

## **Pendampingan Integritas Layanan Prima di Posyandu: Studi di Wilayah Puskesmas Simpang Raya, Kabupaten Banggai**

**Salma Bahsoan<sup>1</sup>, Zamli<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Mega Buana Palopo, Indonesia

### **Corresponding Author**

**Nama Penulis:** Salma Bahsoan

**E-mail:** [bahsoansalma@gmail.com](mailto:bahsoansalma@gmail.com)

### **Abstrak**

Posyandu merupakan pilar penting dalam pelayanan kesehatan dasar masyarakat, namun masih banyak kader yang belum memahami prinsip integritas dan etika pelayanan. Hal ini berdampak pada rendahnya kualitas interaksi kader dengan masyarakat dan menurunnya partisipasi kunjungan ke Posyandu. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan kader Posyandu dalam menerapkan layanan prima berbasis integritas. Kegiatan dilaksanakan di wilayah Puskesmas Simpang Raya, Kabupaten Banggai, dengan melibatkan 30 kader. Metode yang digunakan mencakup pelatihan, simulasi pelayanan, dan pendampingan langsung di lapangan. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam aspek pelayanan ramah, komunikasi efektif, etika kerja, dan kedisiplinan kader setelah kegiatan. Para kader juga menunjukkan antusiasme dan komitmen menerapkan materi yang diperoleh ke dalam praktik layanan di Posyandu masing-masing. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kapasitas individu kader, tetapi juga memperkuat hubungan antara kader, Puskesmas, dan masyarakat sebagai satu ekosistem pelayanan kesehatan. Dapat disimpulkan bahwa pelatihan layanan prima berbasis integritas merupakan pendekatan yang efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan Posyandu secara berkelanjutan.

**Kata kunci** - posyandu, integritas, layanan prima, kader kesehatan, pengabdian masyarakat

### **Abstract**

Posyandu (Integrated Service Post) is a crucial pillar in basic public health services, yet many cadres still lack a grasp of the principles of integrity and service ethics. This results in poor interaction between cadres and the community and decreased participation in Posyandu visits. This community service activity aims to improve the understanding and skills of Posyandu cadres in implementing integrity-based excellent service. The activity was conducted at the Simpang Raya Community Health Center (Puskesmas), Banggai Regency, involving 30 cadres. The methods used included training, service simulations, and direct field mentoring. Evaluation results showed significant improvements in aspects of friendly service, effective communication, work ethics, and cadre discipline after the activity. The cadres also demonstrated enthusiasm and commitment to implementing the material learned into service practices at their respective Posyandus. This activity not only increased the capacity of individual cadres but also strengthened the relationship between cadres, the Puskesmas, and the community as a single health service ecosystem. It can be concluded that integrity-based excellent service training is an effective approach to continuously improving the quality of Posyandu services.

**Keywords** - integrated health post, integrity, excellent service, health cadres, community service

## PENDAHULUAN

Posyandu merupakan salah satu bentuk upaya kesehatan berbasis masyarakat (UKBM) yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar, terutama kepada ibu dan anak. Keberhasilan Posyandu sangat tergantung pada keterlibatan aktif kader sebagai pelaksana utama di lapangan (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Namun, masih banyak Posyandu yang menghadapi tantangan dalam hal kualitas pelayanan, seperti kurangnya standar pelayanan prima dan rendahnya kedisiplinan kader. Permasalahan ini dapat menghambat partisipasi masyarakat dan pencapaian indikator kesehatan (Nurhayati & Sari, 2020). Salah satu aspek penting yang belum banyak diperhatikan adalah penerapan nilai-nilai integritas dalam pelayanan Posyandu. Padahal, integritas merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik (UNDP, 2019).

Integritas dalam pelayanan publik mencakup kejujuran, tanggung jawab, akuntabilitas, dan kepedulian terhadap kepuasan masyarakat. Penerapan nilai-nilai ini terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan di sektor kesehatan (Permenpan-RB No.14 Tahun 2017). Menurut Suharto (2013), pelayanan publik yang baik harus didasarkan pada prinsip *good governance*, yang meliputi transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Penerapan prinsip tersebut di Posyandu akan mendorong terwujudnya pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan.

