



Penyuluhan : Peningkatan Kapasitas Posyandu dalam Perspektif Pelayanan Publik Pada Posyandu di Kelurahan Anduonoho Kecamatan Poasia

Abdul Nashar ^{1)*}, ST. Jawiah ²⁾, Nonia Sakka Lebang ³⁾

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sulawesi Tenggara

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sulawesi Tenggara

³Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sulawesi Tenggara

*Corresponding author. abdulnashar99@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Peningkatan Kapasitas, Posyandu, Perspektif, Pelayanan Publik

How to cite: Abdul Nashar, St. Jawiah, Nonia Sakka Lebang (2024).

Penyuluhan : Peningkatan Kapasitas Posyandu dalam Perspektif Pelayanan Publik pada Posyandu di Kelurahan Anduonoho Kecamatan Poasia



ABSTRACT

Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat adalah dalam rangka pengembangan kelembagaan Posyandu, dan peningkatan mutu pelayanan Posyandu. Metode yang digunakan adalah penyuluhan interaktif dengan menggunakan pendekatan komunikasi : sesi presentasi, dan dan sesi tanya-jawab, dan sesi diskusi terpumpun/FGD. Hasil yang diperoleh dari kegiatan ini menunjukkan tercapainya persamaan persepsi bahwa peningkatan kapasitas Posyandu sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat,. Pengembangan kapasitas ini mencakup pelatihan bagi kader Posyandu, penyediaan fasilitas yang memadai, serta peningkatan pemahaman masyarakat tentang pentingnya layanan Posyandu dalam menunjang kesehatan keluarga. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak terkait juga menjadi kunci keberhasilan dalam mengoptimalkan pelayanan Posyandu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang lebih baik.

1. Pendahuluan

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang dikelola oleh masyarakat dan memiliki peran penting dalam upaya promotif dan preventif kesehatan di tingkat desa atau kelurahan. Posyandu berfungsi sebagai wadah bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan dasar, terutama bagi ibu dan anak, serta untuk memantau pertumbuhan dan perkembangan balita secara berkala. Keberadaan Posyandu sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan membantu pemerintah dalam menurunkan angka kematian ibu dan anak.

Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh Posyandu, terutama yang berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia dan keterbatasan fasilitas yang mendukung kelancaran layanan. Di Kelurahan Andounohu, Posyandu memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti ibu hamil, bayi, dan balita. Namun, dalam pelaksanaannya, Posyandu di Kelurahan Andounohu masih menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan pengetahuan dan keterampilan kader Posyandu, minimnya fasilitas pendukung, serta kurangnya keterlibatan masyarakat dalam mendukung kegiatan Posyandu. Keterbatasan ini dapat menghambat optimalisasi pelayanan yang diberikan dan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat.

Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, diharapkan pengembangan kapasitas Posyandu di Kelurahan Andounohu dapat menjadi langkah strategis untuk memperkuat fungsi Posyandu sebagai garda terdepan dalam layanan kesehatan di tingkat lokal. Program ini akan mencakup pelatihan kader Posyandu, penyediaan sarana prasarana, serta penyuluhan kesehatan bagi masyarakat. Dengan demikian, Posyandu diharapkan dapat memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi peningkatan kualitas kesehatan masyarakat di Kelurahan Andounohu

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) merupakan sarana pelayanan kesehatan berbasis masyarakat yang berperan penting dalam upaya promotif dan preventif bagi kesehatan ibu dan anak. Posyandu dirancang untuk mendekatkan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat, sehingga mereka tidak perlu menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan layanan kesehatan. Layanan yang diberikan meliputi pemantauan tumbuh kembang balita, pemeriksaan kesehatan ibu hamil, pemberian imunisasi, serta layanan kesehatan lainnya. Dengan adanya Posyandu, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan akses layanan kesehatan dasar yang berkualitas.

