

# Peningkatan Motivasi Kader Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Prima Era Pandemi di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara

<sup>1</sup>Apriliana Pipin, <sup>2</sup>Ulfa Nur Rohmah, <sup>1</sup>Ellynia, <sup>1</sup>Enni Julani, <sup>1</sup>Sarah Geltri Harahap, <sup>1</sup>Ria Efkelin

<sup>1</sup> Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Indonesia

Korespondensi : [ulfanrh@gmail.com](mailto:ulfanrh@gmail.com)

**Abstract :** Posyandu RW 05 Pademangan Timur is one of the posyandu that has routine work programs for the community, including during the pandemic. Cadres in psoyandu have an important role because they have the skills to develop posyandu. However, lack of motivation and the existence of pandemic constraints reduce the interest and motivation of cadres and do not understand the functions and duties of cadres in providing the best service, so this is a problem for partners in Posyandu RW 05, Pademangan Timur District, North Jakarta and as an approach to solving these problems it is important to hold counseling. This service is carried out at the Posyandu RW 05, Pademangan Timur District, North Jakarta on 3 and 5 August 2022 with 19 participants. The method of service is counseling, discussion and question and answer, as well as assistance to cadres in implementing excellent service. The results of community service showed that there was an increase in the category of motivational knowledge of posyandu cadres and the implementation of excellent service by cadres.

**Keywords :** Health cadre, motivation, service excellent

**Abstrak:** Posyandu RW 05 Pademangan Timur merupakan salah satu posyandu yang memiliki program kerja rutin kepada masyarakat tidak terkecuali saat pandemi. Kader dalam posyandu memiliki peran penting karena memiliki kecapakan untuk mengembangkan posyandu. Namun motivasi kurang dan adanya kendala pandemi menurunkan minat dan motivasi para kader dan belum pahamnya fungsi dan tugas kader dalam memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga ini menjadi permasalahan mitra di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara dan sebagai pendekatan penyelesaian masalah tersebut penting diadakan penyuluhan. Pengabdian ini dilakukan di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara tanggal 3 dan 5 Agustus 2022 dengan peserta 19 warga. Metode pengabdian yakni dengan penyuluhan, diskusi dan tanya jawab, serta pendampingan kepada kader dalam implementasi pelayanan prima. Hasil pengabdian kepada masyarakat didapatkan adanya peningkatan kategori pengetahuan motivasi kader posyandu dan terlaksananya implementasi pelayanan prima oleh kader.

**Kata Kunci :** Kader kesehatan, motivasi, pelayanan prima

## PENDAHULUAN

Pandemi telah berjalan dua tahun saat mulai pertama kali sejak tahun 2020. Dampak pandemi diketahui mengenai aspek berbagai bidang, tak terkecuali kunjungan Posyandu sebagai tempat pemeliharaan kesehatan yang digagas oleh masyarakat itu sendiri yang ikut menurun dibandingkan sebelum pandemi hadir<sup>1,2</sup>, Harusnya di tengah Pandemi memanfaatkan Posyandu sebagai wadah penyuluhan<sup>3,4</sup>, Saat ini pengurus posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur terdiri dari 20 pengurus.

Setelah dilakukan tanya jawab dengan ketua posyandu sebagai pengusul kegiatan ternyata telah ditemukan beberapa masalah. Masalah tersebut yakni akibat dari keadaan pandemi Covid-19 memiliki dampak pada posyandu yang tutup sehingga pelayanan dilakukan jika ada yang menghubungi melalui whatsapp selanjutnya akan datang ke rumah warga yang mengalami kendala terkait kesehatan.

