

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memenuhi kebutuhan gizi masyarakat merupakan komponen Mendasar pembangunan kesehatan nasional. Asupan gizi yang memadai memainkan peran strategis dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat sekaligus berkontribusi pada pengembangan sumber daya manusia. Menanggapi kebutuhan ini, pemerintah Indonesia terus merumuskan dan menerapkan berbagai kebijakan dan program yang dirancang untuk meningkatkan status gizi penduduk. Inisiatif ini terutama menargetkan kelompok rentan, termasuk anak sekolah, ibu hamil, dan ibu menyusui, yang sangat rentan terhadap kekurangan gizi. Upaya untuk meningkatkan kondisi gizi diimplementasikan melalui berbagai pendekatan, salah satunya melibatkan pembentukan layanan gizi berbasis masyarakat yang dikelola secara sistematis dan terorganisir oleh lembaga pelayanan publik. Pendekatan ini dianggap efektif karena memungkinkan program untuk menjangkau masyarakat secara langsung di tingkat lokal. Selain itu, sistem pelayanan yang terstruktur memfasilitasi koordinasi yang lebih kuat antara lembaga pemerintah, lembaga pelaksana, dan masyarakat sebagai penerima manfaat program. Dalam kerangka ini, Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) berfungsi sebagai komponen integral dari sistem pelayanan kesehatan masyarakat. SPPG beroperasi sebagai unit teknis dan operasional yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa distribusi makanan bergizi kepada masyarakat dilakukan secara tepat dan efisien. Melalui mekanisme operasional yang terorganisir, unit ini diharapkan dapat menjamin bahwa makanan yang disediakan sesuai dengan standar gizi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, SPPG memainkan peran penting dalam mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan gizi masyarakat.

Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) Pejaten Barat 2 merupakan salah satu lembaga pelayanan gizi formal yang beroperasi di Provinsi DKI Jakarta, khususnya di Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Satuan pelayanan ini menjalankan fungsi strategis dalam pelaksanaan program pemenuhan gizi masyarakat melalui persiapan dan distribusi makanan bergizi kepada kelompok penerima manfaat yang ditunjuk. Penerima utama program ini meliputi siswa sekolah serta anggota masyarakat yang dikategorikan rentan terhadap masalah gizi. Pembentukan SPPG Pejaten Barat 2 merupakan bagian dari inisiatif pemerintah yang lebih luas untuk memperluas

cakupan pelayanan gizi di daerah perkotaan yang bercirikan kepadatan penduduk tinggi. Secara operasional, satuan ini berfungsi sebagai pusat kegiatan pelayanan gizi yang mencakup beberapa tahapan kerja yang saling terkait. Proses pelayanan dimulai dengan perencanaan menu harian yang dilakukan oleh ahli gizi profesional yang mempertimbangkan kebutuhan gizi. Setelah tahap ini, dilakukan pengadaan bahan baku untuk mendukung proses produksi makanan. Setelah bahan baku tersedia, tim dapur melanjutkan persiapan dan memasak makanan dengan tetap memperhatikan standar kebersihan dan keamanan pangan. Makanan yang telah disiapkan kemudian dibagi porsinya sesuai dengan jumlah penerima manfaat yang telah ditentukan. Setelah proses pembagian porsi selesai, makanan tersebut didistribusikan ke berbagai lokasi penerima manfaat di daerah sekitarnya. Setiap tahapan proses operasional ini dilakukan secara sistematis sesuai dengan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan. Melalui sistem operasional yang terstruktur ini, SPPG Pejaten Barat 2 diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan gizinya secara efektif dan berkelanjutan.

Lokasi SPPG Pejaten Barat 2 di dalam kawasan pemukiman padat penduduk memberikan keuntungan strategis dalam mendukung efektivitas layanan gizi berbasis masyarakat. Kedekatan fasilitas layanan dengan populasi penerima manfaat memungkinkan distribusi makanan dilakukan secara lebih efisien dan tepat waktu. Selain itu, jarak yang relatif pendek antara lokasi produksi makanan dan titik distribusi berkontribusi pada terjaganya kualitas dan keamanan makanan yang diberikan kepada penerima manfaat. Akibatnya, makanan dapat dikirim dalam kondisi yang tetap layak konsumsi dan sesuai dengan standar keamanan pangan. Kedekatan geografis ini juga menciptakan peluang untuk interaksi yang lebih intensif antara petugas layanan gizi dan masyarakat. Interaksi tersebut memfasilitasi pertukaran informasi yang cepat mengenai kebutuhan masyarakat, tantangan operasional, dan evaluasi pelaksanaan program. Dengan komunikasi yang lebih erat antara penyedia layanan dan masyarakat, proses pemantauan dan evaluasi juga dapat dilakukan secara lebih efektif. Selain itu, keberadaan unit layanan ini berkontribusi pada peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya gizi seimbang. Melalui berbagai kegiatan terkait layanan, anggota masyarakat memperoleh pengetahuan yang lebih luas mengenai pola makan sehat dan konsumsi makanan bergizi. Oleh karena itu, SPPG Pejaten Barat 2 tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan gizi teknis, tetapi juga sebagai bagian integral dari sistem pelayanan publik yang mendukung peningkatan kualitas gizi masyarakat.