Menyadari pentingnya peran Posyandu dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk melakukan pengembangan kapasitas Posyandu di Kelurahan Andounohu. Program ini dirancang untuk memperkuat kapasitas kader Posyandu melalui peningkatan pengetahuan dan pemahaman yang berfokus pada peningkatan keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu, pengadaan sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi bagian penting dari program ini untuk menunjang aktivitas Posyandu agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Pengembangan kapasitas Posyandu sebagai suatu institusi mengacu pada Teori Penguatan Kapasitas (Capacity Building) yang dikembangkan oleh Canadian International Development Agency (CIDA) yang Pada tahun 1996, CIDA merilis dokumen yang menguraikan prinsip-prinsip penguatan kapasitas, yang menyatakan bahwa kapasitas pembangunan mencakup peningkatan keterampilan individu, penguatan organisasi, dan penciptaan sistem yang efektif untuk merespons kebutuhan pembangunan. CIDA menekankan bahwa penguatan kapasitas harus mencakup pengembangan sumber daya manusia, penguatan struktur organisasi, dan peningkatan kinerja untuk mengatasi tantangan pembangunan. 1).

Matt Andrews, dalam karyanya *Building State Capability: Evidence, Analysis, Action* (2017), mengembangkan teori tentang pembangunan kapasitas institusi yang menekankan pada pendekatan berbasis konteks. Ia mengkritik penerapan metode universal dan mendorong penggunaan pendekatan yang lebih pragmatis dan disesuaikan dengan kondisi lokal. Pendekatan ini menekankan pada pembelajaran, eksperimen, dan adaptasi dalam upaya memperbaiki kapasitas negara dan institusi publik agar lebih efektif dalam menghadapi tantangan kompleks pembangunan. 2)

Selanjutnya, terkait pelayanan publik mengacu pada Teori SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Dimensi

utama pelayanan publik menurut teori ini adalah Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas layanan.³⁾

Kegiatan pengembangan kapasitas ini juga melibatkan pemberian penyuluhan kesehatan kepada masyarakat dengan harapan dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya peran Posyandu. Partisipasi masyarakat yang aktif sangat diperlukan untuk mendukung keberlangsungan Posyandu, sehingga nantinya masyarakat dapat terlibat dalam memelihara dan meningkatkan kualitas pelayanan Posyandu secara mandiri. Diharapkan melalui program ini, Posyandu di Kelurahan Andounohu dapat berfungsi secara optimal sebagai pusat layanan kesehatan masyarakat dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi kesehatan masyarakat setempat.

2. Permasalahan Mitra

Adapun permasalahan yang dihadapi mitra adalah sebagai berikut :

1. Kekurangan pengetahuan dan pemahaman terkait tentang aspek-aspek pengembangan kapasitas Posyandu menjadi kendala dalam meningkatkan fungsinya sebagai pusat pelayanan kesehatan dasar.

3. Solusi Permasalahan Mitra

Adapun permasalahan yang dihadapi mitra adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pemahaman terkait tentang aspek-aspek pengembangan kapasitas Posyandu sehingga ada peningkatan fungsi Posyandu sebagai pusat pelayanan kesehatan dasar.
2. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terkait elemen-elemen kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan layanan yang optimal

4. Metode Pelaksanaan

a. Metode

Metode yang digunakan adalah penyuluhan interaktif, yakni suatu pendekatan komunikasi : sesi presentasi, dan sesi tanya-jawab, serta diskusi terpumpun / Focus Group Discussion (FGD).

b. Peserta dan Tempat

Peserta dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kelurahan Andounohu Kecamatan Poasia Kota Kendari terdiri atas unsur Kader Posyandu, Ibu-Ibu Anggota Posyandu, aparat pemerintah kelurahan, Ibu-Ibu PKK dan mahasiswa. Sedangkan tempat pelaksanaan kegiatan tersebut yaitu balai pertemuan kelurahan Andounohu kecamatan Poasia.