Hasil studi pendahuluan juga menunjukkan bahwa kurangnya tenaga kader di posyandu yang bertugas dengan jumlah kunjungan yang banyak. Selain itu support dari fasilitas Kesehatan sekitarnya yang kurang dalam hal sarana dan prasarana. Selanjutnya masyarakat yang enggan menjadi kader karena kekurangan dalam insentif gaji dan memilih pekerjaan yang ada di rumah saja. Akibat dari masalah tersebut kader yang ada hanya berkisar umur tua dan adanya keterbatasan pemberian pelayanan yang prima, motivasi yang kurang terkait tugas dan fungsi kader, padahal pelayanan posyandu memiliki peran yang sangat penting dalam memantau area masyarakat khususnya balita selama pandemi agar pertumbuhan dan perkembangan dapat terjaga baik dengan teknologi informasi atau tidak<sup>5</sup>. Kinerja kader juga memiliki pengaruh dalam memberikan pelayanan jika semakin baik kinerja seorang kader maka pelayanan yang diberikan terhadap pengunjung kader maka kegiatan posyandu memiliki peningkatan citra yang positif<sup>6</sup>. Selain itu, motivasi yang baik akan mempengaruhi kinerja seorang kader di posyandu<sup>7</sup> dan peran kader yang baik di posyandu yang baik sebelum dan setelah hari buka posyandu memiliki peran yang penting dalam pemberian pelayanan<sup>8</sup>.

Disisi lain dalam pelaksanaannya sebagai posyandu juga harus memberikan pelayanan dengan pelayanan prima. Pelayanan prima memiliki arti lain sebagai upaya seseorang dapat memberikan pelayanan kepada pasien secara kualitas memiliki standar sehingga dapat terpenuhinya kebutuhan dan harapan pasien. Pelayanan tersebut yang dapat disediakan kualitas sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan dan ketepatan pelayanan<sup>9</sup>. Hal ini akan berdampak meningkatnya kualitas dan kepuasan di fasilitas Kesehatan sehingga diharapkan kunjungan ke Posyandu saat era pandemi tetap berjalan dengan baik. Sebagai upaya juga diperlukannya pendekatan untuk menumbuhkan kesadaran dan motivasi tentang pentingnya peran kader dalam pengelolaan posyandu agar dapat memberikan pelayanan prima kepada warga. Dari uraian di atas maka penulis melakukan kegiatan pengabdian masyarakat yang memiliki tujuan adanya peningkatan motivasi kader kesehatan dalam memberikan pelayanan prima era pandemi di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara.

## **METODE**

Metode pengabdian Masyarakat ini dengan metode penyuluhan, diskusi dan tanya jawab, serta pendampingan kepada kader. Persiapan dilakukan dengan permohonan ijin melakukan kegiatan Pengabdian okepada masyarakat melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) STIKes RS Husada, kemudian tim menyampaikan kepada mitra yakni Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara. kemudian Tim melakukan Pembuatan Satuan Acara Penyuluhan (SAP), dan persiapan materi serta menyiapkan bahan dan alat yang akan digunakan seperti flyer kegiatan dan power point. Pelaksanaan dilakukan pada tanggal 3 dan 5 Agustus 2022 di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara. Evaluasi dilakukan dengan penilaian sebelum dan sesudah tentang pengetahuan dan observasi implementasi pelayanan prima.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan peningkatan motivasi kader kesehatan dalam memberikan pelayanan prima di masa pandemi di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara telah terlaksana dengan

baik mulai dari tahap persiapan hingga tahap evaluasi. Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat diawali pada hari pertama yakni diisi dengan sambutan dari ketua posyandu dan pembukaan yang dilakukan oleh Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes selaku ketua pengabdian masyarakat yang akan menjelaskan maksud dan tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema peningkatan motivasi kader kesehatan dalam memberikan pelayanan prima dilanjutkan dengan Pemberian kuesioner pre test kemudian dilakukan pengukuran pengetahuan kader kesehatan terhadap materi yang akan diberikan.

Hari kedua materi disampaikan oleh dosen dengan pemberian materi kepada 19 peserta yang mengikuti kegiatan di Posyandu RW 05 melalui materi yang telah dibuat sebelumnya yang memiliki isi materi tentang pelayanan prima dan motivasi. Setelah penyampaian materi pelayanan prima dan motivasi kader di posyandu tersebut dilanjutkan dengan pelayanan di posyandu pada tanggal 3 dan 5 Agustus 2022 bertepatan dengan bulan BIAN (Bulan Imunisasi Anak Nasional) yang dilaksanakan serentak di DKI Jakarta tidak terkecuali di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara. Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan tetap menerapkan protokol Kesehatan dan sebagai implementasi memberikan pelayanan prima oleh kader untuk tetap memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Peserta kegiatan kemudian mengisi kembali kuesioner post test dengan hasil di bawah ini.

