

**SKRIPSI**

**PELAYANAN POSYANDU BALITA KEMBANG KUNING I  
KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA  
KABUPATEN TABALONG**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Publik**

**Oleh:**

**FERDA LAILATANOOR**

**1910411320040**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

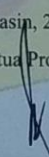
**2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PELAYANAN POSYANDU BALITA KEMBANG KUNING I KELURAHAN  
PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG

- A. Nama Mahasiswa : Ferda Lailatanoor NIM : 1910411320040
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 22 Desember 2023
- C. Tim Penguji
- a. Ketua  
(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA) (.....)  
NIP. 197303162005011001
- b. Sekretaris  
(Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si) (.....)  
NIP. 197507062005011001
- c. Anggota  
(Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si) (.....)  
NIP. 197303132003121001

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM  
  
Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 22 Desember 2023  
Ketua Program Studi  
  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 22 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7319 /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Desember untuk menguji skripsi :

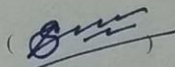
Nama : Ferda Lailatanoor  
NIM : 1910411320040  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong

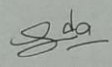
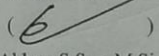
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 81 (A)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

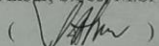
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 22 Desember 2023

Tim Penguji,

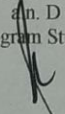
Mahasiswa yang diuji, 1. ketua : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos,  
MPA  
(  )

  
Ferda Lailatanoor 2. Sekretaris : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si  
(  )

3. Anggota : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si  
(  )

Mengetahui/membenarkan :

an. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferda Lailatanoor  
NIM : 1910411320040  
Tempat/Tanggal Lahir : Tabalong, 16 Februari 2001  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : Kelurahan Pulau RT 02 Kecamatan Kelua Kabupaten  
Tabalong

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong” merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 08 Januari 2024

Mahasiswa yang Bersangkutan



**Ferda Lailatanoor**

NIM. 1910411320040

## ABSTRAK

**Ferda Lailatanoor,1910411320040,2023, “Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong”.**  
Dibawah bimbingan M. Riduansyah Syafari.

Posyandu sangat penting untuk dilaksanakan agar balita bisa memperoleh pelayanan kesehatan seperti penimbangan, imunisasi, penyuluhan gizi, dan lainnya. Masalah seperti terjadinya penurunan kunjungan balita ke posyandu terjadi pada Posyandu Balita Kembang Kuning I, masih ada ibu-ibu yang tidak menimbang balitanya secara teratur setiap bulannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong serta untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang didapatkan dari observasi dan wawancara lalu data sekunder berupa buku, jurnal, peraturan, dan data lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong sudah berjalan dengan baik, tetapi perlu ditingkatkan lagi. Pelayanan dari meja pertama pendaftaran sampai meja kelima pelayanan kesehatan berjalan dengan baik yang kemudian dipilih 6 indikator dalam Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu : a) Prosedur pelayanan dalam pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I sudah baik. b) Waktu penyelesaian pelayanan cepat. c) Biaya pelayanan tidak dipungut biaya. d) Produk pelayanan yang diberikan sudah baik. e) Sarana dan prasarana tempat pelayanan kurang luas dan tidak terdapat mainan untuk balita. f) Kompetensi petugas pelayanan yang sudah bagus. Faktor penghambat dari pelaksanaan posyandu yaitu tempat pelaksanaan posyandu kurang luas, jarak tempat posyandu yang jauh dari tempat tinggal balita, dan lebih banyak balita yang dikunjungi ke rumah daripada datang langsung ke posyandu.

Hasil penelitian ini disarankan: 1) Kelurahan Pulau agar bisa menyediakan tempat pelaksanaan Posyandu Balita Kembang Kuning I yang cukup luas dan bisa memberikan meja dan kursi untuk alur pelayanan agar pelayanan lebih terarah dan teratur, tidak tertumpuk di satu alur pelayanan, 2) Puskesmas Kelua agar bisa mengadakan sosialisasi terkait pentingnya hadir ke posyandu agar masyarakat aktif mengikuti kegiatan posyandu, 3) Posyandu Balita Kembang Kuning I agar menyediakan mainan untuk balita.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Posyandu, Balita

## ABSTRACT

**Ferda Lailatanoor,1910411320040,2023, “Kembang Kuning I Toddler Posyandu Services, Pulau Village, Kelua District, Tabalong Regency”. Under the guidance of M. Riduansyah Syafari.**

*Posyandu is very important to implement so that toddlers can receive health services such as weighing, immunization, nutritional counseling, and others. Problems such as a decrease in visits by toddlers to posyandu occurred at the Kembang Kuning I Toddler Posyandu, there were still mothers who did not weigh their toddlers regularly every month. This research aims to find out how the Kembang Kuning I Toddler Posyandu Service, Pulau Village, Kelua District, Tabalong Regency and to find out the factors that are obstacles to the Kembang Kuning I Toddler Posyandu Service, Pulau Village, Kelua District, Tabalong Regency.*

*This research uses qualitative research methods with a descriptive approach. The data sources used in this research are primary data obtained from observations and interviews and then secondary data in the form of books, journals, regulations and research location data. The data collection techniques used were interview, observation and documentation techniques.*