5. Hasil dan Pembahasan

a. Pengembangan Kapasitas Posyandu

Untuk mengembangkan kapasitas Posyandu, maka dialog interaktif dilaksanakan dengan mengeksplorasi aspek-aspek penting serta langkah-langkah konkret dalam Pengembangan Kapasitas Posyandu sebagai berikut :

Aspek-Aspek Pengembangan Kapasitas :

1. Kualitas SDM (Kader Posyandu): Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan kader melalui pelatihan-pelatihan yang sesuai, terutama dalam hal kesehatan ibu, anak, dan gizi.
2. Akses dan Infrastruktur: Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai di Posyandu, termasuk alat medis, tempat layanan yang bersih dan nyaman, serta akses yang mudah bagi masyarakat.

3. Dukungan Kebijakan dan Anggaran: Kebijakan pemerintah daerah yang mendukung, termasuk alokasi anggaran, sangat diperlukan untuk memastikan operasional Posyandu berjalan lancar.
4. Kerjasama Antar-Instansi: Posyandu membutuhkan kolaborasi dengan puskesmas, pemerintah desa/kelurahan, organisasi masyarakat, dan LSM untuk mendukung kegiatan dan penyuluhan.
5. Partisipasi Masyarakat: Peran masyarakat dalam kegiatan Posyandu perlu diperkuat agar tercipta lingkungan yang mendukung kesehatan bersama.
6. Evaluasi dan Monitoring: Proses evaluasi rutin untuk memantau efektivitas layanan dan penerapan umpan balik dari masyarakat.

Langkah-Langkah dalam Pengembangan Kapasitas Posyandu :

1. Identifikasi Kebutuhan dan Tantangan: Melakukan analisis tentang kebutuhan spesifik Posyandu, baik dalam aspek tenaga kerja, peralatan, maupun kebutuhan anggaran.
2. Pelatihan dan Pengembangan Kader: Mengadakan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi para kader, khususnya terkait layanan kesehatan dasar, pencatatan kesehatan, dan pelaporan.
3. Peningkatan Fasilitas dan Infrastruktur: Mengalokasikan dana untuk perbaikan dan pemeliharaan fasilitas fisik di Posyandu, seperti gedung, alat medis, dan sumber daya tambahan.
4. Sosialisasi dan Pemberdayaan Masyarakat: Mengadakan penyuluhan yang berfokus pada manfaat Posyandu dan mendorong partisipasi aktif masyarakat untuk mendukung keberlanjutan layanan.
5. Pengembangan Sistem Informasi: Membangun sistem pencatatan kesehatan yang akurat dan mudah diakses, sehingga memudahkan pelaporan dan analisis kesehatan masyarakat di tingkat lokal.
6. Evaluasi Berkala: Melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa setiap langkah yang diambil efektif dan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
7. Kolaborasi dengan Lembaga Eksternal: Bekerja sama dengan institusi terkait untuk mendapatkan dukungan tambahan, seperti bantuan medis, tenaga ahli, atau pendanaan.
8. Penyesuaian Kebijakan Lokal: Mendorong kebijakan yang proaktif dari pemerintah daerah untuk memberikan dukungan optimal kepada Posyandu, baik dalam bentuk regulasi maupun insentif

b. Peningkatan Kualitas Pelayanan Posyandu

Untuk peningkatan kualitas pelayanan Posyandu, maka dialog interaktif dilaksanakan dengan mengeksplorasi dimensi-dimensi pelayanan publik sebagai berikut :

Pertama, dimensi bukti fisik atau *tangibility* mencakup segala aspek yang terlihat dan dapat dirasakan secara fisik, seperti fasilitas yang tersedia di Posyandu, kondisi dan kebersihan ruangan, peralatan medis yang digunakan, serta penampilan petugas yang melayani. Fasilitas yang memadai dan lingkungan yang bersih serta nyaman yang dapat menimbulkan kesan positif dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang datang untuk memeriksakan kesehatannya.

