

PENINGKATAN KAPABILITAS KADER POSYANDU MELALUI PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DI DESA PANYOCOKAN CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG

Widya Sastika¹, Fanni Husnul Hanifa², Ganjar M. Disastra³

^{1,2,3} Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom,

Jl. Telekomunikasi no. 1, Bandung 40257, Indonesia

E-mail:

widyasastika@telkomuniversity.ac.id¹, fannihusnul@telkomuniversity.ac.id²,

ganjarmd@telkomuniversity.ac.id³

ABSTRAK

Desa Panyocokan merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung Selatan, Provinsi Jawa Barat. Desa Panyocokan memiliki 26 Rukun Warga (RW), dimana setiap RW memiliki kader posyandu. Posyandu merupakan salah satu Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM). Pos Pelayanan Keluarga Berencana - Kesehatan Terpadu (Posyandu) adalah kegiatan kesehatan dasar yang diselenggarakan dari, oleh dan untuk masyarakat yang dibantu oleh petugas kesehatan. Posyandu merupakan kegiatan swadaya dari masyarakat di bidang kesehatan dengan penanggung jawab lurah/ kepala desa.

Upaya peningkatan peran dan fungsi Posyandu bukan semata-mata tanggungjawab 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. Seorang kader posyandu, selain harus memiliki kemampuan menyampaikan informasi juga harus dapat memberikan layanan yang baik bagi anggota masyarakat yang membutuhkan layanan dasar kesehatan di Posyandu. Untuk meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi dan pelayanan maka pelatihan terutama mengenai *service excellent* sangat diperlukan. Diharapkan setelah mengikuti pelatihan *service excellent* para Kader Posyandu dapat memberikan layanan yang baik bagi masyarakat, apabila kegiatan Posyandu terselenggara dengan baik akan memberikan kontribusi yang besar, dalam menurunkan angka kematian ibu, bayi, dan anak balita.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada hari sabtu, 26 November 2022, pada pukul 09.00 – selesai. Kegiatan ini diikuti oleh 25 kader posyandu di Desa Panyocokan Ciwidey, pada kegiatan ini diberikan pelatihan yang berisi materi *service excellent* terlebih dahulu, dan dilanjutkan dengan diskusi serta role play dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Posyandu, Service Excellent, Desa Panyocokan*

1. Pendahuluan

Desa Panyocokan merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung Selatan, Provinsi Jawa Barat. Jumlah penduduk di Desa Panyocokan mencapai 10.099 jiwa yang terdiri dari laki-laki 5.093 orang dan perempuan 5.006 orang dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 3.125 KK. Desa Panyocokan memiliki luas wilayah sebesar 389.172 Ha. yang secara administratif terbagi menjadi 7 kelurahan.



Gambar 1 Lokasi Desa Panyocokan

Dari hasil survei penduduk Tahun 2021, mayoritas masyarakat Desa Panyocokan Kecamatan Ciwidey merupakan sekelompok suku yang memiliki runtunan aspek kebudayaan, baik yang bersifat adat, budaya, maupun kebendaan menunjukkan identitas dan karakter khas budaya sunda wiwitan yang masih kental akan animisme dan dinamisme. Disisi lain kebiasaan masyarakat Desa Panyocokan juga dipengaruhi oleh nilai-nilai keagamaan khususnya agama islam yang dianut oleh sebagian besar masyarakat, sehingga selain Nyunda, pola kehidupan masyarakat Desa Panyocokan juga terbilang bersifat religius, dimana dinamika religius masyarakat tersebut terlihat dalam aktivitas sehari-hari dengan adanya pembinaan keagamaan seperti berdirinya pondok pesantren, organisasi masa keislaman,

Yayasan, mesjid, madrasah, majelis ta'lim serta peringatan hari besar keagamaan.

Posyandu merupakan salah satu Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM). Pos Pelayanan Keluarga Berencana - Kesehatan Terpadu (Posyandu) adalah kegiatan kesehatan dasar yang diselenggarakan dari, oleh dan untuk masyarakat yang dibantu oleh petugas kesehatan. Posyandu merupakan kegiatan swadaya dari masyarakat di bidang kesehatan dengan penanggung jawab lurah/ kepala desa.



Gambar 2 Kantor Desa Panyocokan

Kegiatan Posyandu terdiri dari kegiatan utama dan kegiatan pengembangan/pilihan. Kegiatan utama, mencakup: kesehatan ibu dan anak, keluarga berencana, imunisasi, gizi, pencegahan dan penanggulangan diare. Kegiatan pengembangan/pilihan, masyarakat dapat menambah kegiatan baru disamping 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) dan berbagai program pembangunan masyarakat desa lainnya. Semua anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dasar yang ada di Posyandu terutama: bayi dan anak balita, ibu hamil, ibu nifas dan ibu menyusui, pasangan usia subur dan pengasuh anak.

2. Metodologi

Bentuk pengabdian masyarakat yang dilakukan adalah pelatihan keilmuan yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Adapun Tahapan pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan memberikan materi berkenaan dengan *service excellent*, sehingga diharapkan para kader dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan baik serta mampu menangani konflik, setelah itu para

peserta pelatihan mengikuti *Role Play* dan pada sesi akhir adalah sesi tanya jawab.