Penelitian (Rahmayani et al., 2021) menunjukkan bahwa kader Posyandu yang memiliki pemahaman tentang etika dan integritas pelayanan cenderung lebih disukai masyarakat dan mampu meningkatkan kunjungan ke Posyandu. Program pelatihan berbasis integritas yang disertai praktik langsung seperti simulasi pelayanan dinilai efektif dalam meningkatkan keterampilan interpersonal kader Posyandu (Astuti et al., 2022).

World Health Organization (2022) menegaskan pentingnya penguatan kapasitas tenaga kesehatan berbasis etika dan komunikasi efektif sebagai bagian dari reformasi layanan primer di komunitas. (Lestari dan Fitriani, 2023) menyatakan bahwa kegiatan simulasi dan pendampingan terbukti meningkatkan kesiapan kader dalam menghadapi situasi pelayanan riil, sehingga kualitas layanan Posyandu meningkat secara signifikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mendampingi kader Posyandu di wilayah Puskesmas Simpang Raya dalam menerapkan prinsip layanan prima berbasis integritas, dengan harapan meningkatkan profesionalisme dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Posyandu.

## METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Simpang Raya, Kabupaten Banggai, Provinsi Sulawesi Tengah, dengan melibatkan 30 kader Posyandu sebagai peserta utama. Pemilihan lokasi didasarkan pada hasil koordinasi dengan pihak Puskesmas yang menunjukkan perlunya penguatan kompetensi kader dalam pelayanan berbasis integritas. Kegiatan berlangsung selama delapan hari, mulai dari 10 hingga 18 Juli 2025, mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan secara menyeluruh (Kementerian Kesehatan RI, 2020).

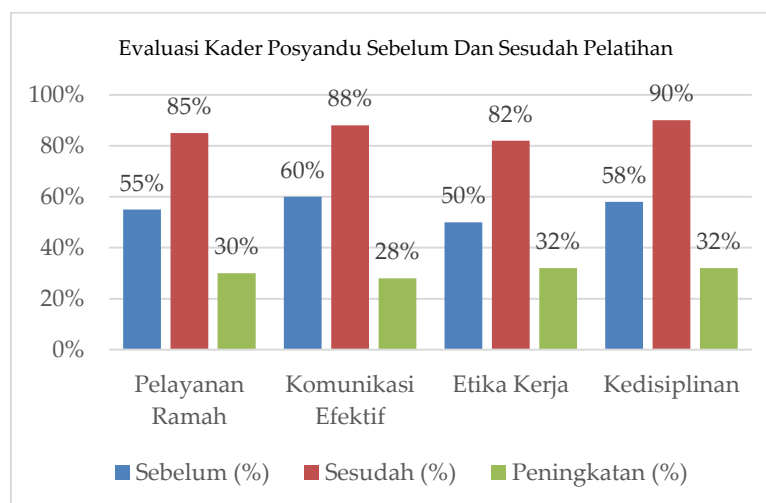
Metode yang digunakan dalam kegiatan ini terdiri dari pelatihan kelas, simulasi pelayanan Posyandu, serta pendampingan langsung di lapangan. Pelatihan dilakukan secara partisipatif dengan pendekatan edukasi interaktif menggunakan media visual (*PPT dan leaflet*). Materi pelatihan mencakup layanan prima, etika kerja, dan prinsip-prinsip integritas dalam pelayanan publik (Rahmayani, Sari, & Yuliana, 2021).

### Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

1. Tahapan pertama yaitu koordinasi dan persiapan, meliputi pengurusan surat izin, penyusunan jadwal, dan persiapan materi edukasi. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan keselarasan antara tim pengabdian dan mitra pelaksana serta kesiapan peserta dan fasilitas kegiatan (Permenpan-RB, 2017).

2. Tahapan kedua adalah pelatihan layanan prima dan integritas, yang dilaksanakan dalam bentuk penyuluhan dan diskusi kelompok. Kader Posyandu diberikan pengetahuan tentang sikap profesional, komunikasi efektif, serta simulasi situasi pelayanan, sebagai dasar peningkatan kapasitas pelayanan masyarakat (Suharto, 2013).
3. Tahapan ketiga adalah simulasi praktik pelayanan Posyandu. Dalam sesi ini, peserta melakukan roleplay sebagai petugas dan warga. Simulasi ini digunakan sebagai media pembelajaran langsung untuk mengasah keterampilan komunikasi, kedisiplinan, dan empati dalam interaksi dengan masyarakat (Lestari & Fitriani, 2023).
4. Tahapan terakhir adalah evaluasi dan tindak lanjut, berupa observasi selama simulasi, diskusi reflektif, serta penyerahan laporan dan rekomendasi kepada pihak Puskesmas. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan pada indikator perilaku pelayanan, serta adanya komitmen dari peserta untuk menerapkan materi ke dalam praktik nyata (Astuti et al., 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN



**Gambar 1.**

Grafik Evaluasi Kader Posyandu Sebelum dan Sesudah Pelatihan

Pelaksanaan program pelatihan dan pendampingan di wilayah kerja Puskesmas Simpang Raya menunjukkan hasil positif. Evaluasi kualitatif dan kuantitatif mengindikasikan adanya peningkatan signifikan dalam aspek pelayanan ramah, komunikasi efektif, etika kerja, dan kedisiplinan kader. Grafik berikut menunjukkan perbandingan skor evaluasi sebelum dan sesudah kegiatan pelatihan (Kementerian Kesehatan RI, 2020).

Peningkatan pada aspek pelayanan ramah mengalami peningkatan dari 55% menjadi 85% dengan peningkatan 30% menunjukkan bahwa kader mulai memahami pentingnya sikap empatik dan sopan santun saat berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan temuan (Rahmayani et al., 2021) yang menyebutkan bahwa layanan yang ramah berpengaruh langsung terhadap tingkat partisipasi masyarakat di Posyandu. Peningkatan kompetensi pada aspek pelayanan ramah tercermin dari interaksi kader yang lebih terbuka, empatik, dan menyenangkan saat simulasi. Hasil ini mendukung hasil penelitian Widodo dan Yuliana (2021) yang menyebutkan bahwa pelatihan layanan prima secara langsung meningkatkan motivasi kerja kader serta perilaku pelayanan yang lebih responsif.

Aspek komunikasi efektif mengalami peningkatan dari 60% menjadi 88% dengan peningkatan 28%. Pelatihan dengan pendekatan diskusi aktif mendorong kader lebih percaya diri menyampaikan informasi. Menurut (WHO, 2022), komunikasi yang jelas dan humanis merupakan elemen penting

dalam keberhasilan layanan kesehatan primer. Pada aspek komunikasi efektif, peserta menunjukkan perbaikan dalam menyampaikan informasi kesehatan secara jelas dan sabar. Kemampuan ini merupakan hasil dari sesi diskusi dan praktik komunikasi dalam pelatihan. Diah dan Marlina (2022) menyebutkan bahwa komunikasi yang dibangun melalui pelatihan interaktif memperkuat peran kader sebagai penyambung informasi antara Puskesmas dan masyarakat.

Peningkatan etika kerja kader mengalami peningkatan dari 50% menjadi 82% dengan peningkatan 32% terlihat dalam kedisiplinan waktu, tanggung jawab terhadap tugas, serta sikap profesional saat menghadapi warga. Hasil ini konsisten dengan studi (Lestari dan Fitriani, 2023) yang menekankan bahwa simulasi pelayanan mampu membentuk kebiasaan kerja yang etis.

Pada aspek kedisiplinan, peningkatan dari 58% ke 90% dengan peningkatan 32% menunjukkan bahwa pelatihan berdampak terhadap komitmen kader dalam menjalankan tugas sesuai jadwal dan prosedur. Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 menekankan bahwa kedisiplinan merupakan indikator penting dalam survei kepuasan layanan publik. Selain hasil kuantitatif, kegiatan ini juga menumbuhkan antusiasme dan semangat kader dalam menerapkan materi pelatihan. Diskusi reflektif di akhir kegiatan memperlihatkan motivasi kader untuk memperbaiki cara kerja mereka secara berkelanjutan (Astuti et al., 2022).