Kedua, keandalan atau *reliability* merujuk pada kemampuan Posyandu dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan, serta memberikan informasi yang dapat dipercaya. Pada Posyandu, dimensi ini bisa dilihat dari ketepatan waktu pelayanan yang sudah dijadwalkan, ketelitian dalam pemeriksaan kesehatan ibu dan anak, serta keakuratan data kesehatan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Ketiga, daya tanggap atau *responsiveness* mencerminkan kesigapan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat yang datang ke Posyandu. Petugas Posyandu

yang tanggap akan cepat dalam merespon keluhan, permintaan bantuan, atau kebutuhan informasi dari pengunjung, serta mampu menyediakan layanan secara proaktif, sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan.

Keempat, jaminan atau *assurance* berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dari para petugas Posyandu. Kemampuan petugas untuk memberikan informasi kesehatan yang benar, berkomunikasi dengan baik, serta menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada pengunjung menjadi aspek penting dalam dimensi ini. Selain itu, keramahan dan kesopanan petugas akan membantu masyarakat merasa lebih nyaman dalam menerima layanan yang diberikan.

Kelima, terakhir, dimensi empati atau *empathy* adalah tentang sejauh mana petugas Posyandu memberikan perhatian individual kepada setiap pengunjung, memahami kondisi kesehatan khusus yang mungkin dialami, serta menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan mereka. Dengan sikap yang peduli dan perhatian penuh pada kebutuhan spesifik setiap individu, masyarakat yang dilayani akan merasa dihargai dan diperhatikan secara personal, sehingga tingkat kepuasan terhadap layanan akan meningkat.

Dengan memperhatikan kelima dimensi ini, Posyandu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan, sehingga mampu memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan lebih optimal dan efektif



Gambar 1. Pelaksanaan Penyuluhan

C. Respon dan Hambatan

Respon peserta terhadap kegiatan pengabdian masyarakat yang berfokus pada pengembangan kapasitas Posyandu dalam perspektif pelayanan menunjukkan adanya antusiasme yang cukup tinggi, di mana para peserta mengungkapkan harapan untuk peningkatan kemampuan kader

Posyandu dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, serta pentingnya peningkatan fasilitas dan pelatihan yang lebih terstruktur. Hal ini terlihat dari aktifnya partisipasi mereka dalam setiap sesi pelatihan serta diskusi yang berlangsung, di mana mereka tidak hanya mengajukan pertanyaan, tetapi juga berbagi pengalaman terkait pelaksanaan Posyandu di wilayah mereka masing-masing, yang mencerminkan keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.

Para peserta juga menunjukkan minat yang besar terhadap materi yang diberikan, serta komitmen untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dalam meningkatkan efektivitas Posyandu sebagai pusat pelayanan Kesehatan..

Namun, meskipun ada dukungan positif, kegiatan ini menghadapi sejumlah hambatan sebagaimana terungkap pada sesi diskusi dan FGD seperti terbatasnya anggaran untuk pelatihan yang dapat mencakup seluruh kader, keterbatasan waktu dan tenaga kerja yang dimiliki oleh pengelola Posyandu, serta kurangnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan Posyandu, yang sering kali disebabkan oleh minimnya informasi yang sampai kepada mereka mengenai pentingnya pelayanan tersebut.

6. Kesimpulan

Kesimpulan dari pengabdian kepada masyarakat tentang pengembangan kapasitas Posyandu dalam perspektif pelayanan di Kelurahan Andounuho Kecamatan Poasia menunjukkan bahwa upaya peningkatan kapasitas Posyandu sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat, terutama bagi ibu dan anak. Pengembangan kapasitas ini mencakup pelatihan bagi kader Posyandu, penyediaan fasilitas yang memadai, serta peningkatan pemahaman masyarakat tentang pentingnya layanan Posyandu dalam menunjang kesehatan keluarga. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak terkait juga menjadi kunci keberhasilan dalam mengoptimalkan pelayanan Posyandu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang lebih baik.

Daftar Pustaka

1. Canadian International Development Agency (CIDA) yang Pada tahun 1996
2. Matt Andrews, dalam karyanya *Building State Capability: Evidence, Analysis, Action* (2017),
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.