Lombok Timur.* Vol.2 No.1 (Januari-Juli) Hal. 80-88

Nur Hafifah, Zaenal Abidin 2020. Jurnal Pusat Inovasi Masyarakat, *Peran Posyandu dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Ibu dan Anak Di Desa Sukawening,Kabupaten Bogor.* Juli 2020,Vol.2 (5) Hal. 893–900

Encang Saepudin, Edwin Rizal and Agus Rusman, *Peran Posyandu Sebagai Pusat informasi Kesehatan Ibu dan Anak,* Record and Library Journal, Volume 3, Nomor 2, Juli – Desember 2017

Skripsi

Devi Purnikasari (2010) *Peran Posyandu Dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Masyarakat Di Dusun Karangwatu, Desa PucungRejo, Kecamatan Muntilan, Kabupaten Magelang* : Jurusan Pendidikan Sejarah, Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Erfien Fitriana (2018) *Komunikasi Kesehatan Kader Posyandu Di Desa Wadungasih Kecamatan Bunduran Kabupaten Sidoarjo* : Jurusan Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Badratun Nafis (2020) *Analisis Pelaksanaan Program Pos Pelayanan Terpadu (posyandu) Di Gampong Meunasah Kulam Kecamatan Meurah Dua Kabupaten Pidie Jaya* : Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam - Banda Aceh.

Lampiran 1 : Data Informan

1. Informan Kunci

Nama : Jhon Kondar Ompusunggu,S.T
Usia : 53 Tahun
Pendidikan : S1
Jabatan : Lurah

2. Informan Utama

Nama : Nurjuannah Situmorang
Usia : 40 Tahun
Pendidikan : SMA
Jabatan : Kader Posyandu

Nama : Tatik Pohan
Usia : 43 Tahun
Pendidikan : SMA
Jabatan : Kader Posyandu

3. Informasi Tambahan

Nama : Neni Triana
Usia : 40 Tahun
Pendidikan : SMA
Jabatan : Masyarakat (Ibu Balita)

Nama : Ria Sari Dewi
Usia : 28 Tahun
Pendidikan : SMA
Jabatan : Masyarakat (Ibu Balita)

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Wawancara dengan Informan Penelitian :

No.	Informan Kunci	Pertanyaan
1.	Bapak Jhon Kondar Ompusunggu,S.T	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana program posyandu di Kelurahan Polonia? 2. Apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan? 3. Bidang apa saja yang sudah berhasil di jalankan? 4. Siapa saja yang berperan aktif dalam menjalankan program posyandu? 5. Bagaimana ketersediaan sumber daya manusia dalam mengelola program posyandu? 6. Bagaimana partisipasi masyarakat terhadap program posyandu? 7. Bagaimana untuk sarana dan prasarana yang disediakan untuk program posyandu? 8. Apakah ada hambatan dalam menjalankan program posyandu di Kelurahan Polonia ?
2.	Informan Utama <ul style="list-style-type: none"> • Nurjuannah Situmorang • Tatik Pohan 	Pertanyaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja tugas kader dalam program posyandu? 2. Dalam program posyandu ada berapa kegiatan yang dijalankan? 3. Bagaimana keikutsertaan masyarakat dalam program posyandu di Kelurahan Polonia? 4. Berapa sekali dalam sebulan posyandu di jalankan? 5. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh bidan desa tentang posyandu? 6. Lembaga apa saja yang mendukung program posyandu? 7. Bagaimana prosedur dalam program posyandu?
3.	Informan Tambahan <ul style="list-style-type: none"> • Neni Triana • Ria Sari Dewi 	Pertanyaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah saudara telah mengikuti program posyandu? Jika iya, Apa manfaat yang saudara rasakan. Jika tidak, mengapa saudara tidak mengikuti program tersebut? 2. Apakah ada pemungutan biaya dalam program posyandu yang dijalankan? 3. Bagaimana menurut saudara program yang dijalankan di Kelurahan Polonia sudah sesuai atau tidak? kalau tidak kenapa? 4. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak pelaksana kegiatan kepada masyarakat,apakah sudah baik? 5. Apakah ada hambatan dalam mengikuti program posyandu di Kelurahan Polonia? 6. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh dinas kesehatan terkait dengan program posyandu?