Dalam kegiatan operasionalnya, SPPG Pejaten Barat 2 melibatkan beberapa unit kerja yang memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda namun saling terkait. Struktur organisasi menunjukkan pembagian tugas yang jelas yang dirancang untuk memastikan implementasi operasi layanan gizi yang efisien. Salah satu unit kunci yang terlibat adalah tim persiapan bahan, yang bertanggung jawab untuk menyiapkan bahan baku sebelum dimulainya produksi makanan. Unit penting lainnya adalah tim memasak, yang peran utamanya adalah mengolah bahan-bahan tersebut menjadi makanan siap saji berdasarkan standar gizi yang telah ditetapkan. Setelah proses memasak selesai, makanan yang telah disiapkan diserahkan kepada tim pembagian porsi atau pengemasan. Tim ini bertanggung jawab untuk membagi makanan ke dalam wadah sesuai dengan jumlah penerima manfaat. Tahap operasional selanjutnya melibatkan proses distribusi, yang dilakukan oleh pengemudi yang bertanggung jawab untuk mengantarkan makanan ke berbagai lokasi penerima manfaat. Selain itu, tim pencucian bertanggung jawab untuk membersihkan peralatan makan yang digunakan selama proses distribusi. Selain unit-unit operasional ini, organisasi ini juga mencakup staf administrasi dan ahli gizi yang memainkan peran penting dalam pencatatan data, perencanaan menu, dan evaluasi program. Keterkaitan peran berbagai unit kerja ini menunjukkan bahwa proses pelayanan gizi beroperasi sebagai sistem terpadu. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi pelayanan gizi sangat bergantung pada koordinasi yang efektif di antara semua unit kerja yang terlibat.

Meskipun sistem operasional dirancang secara terstruktur, pengamatan lapangan menunjukkan bahwa koordinasi antar unit kerja tidak selalu berfungsi secara optimal. Dalam praktiknya, beberapa tantangan operasional masih muncul dan memengaruhi efisiensi keseluruhan proses layanan gizi. Salah satu masalah yang sering ditemui berkaitan dengan keterlambatan pengiriman bahan baku yang dibutuhkan untuk produksi makanan. Bahan-bahan yang dijadwalkan tiba pada waktu tertentu terkadang dikirim lebih lambat dari yang direncanakan. Situasi ini seringkali mengharuskan tim persiapan bahan baku untuk terus bekerja hingga larut malam guna menyelesaikan proses persiapan. Akibatnya, keterlambatan tersebut secara tidak langsung memengaruhi jadwal kerja tahap produksi makanan selanjutnya. Dalam kasus tertentu, proses memasak harus dimulai lebih lambat dari yang direncanakan karena ketersediaan bahan baku yang tidak lengkap. Selain itu, tim memasak terkadang menghadapi kendala operasional berupa keterbatasan pasokan makanan selama proses produksi. Ketika kekurangan tersebut terjadi,

aktivitas memasak mungkin perlu dihentikan sementara hingga bahan baku tambahan tersedia. Keadaan ini berpotensi mengganggu tahapan selanjutnya dari proses operasional yang bergantung pada penyelesaian produksi makanan.

Keterkaitan yang kuat antar tahapan operasional ini menunjukkan bahwa setiap unit memainkan peran penting dalam keseluruhan sistem layanan gizi. Ketika terjadi gangguan pada satu tahapan, tahapan lain juga kemungkinan akan mengalami penundaan. Misalnya, tim pembagian porsi tidak dapat memulai pekerjaannya sampai tim memasak menyelesaikan proses persiapan makanan. Demikian pula, tim distribusi tidak dapat mengirimkan makanan kepada penerima manfaat sampai tahap pembagian porsi selesai. Situasi ini menunjukkan bahwa efektivitas penyampaian layanan gizi dipengaruhi tidak hanya oleh ketersediaan sumber daya tetapi juga oleh kualitas koordinasi yang terjalin di antara berbagai unit kerja. Selain koordinasi, dinamika komunikasi internal juga memainkan peran penting dalam mendukung kerja kolaboratif di dalam organisasi. Wawancara dengan kepala SPPG mengungkapkan bahwa saluran komunikasi formal dan informal sangat penting untuk menumbuhkan pemahaman bersama di antara anggota staf dan relawan. Komunikasi formal biasanya dilakukan melalui pertemuan rutin yang diadakan secara berkala untuk mengevaluasi kegiatan operasional dan membahas tantangan yang dihadapi selama implementasi program. Sementara itu, komunikasi informal sering terjadi melalui interaksi sehari-hari di antara anggota tim. Interaksi ini memungkinkan pertukaran ide, pengalaman, dan umpan balik yang lebih fleksibel di dalam organisasi.