**Gambar 2.**  
Dokumentasi Pengabdian Kepada Masyarakat

Peningkatan kapasitas individu kader tidak terlepas dari pendekatan pendampingan langsung, yang memberi ruang bagi peserta untuk mencoba, gagal, dan memperbaiki diri. Metode ini sejalan dengan prinsip *experiential learning* yang dikemukakan oleh (Suharto, 2013) dalam konteks pelatihan berbasis partisipasi. Kegiatan ini juga berdampak pada hubungan antara kader dan tenaga kesehatan di Puskesmas. Interaksi yang lebih baik terbangun melalui kolaborasi selama pelatihan, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian (Nurhayati dan Sari (2020), bahwa sinergi antar pelaku layanan akan memperkuat efektivitas program kesehatan komunitas. Pembinaan integritas melalui pelatihan ini memperkuat fondasi budaya kerja yang jujur dan akuntabel di lingkungan Posyandu. (UNDP, 2019) menyebutkan bahwa pelayanan publik yang berintegritas akan menciptakan kepercayaan dan keberlanjutan program jangka panjang. Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas layanan Posyandu tidak cukup hanya dengan pelatihan teknis, melainkan harus disertai pendekatan nilai seperti etika, empati, dan integritas (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

## KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan dan pendampingan kader Posyandu di wilayah Puskesmas Simpang Raya berhasil meningkatkan kapasitas dan profesionalisme kader dalam memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan berintegritas. Peningkatan signifikan terlihat pada aspek pelayanan ramah,

komunikasi efektif, etika kerja, dan kedisiplinan, yang mencerminkan keberhasilan pendekatan pelatihan berbasis partisipasi dan nilai. Selain membekali kader dengan keterampilan teknis, kegiatan ini juga membentuk kesadaran etis dan tanggung jawab sosial kader dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Sinergi antara kader, tenaga kesehatan Puskesmas, dan masyarakat turut memperkuat ekosistem pelayanan kesehatan berbasis komunitas. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan integritas dan *soft skill* melalui metode pelatihan terstruktur dan praktik langsung merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dasar di tingkat akar rumput. Oleh karena itu, kegiatan serupa perlu direplikasi secara luas dan berkelanjutan sebagai bagian dari reformasi layanan primer yang berorientasi pada kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Untuk keberlanjutan dan perluasan dampak kegiatan, disarankan agar program pelatihan kader Posyandu berbasis integritas dan pelayanan prima ini direplikasi di wilayah kerja Puskesmas lainnya, khususnya di daerah dengan tingkat partisipasi masyarakat yang rendah. Pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan perlu menetapkan kebijakan pelatihan berkelanjutan yang tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan nilai-nilai etika pelayanan, komunikasi, dan kepemimpinan kader. Selain itu, Puskesmas sebagai pembina teknis diharapkan menyusun sistem monitoring dan evaluasi berbasis indikator perilaku kader untuk memastikan penerapan hasil pelatihan secara konsisten. Keterlibatan tokoh masyarakat, perangkat desa, dan organisasi lokal juga penting untuk menciptakan ekosistem yang mendukung kader dalam menjalankan tugas secara profesional dan berintegritas. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan berbasis nilai-nilai pelayanan prima dan akuntabilitas perlu disusun dan dijadikan pedoman kerja harian kader di seluruh Posyandu. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas layanan Posyandu akan semakin meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan primer dapat diperkuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, N., Rachmawati, Y., & Prasetyo, A. (2022). Pelatihan kader berbasis komunikasi dan integritas pelayanan. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 9(1), 45–53.
- Diah, A. Y., & Marlina, R. (2022). Pengaruh pelatihan komunikasi terhadap kemampuan kader kesehatan dalam pelayanan publik. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 5(1), 23–30.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman Umum Posyandu. Jakarta: Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat.
- Lestari, D., & Fitriani, A. (2023). Efektivitas simulasi dalam pelatihan kader Posyandu. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, 11(2), 77–84.
- Nurhayati, T., & Sari, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan Posyandu ditinjau dari sarana dan kompetensi kader. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 33–41. <https://doi.org/10.31289/jaki.v8i1.4011>
- Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. (2017). Jakarta: KemenPAN-RB.
- Rahmayani, R., Sari, E. P., & Yuliana, D. (2021). Etika dan integritas kader Posyandu dalam pelayanan masyarakat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Abdimas)*, 4(2), 112–119.
- Suharto, E. (2013). Good Governance dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Bandung: Alfabeta.
- United Nations Development Programme. (2019). Integrity, Transparency and Accountability in Public Administration: A Training Manual. New York: UNDP.
- Widodo, S., & Yuliana, R. (2021). Dampak pelatihan pelayanan prima terhadap motivasi kerja kader kesehatan masyarakat. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Indonesia*, 5(2), 130–140.
- World Health Organization. (2022). Community Health Workers: Bringing Health to the Doorstep. Geneva: WHO Press.