Lampiran 3 : Surat Pengantar Riset

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360188, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 706/FIS.2/01.10/V/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset
17 Mei 2023

Yth,
Bapak/Ibu Lurah Kelurahan Medan Polonia
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Hanafidz Ramadhani Nasution
N P M : 198520026
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Kelurahan Medan Polonia, dengan judul Skripsi "Komunikasi Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kualitas Posyandu Pada Kelurahan Polonia, Kecamatan Medan Polonia"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

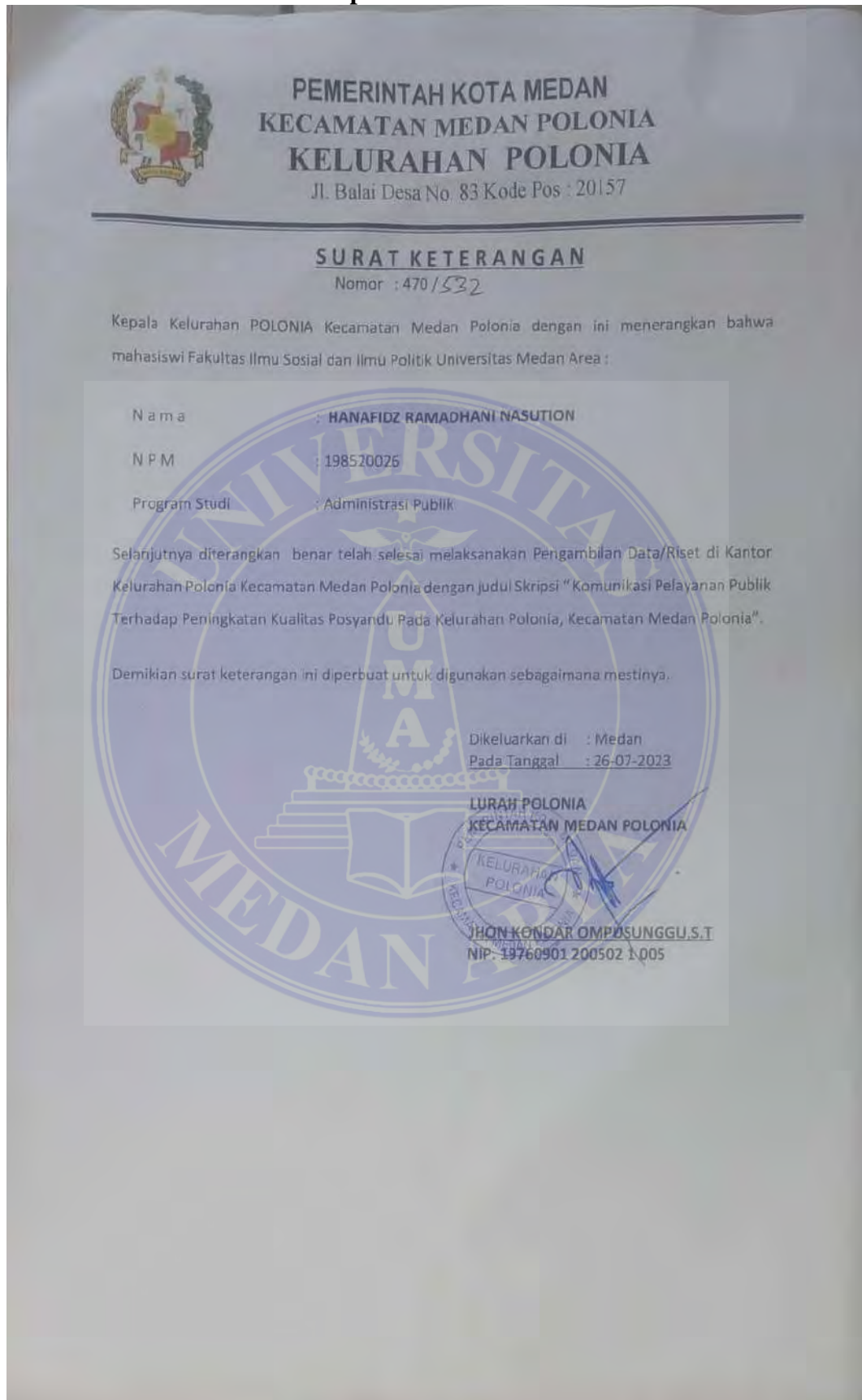
Dekan,

Dr. Effiaty Juliana Hasibuan, M.Si

CC File,-



Lampiran 4 : Surat Selesai Riset



Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian

1. Informan Kunci



Sumber: Observasi
*Foto dengan Lurah Kelurahan Polonia
Bapak Jhon Kondar Ompusunggu*

2. Informan Utama



Sumber: Observasi
*Foto dengan Kader Posyandu Mawar 4 Kelurahan Polonia
Ibu Tatik Pohan dan Ibu Nurjuannah Situmorang*

3. Informan Tambahan



Sumber : Observasi
Wawancara dengan Ibu Neni Triana (Ibu Balita)



Sumber : Observasi
Wawancara dengan Ria Sari Dewi (Ibu Balita)

4. Kegiatan Posyandu Balita Kelurahan Polonia



Sumber : Observasi
Pemberian Suntikan Imunisasi pada Balita



Sumber : Observasi
Melakukan pengukuran tinggi badan pada balita



Sumber : Observasi
Melakukan Penimbangan Berat Badan Pada Balita