Namun, wawancara dengan beberapa anggota tim mengungkapkan bahwa proses komunikasi tidak selalu berfungsi secara efektif. Dalam situasi tertentu, hambatan muncul dalam penyampaian informasi antar unit kerja, yang berpotensi memengaruhi koordinasi operasional. Misalnya, keterlambatan respons dari supervisor ketika masalah terjadi selama tahap persiapan bahan baku dapat menghambat pengambilan keputusan tepat waktu. Selain itu, perbedaan data penerima manfaat antara tim lapangan dan tim produksi juga telah diidentifikasi sebagai tantangan. Ketidaksesuaian tersebut dapat menyebabkan ketidakakuratan dalam menentukan jumlah makanan yang perlu diproduksi atau didistribusikan. Faktor lain yang memengaruhi efektivitas komunikasi berkaitan dengan perbedaan latar belakang pendidikan dan pengalaman profesional di antara anggota tim. Perbedaan ini dapat memengaruhi bagaimana individu menafsirkan instruksi

kerja dan prosedur operasional yang ditetapkan dalam organisasi. Dalam beberapa kasus, prosedur yang sama dapat ditafsirkan secara berbeda oleh individu yang berbeda, yang berpotensi mengakibatkan kesalahpahaman selama pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai media pertukaran informasi tetapi juga sebagai proses sosial yang memfasilitasi pembangunan pemahaman bersama di antara anggota organisasi. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dinamika komunikasi internal dalam koordinasi pelayanan gizi di SPPG Pejaten Barat 2 guna memahami bagaimana proses komunikasi memengaruhi efektivitas penyampaian pelayanan gizi.

Komunikasi dalam organisasi layanan melampaui sekadar pertukaran informasi komunikasi berfungsi sebagai mekanisme strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Seperti yang dicatat oleh Kartikawati (2025), kompetensi komunikasi yang efektif di antara personel layanan sangat penting dalam meminimalkan hambatan potensial dan memastikan kepuasan penerima layanan. Dalam hal ini, relevansi praktik komunikasi tersebut terlihat jelas di Unit Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) Pejaten Barat 2, di mana semua tim yang terlibat dari persiapan hingga distribusi harus menjaga pemahaman bersama dan koordinasi yang kohesif untuk memastikan pencapaian target pemenuhan gizi tepat waktu. (Kartikawati, 2025)

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Dinamika Komunikasi Internal Dalam Koordinasi Pelayanan Gizi di Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) Pejaten Barat 2”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis Dinamika Komunikasi Internal Dalam Koordinasi Pelayanan Gizi di Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) Pejaten Barat 2”

1.4 Manfaat Penelitian

Bagian ini menguraikan kontribusi nyata dan spesifik yang diperoleh dari temuan penelitian. Penjelasan manfaat ini dimaksudkan agar pembaca dapat memahami signifikansi dan penerapan penelitian ini. Secara umum, manfaat penelitian ini dikategorikan menjadi tiga jenis : teoretis, praktis, dan sosial.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari perspektif teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi kemajuan ilmu komunikasi, khususnya dalam ranah komunikasi organisasi dan komunikasi internal di sektor pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang penerapan teori Koordinasi dan Informasi dalam pemberian layanan gizi publik, suatu bidang yang masih relatif kurang dieksplorasi di tingkat unit pelaksana pemerintah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti yang ingin menyelidiki interaksi antara komunikasi internal, arus informasi, dan efektivitas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dari perspektif praktis, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang substansial bagi Unit Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) Pejabat Barat 2 serta lembaga sejenisnya dalam meningkatkan efektivitas komunikasi dan koordinasi internal. Temuan studi ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan dan staf organisasi untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang pola komunikasi internal yang ada, mengidentifikasi hambatan komunikasi yang efektif, dan mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efisien dan transparan di seluruh unit kerja. Rekomendasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat diterapkan untuk mengoptimalkan proses penyebaran informasi, memperjelas instruksi kerja, dan memperkuat hubungan interpersonal antar karyawan. Dengan demikian, studi ini berpotensi meningkatkan kualitas koordinasi dalam pelaksanaan program Makanan Bergizi Gratis dan mempercepat respons terhadap tantangan operasional yang dihadapi di lapangan.