Mitra sasaran utama dalam pengabdian masyarakat ini adalah Kader Posyandu berjumlah 25 orang, dan yang datang berjumlah 25 orang dari perwakilan Kader Posyandu setiap RW. Kegiatan ini dilakukan secara tatap muka langsung dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dengan mengukur suhu badan, menyediakan *hand sanitizer* dan ruangan kegiatan yang kapasitasnya hanya di isi sekitar 50% karena diperlukan *physical distancing*.

Pelaksanaan pada hari sabtu, 26 November 2022 di Kantor Desa Panyocokan, bersama 25 Kader Posyandu setiap RW Ciwidey Kabupaten Bandung.

Pada pelatihan ini, narasumber memberikan penjelasan materi mengenai *service excellent* kepada Kader Posyandu, materi diberikan secara langsung oleh narasumber, setelah itu Kader Posyandu bisa langsung berdiskusi dan bertanya mengenai materi kepada pemateri, diskusi dan tanya jawab dilakukan satu persatu ke mitra Kader Posyandu, sehingga mitra Kader Posyandu benar-benar bisa berdiskusi dan menyampaikan permasalahannya dengan baik. Selain itu Kader Posyandu juga diminta untuk mencoba mempraktekan cara melayani pelanggan yang baik dan menjelaskan masalah-masalah yang pernah terjadi di Posyandu.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil kegiatan abdimas yang telah dilaksanakan, mitra sasaran sangat antusias mendapatkan pengetahuan mengenai layanan prima dan berdiskusi langsung mengenai layanan yang baik.

Materi yang diberikan adalah mengenai *service excellent*:

- a. *Service* atau pelayanan merupakan setiap aktivitas (*process*) atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Kotler, 2016)
- b. Mengapa pelayanan penting bagi perusahaan?
 1. Sebagai ajang kompetisi (memenangkan persaingan)
 2. Harapan customer meningkat
 3. Janji yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. (lovelock, 2010)
- c. Jenis kebutuhan dasar masyarakat
 1. Kebutuhan praktis merupakan kebutuhan yang menyebabkan seseorang dating dan berinteraksi dengan organisasi

2. Kebutuhan emosional merupakan kebutuhan seseorang untuk diperlakukan dengan baik, dihargai keberadaannya sebagai manusia, dihormati dan diakui eksistensinya.

Setelah materi disampaikan, maka akan ada diskusi bersama mengenai permasalahan yang dihadapi oleh mitra.



Gambar 3. Diskusi mengenai service excellent



Gambar 4. Diskusi mengenai service excellent



Gambar 5. Modul Service Excellent

Sebelum kegiatan pengabdian berakhir para peserta diberikan kuesioner dan mengisinya.

Penilaian Terhadap Kegiatan PKM	Jumlah masing-masing Faktor yang Dipertanyakan			
	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
1. Kegiatan PKM ini sudah sesuai dengan tujuan kegiatan itu sendiri.	0	0	1	19
2. Kegiatan PKM ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sasarnya.	0	0	2	18
3. Waktu pelaksanaan kegiatan PKM ini relatif telah mencukupi sesuai kebutuhan.	0	0	2	18
4. Dosen dan mahasiswa Universitas Telkom bersikap ramah, cepat dan tanggap membantu selama kegiatan.	0	0	1	19
5. Masyarakat setempat menerima dan mengharapkan kegiatan PKM Universitas Telkom saat ini dan masa yang akan datang.	0	0	2	18
Jumlah	0	0	8	92
% (Jml masing-masing : total)	0	0	8%	92%
Jumlah % sangat setuju				92 %

Hal tersebut dilakukan sebagai evaluasi kegiatan. Adapun hasil dari kuesioner tersebut adalah

Gambar 5. Hasil Feedback Masyarakat sasaran

Berdasarkan tabel diketahui hasil feedback yang diperoleh dari para mitra adalah sebesar 92% yang merupakan presentase sangat setuju. Hal ini berarti bahwa pengabdian ini dilaksanakan dengan sangat baik dan diharapkan akan ada kelanjutan dari kegiatan ini.

Selain itu, pada akhir kegiatan pemateri juga berdiskusi dengan mitra, mereka sangat senang, karena materi yang diberikan tidak hanya teori saja, tetapi lebih banyak diskusi mengenai permasalahan yang langsung dihadapi oleh mitra.

4. Kesimpulan

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan bagi Kader Posyandu Desa Panyocokan diharapkan memberikan manfaat kepada para peserta terutama mengenai cara pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pelayanan merupakan salah satu cara untuk memenangkan persaingan dengan para pesaing yang sangat kreatif. Keberlanjutan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini yaitu dengan adanya grup whatsapp sebagai tempat konsultasi, dan rencana akan dilaksanakan pelatihan-pelatihan sesuai dengan kebutuhan mitra.

5. Referensi

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/143402/permendagri-no-36-tahun-2020>
Aprilliani, Meryati, Kharisma dkk, Jurnal LOKABMAS Kreatif. Vol 01 no 03. Hal 16-24
Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016), *Marketing Management*, (16th Edition), New Jersey: Prentice Hall Published.
Lovelock Christopher. et. Al, (2010), *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 1, Erlangga: Jakarta