*The results of the research show that the Kembang Kuning I Toddler Posyandu Service, Pulau Village, Kelua District, Tabalong Regency is running well, but needs to be improved further. Services from the first table of registration to the fifth table of health services went well, then 6 indicators were selected in the Public Service Standards according to Law no. 25 of 2009 concerning Public Services, namely: a) Service procedures in the Kembang Kuning I Toddler Posyandu service are good. b) Fast service turnaround time. c) There is no charge for the service. d) The service products provided are good. e) The facilities and infrastructure of the service area are not spacious enough and there are no toys for toddlers. f) Good competency of service staff. The inhibiting factors in the implementation of posyandu are that the place where the posyandu is held is not large enough, the distance of the posyandu is far from where the toddler lives, and more toddlers are visited at home rather than coming directly to the posyandu.*

*The results of this research suggest: 1) Pulau Kelurahan can provide a place for Posyandu Balita Kembang Kuning I which is large enough and can provide tables and chairs for the flow of services so that services are more focused and orderly, not piled up in one service flow, 2) Kelua Community Health Centers can hold outreach regarding the importance of attending posyandu so that people actively participate in posyandu activities, 3) Kembang Kuning I Toddler Posyandu to provide toys for toddlers.*

**Keywords:** Service, Posyandu, Toddlers

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan arahan dan masukan dari awal

masuk kuliah hingga menyelesaikan studi di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan saran serta masukan kepada penulis selama proses bimbingan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
9. Seluruh Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan kemudahan kepada penulis selama ini.
10. Kepada Ibu Lurah Pulau dan seluruh kader Posyandu Balita Kembang Kuning I yang membantu penulis dalam mencari data dan informasi yang penulis butuhkan.

11. Masyarakat yang telah bersedia memberikan data dan informasi serta bersedia diwawancarai oleh peneliti.
12. Kepada kedua orang tua penulis, yang sudah memberi dukungan kepada anaknya secara finansial dan doa. Serta kakak dan semua keluarga yang sudah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.
13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2019.
14. Kepada teman-teman terkasih Ayu, Destri, Mamau, Sholehah, Nita, dan Nurrahma yang sudah membantu penulis dalam berdiskusi, memberi masukan, dan menemani suka maupun duka selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik, saran dan masukan yang membangun dari pembaca demi perbaikan kedepannya.

Banjarmasin, 22 Desember 2023

Ferda Lailatanoor

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>            | <b>i</b>    |
| <b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>            | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                               | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                        | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                         | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                         | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                      | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                    | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang Penelitian .....            | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah.....                       | 8           |
| 1.3    Tujuan Penelitian .....                    | 8           |
| 1.4    Manfaat Penelitian .....                   | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>              | <b>10</b>   |
| 2.1    Penelitian Terdahulu .....                 | 10          |
| 2.2    Konsep Pelayanan.....                      | 12          |
| 2.3    Konsep Pelayanan Publik.....               | 13          |
| 2.3.1    Klasifikasi Pelayanan Publik.....        | 15          |
| 2.3.2    Standar Pelayanan Publik.....            | 17          |
| 2.3.3    Faktor Penghambat Pelayanan Publik ..... | 20          |
| 2.4    Standar Operasional Prosedur (SOP).....    | 21          |
| 2.4.1    Pengertian SOP.....                      | 21          |
| 2.4.2    Manfaat SOP .....                        | 22          |
| 2.4.3    Peranan SOP .....                        | 23          |
| 2.5    Konsep Pelayanan Kesehatan.....            | 24          |
| 2.6    Mutu Pelayanan Kesehatan .....             | 25          |
| 2.7    Posyandu Balita .....                      | 27          |
| 2.8    Kerangka Pemikiran .....                   | 32          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>34</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....  | 34        |
| 3.2 Tipe Penelitian.....   | 34        |
| 3.3 Lokasi Penelitian .....  | 35        |
| 3.4 Sumber Data.....   | 35        |
| 3.5 Informan Penelitian.....   | 36        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....   | 37        |
| 3.7 Pengolahan Data.....   | 38        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>   | <b>40</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....   | 40        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Kelua .....  | 40        |
| 4.1.2 Gambaran Umum Posyandu Balita Kembang Kuning I.....  | 44        |
| 4.2 Uraian Temuan Penelitian.....  | 46        |
| 4.2.1 Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I Kelurahan Pulau<br>Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.....                    | 46        |
| 4.2.2 Faktor Penghambat Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I<br>Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong ..... | 64        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>   | <b>68</b> |
| 5.1 Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I Kelurahan Pulau<br>Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong .....                     | 68        |
| 5.2 Faktor Penghambat Pelayanan Posyandu Balita Kembang Kuning I<br>Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong .....   | 74        |
| <b>BAB VI PENUTUP.....</b>   | <b>77</b> |
| 6.1 Kesimpulan.....  | 77        |
| 6.2 Saran .....  | 78        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>79</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>82</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Balita di Posyandu Kembang Kuning I.....   | 4  |
| Tabel 1. 2 Register Penimbangan Balita 2021-2022 .....   | 4  |
| Tabel 1. 3 Register Penimbangan Balita 2022-2023 .....   | 5  |
| Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu.....   | 10 |
| Tabel 4. 1 Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan .....  | 41 |
| Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Desa/Kelurahan<br>di Kecamatan Kelua 2022 .....                   | 42 |
| Tabel 4. 3 Banyaknya tingkat pendidikan di Kecamatan.....  | 43 |
| Tabel 4. 4 Banyaknya Desa/Kelurahan yang memiliki sarana kesehatan menurut<br>jenis sarana di Kecamatan Kelua, 2020-2022 ..... | 43 |
| Tabel 4. 5 Struktur Organisasi Posyandu Balita Kembang Kuning I.....   | 45 |
| Tabel 4. 6 Matriks Hasil Penelitian .....  | 63 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran ..... | 33 |
|--------------------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....     | 83 |
| Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian..... | 86 |