1.4.3 Manfaat Sosial

Dari Preseptif sosial, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan publik di sektor kesehatan dan gizi. Komunikasi internal yang efektif di dalam SPPG diharapkan dapat secara langsung memfasilitasi distribusi makanan bergizi yang efisien kepada anak-anak sekolah, sehingga meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan anak-anak di wilayah Pejabat Barat. Lebih lanjut, penelitian ini bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran akan pentingnya transparansi,

kolaborasi, dan komunikasi terbuka di dalam lembaga pelayanan publik, yang ada gilirannya akan memperkuat kepercayaan publik terhadap program pemerintah. Dengan demikian, temuan studi ini diharapkan dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi lembaga pelaksana tetapi juga bagi penerima manfaat layanan dan masyarakat luas.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian, Skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab, yang masing-masing bab membahas fokus pembahasan yang berbeda, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan yang mendasari penelitian, rumusan pertanyaan penelitian yang akan dijawab, tujuan yang ingin dicapai, dan signifikansi penelitian dari perspektif teoretis, praktis, dan sosial. Selain itu, bab ini memberikan gambaran umum tentang keseluruhan struktur skripsi. Tujuan utama bab ini adalah untuk memberikan pemahaman mendasar kepada pembaca tentang arah dan fokus penelitian, sehingga mereka dapat memahami konteks, urgensi, dan kontribusi ilmiah penelitian ini terhadap bidang ilmu komunikasi

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan pembahasan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, dengan fokus khusus pada Teori Interaksi Simbolik, yang berfungsi sebagai kerangka konseptual utama untuk mengkaji dinamika komunikasi internal dalam organisasi. Selain itu, bab ini menguraikan konsep-konsep pendukung, termasuk komunikasi internal, koordinasi organisasi, dan sistem layanan gizi publik. Lebih lanjut, tinjauan studi-studi sebelumnya yang relevan dengan topik ini disajikan untuk memposisikan penelitian ini dalam konteks kajian yang lebih luas.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menyajikan metodologi penelitian yang digunakan dalam studi ini, khususnya pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Bab ini memberikan penjelasan komprehensif tentang latar penelitian, subjek dan informan yang terlibat, metode pengumpulan data termasuk wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta prosedur analisis data menggunakan kerangka kerja Miles dan Huberman. Selain itu, bab ini menjelaskan prosedur untuk memastikan validitas data melalui triangulasi sumber dan metode. Tujuan utama bab ini adalah untuk menjamin bahwa proses penelitian dilakukan secara sistematis, valid, dan ilmiah.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan temuan penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan data komprehensif yang meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan, dan tinjauan dokumentasi, yang kemudian diperiksa melalui kerangka analisis kualitatif. Pengorganisasian temuan mengikuti fokus penelitian dan perumusan masalah mengenai dinamika komunikasi internal dalam koordinasi layanan gizi di Unit Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) Pejabat Barat. Pembahasan menguraikan berbagai bentuk komunikasi internal yaitu komunikasi ke bawah, ke atas, dan horizontal beserta peran dan kontribusi masing-masing aktor yang terlibat dalam koordinasi penyampaian layanan gizi. Lebih lanjut, bab ini membahas tantangan komunikasi yang dihadapi selama kegiatan operasional dan menjelaskan langkah-langkah dan strategi yang digunakan untuk mengatasi masalah ini. Semua temuan kemudian dianalisis dan diinterpretasikan secara kritis dengan menghubungkannya dengan perspektif dan konsep teoretis yang disajikan dalam Bab II, khususnya Teori Interaksi Simbolik, untuk mencapai pemahaman yang komprehensif dan bernuansa tentang fenomena yang sedang diteliti.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup dari studi ini dan menyajikan kesimpulan yang disintesis dari keseluruhan proses penelitian dan diskusi analitis. Kesimpulan tersebut diartikulasikan secara sistematis sebagai tanggapan terhadap pertanyaan penelitian, yang

didasarkan pada temuan utama yang dibahas dalam Bab IV. Selain itu, bab ini menawarkan rekomendasi akademis dan praktis. Rekomendasi akademis dimaksudkan untuk berkontribusi pada kemajuan studi komunikasi, dengan penekanan khusus pada komunikasi internal dan koordinasi organisasi dalam sektor pelayanan publik. Sebaliknya, rekomendasi praktis ditujukan kepada Unit Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) dan pemangku kepentingan terkait sebagai titik acuan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal dan meningkatkan kualitas koordinasi pelayanan gizi. Dengan demikian, bab ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berharga bagi penelitian ilmiah di masa mendatang serta penerapan praktis strategi komunikasi dan koordinasi di lapangan.