Tabel 1. Distribusi pengetahuan *pre test* dan *post test* tentang peningkatan motivasi kader kesehatan dalam memberikan pelayanan prima di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara

	Kategori Pengetahuan	Pre test		Post test	
		N	%	N	%
Pengetahuan Motivasi Kader	Baik	7	36.8	13	68.4
	Cukup	4	21.1	6	31.6
	Kurang	8	42.1	0	0
	Total	19	100.0	19	100.0

Berdasarkan tabel 1 pengetahuan tentang motivasi kader pre test memiliki pengetahuan motivasi yang baik sebanyak 7 orang (36,8%) dan hasil post test memiliki pengetahuan yang baik sebanyak 13 orang (68,4%). Pengetahuan tentang motivasi kader hasil pre test memiliki pengetahuan yang cukup sebanyak 4 orang (21,1%) dan hasil post test memiliki pengetahuan cukup sebanyak 6 orang (31,6%) sedangkan Pengetahuan tentang motivasi kader hasil pre test memiliki pengetahuan yang kurang sebanyak 8 orang (42,1%) dan hasil post test dengan indikator kurang tidak ada. Hasil tersebut menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan motivasi kader peserta sebelum dan sesudah dilakukan kegiatan pengabdian pengetahuan motivasi kader di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara.



*Gambar 1 dan 2 : Kegiatan peningkatan motivasi kader kesehatan dalam memberikan pelayanan prima di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara*

Peningkatan motivasi kader kesehatan dalam memberikan pelayanan prima pada masa era pandemi salah satu hal yang dapat dilakukan dengan cara penyuluhan kepada kader kesehatan. Usia peserta yang mengikuti kegiatan pengabdian masyarakat memiliki rentang usia dari dewasa sampai dengan lansia awal mulai usia 30 tahun sampai lansia awal 46 tahun baik laki-laki dan perempuan. Selama kegiatan pengabdian kepada masyarakat para kader memiliki antusias terhadap materi penyuluhan, tidak meninggalkan tempat sebelum kegiatan selesai serta aktif dalam kegiatan penyuluhan dan pendampingan. Implementasi pelayanan prima oleh kader dipraktikkan dengan baik pada saat kegiatan imunisasi BIAN. Kegiatan terakhir pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat telah mencapai evaluasi telah dilakukannya post test dan pemberian new normal kit kepada setiap peserta.

Pemberian penyuluhan dan pendampingan tentang motivasi kader terbukti adanya peningkatan. Hal ini juga selaras yang dikemukakan oleh Agestika et al yang menyebutkan bahwa kader memiliki peningkatan pengetahuan dan motivasi di posyandu setelah dilakukan penyuluhan<sup>10</sup> Motivasi kader juga tampak meningkat dibuktikan antusias kader dalam mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat sehingga antusias dari masyarakat yang melakukan kunjungan terjadi peningkatan. Hal ini juga didukung sebuah studi yang mengatakan bahwa adanya perbedaan skor dari motivasi terhadap peran serta kader dan masyarakat sehingga menjadi penentu dalam upaya berhasilnya terlaksana kegiatan posyandu dan peningkatan kunjungan<sup>11,12</sup>

Implementasi pendampingan kader dengan penerapan pelayanan prima di posyandu dengan observasi didapatkan kader mampu memberikan pelayanan prima walaupun sejumlah kader tenaga sumber daya manusia terbatas. Diketahui hal ini pada hari kedua terdapat peningkatan kunjungan yang signifikan dari hari sebelumnya. Adanya pengaruh penerapan pelayanan prima (service excellence) dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak<sup>13</sup>

Menurut Surjadi, mengatakan bahwa pelayanan prima dalam memberikan servis yang terbaik melibatkan beberapa indikator. Yakni indikator pertama yakni cepat dalam setiap rangkaian pelayanan tidak menunjukkan kebutuhan waktu tunggu yang lama, kemudian indikator kedua yakni tepat dalam pemberian pelayanan tepat dari dimensi kualitas, kuantitas dan sarana yang dituju, indikator ketiga yakni akurat dalam produk hasil layanan tidak ada kesalahan maupun kesalahpahaman, indikator yang terakhir adalah berkualitas yakni memberikan pelayanan yang berbobot sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang

mengutamakan kepentingan khususnya perangkat sarana dan prasarana<sup>14</sup> Terakhir, peningkatan kesiapan kader juga perlu dipersiapkan terus menerus khususnya saat pandemi bisa melalui alternatif lain menggunakan grup sosial media dan lainnya<sup>15</sup>

## KESIMPULAN

Pengetahuan tentang peningkatan motivasi kader kesehatan dalam memberikan pelayanan prima era pandemi yang dilakukan berupa pendidikan pengetahuan kader dengan harapan peningkatan pengetahuan kader dan motivasi kader kesehatan dan meningkat dalam memberikan pelayanan prima pada masa pandemi agar sesuai dengan standard dan harapan masyarakat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada Pihak STIKes RS Husada, Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara dan seluruh orang yang terlibat pada pengabdian masyarakat ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Amri SD, Wibowo A. Dampak Pandemi Terhadap Kunjungan Posyandu di Wilayah Puskesmas Se-Kota Solok. Vol. Jan;3(2):2. 2022.
2. Amir H, Agus AI. Penyuluhan Kesehatan Tentang Diare di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar. Jurnal; Abdimas Berdaya. 2022;5:1–5.
3. Amir H, Agus AI, Irfan M, Bima M, Ad IA, Hafid MF, et al. Penerapan 3M dalam Mencegah Penularan Covid-19 di Desa Lonjoboko Kabupaten Gowa. Idea Pengabdian Masy [Internet]. 2021;1(01):1–4. Available from: <https://ideapengabdianmasyarakat.ideajournal.id/index.php/ipm/article/view/1/1>
4. Ernasari, Amir H, Suhermi, Patmawati TA, Syaiful. Penyuluhan dan Pelatihan Penerapan 5M dalam. Idea Pengabdian Masy. 2022;2(03):164–8.
5. Wahyuntari E, Herfanda E. Posyandu Balita di Masa Pandemi COVID-19. BAKTIMU. 2022;2(1):31–40.
6. Hariani H, Ramlah R. Hubungan Motivasi dengan Kinerja Kader Posyandu di Kecamatan Bulu Kabupaten Polewali Mandar. Vol. 1;3(2):120. J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat; 2017.
7. Mardiyah A, Wijaya A, Roni F. Literature review: hubungan motivasi dengan kinerja kader posyandu. J Keperawatan. 2021;5;19(1):37.
8. Didah D. Gambaran peran dan fungsi kader posyandu di wilayah kerja puskesmas Jatinangor. J Kebidanan Malahayati. 2021;24;6(2):21.
9. Lestari H. Pelayanan Prima pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Jawa. Dialogue J Ilmu Adm Publik. 2021;3(1):55–72.
10. Agestika L, Rizqiawan A, Arini M, Sundari B, Nugraha HM, Anshari KF. Peningkatan Pengetahuan dan Motivasi Kader Posyandu di Bojong Menteng Melalui Webinar Gizi Saat Pandemi COVID-19. 2021.
11. Girsang MMU, Marlina S. Hubungan Motivasi Kader Posyandu dengan Upaya Peningkatan Kunjungan Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Pematang Silimahuta. J Penelit Keperawatan Med. 2019;18;2(1):1–.
12. Djuhaeni H, Gondodiputro S, Posyandu SRMKMKK. No Title. Maj Kedokt Bandung. 2015;42(4):140–8.
13. Kelana MT, Hastuti MF, Nurfianti A. Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak. ProNers. 2015;3(1).
14. Surjadi. Pengembangan kinerja pelayanan publik. Bandung: Refika Aditama; 2009.
15. Rini HP KMUPKKPKX. Jateng/05 di Masa Pandemi Covid - 19. J Peduli Masy. 2021;30;3(3):22.