

# KUALITAS PELAYANAN KADER POSYANDU LANSIA DALAM MELAKUKAN PELAYANAN PADA LANJUT USIA

Ninda Ayu Prabasari<sup>1</sup>, Nia Novita Sari<sup>2</sup>, Fransiska Jalus<sup>3</sup>  
Fakultas Keperawatan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya<sup>1-3</sup>  
Email: nindaayu@ukwms.ac.id

**Abstract:** *Basic level health services aimed at elderly people who are starting to experience the aging process are very necessary in society. Posyandu for the elderly is a place that can detect health problems for the elderly. Its implementation requires health cadres who can invite elderly people to take part in elderly Posyandu activities. Cadre competency and experience is one of the things that a cadre must have. The aim of the research is to determine the quality of service for elderly Posyandu cadres in providing services to the elderly. Descriptive research with an elderly population at the Matahari Senja Elderly Posyandu, taking samples by purposive sampling with a sample size of 30 respondents fulfilling the inclusion criteria. Data collection uses a questionnaire. The majority of respondents were female, 70%, the majority of cadre service quality was in the good category, 18 (60%) people. Three indicators of service quality, namely work discipline and service facilities, have a good category with a percentage of 94% and service communication has a good category with a percentage of 97%. The quality of service for cadres is good if the cadres in elderly services need insight, skills related to elderly health problems besides that a work ethic, responsibility, work discipline and good communication are needed.*

**Keywords:** *Service Quality; Cadre; Integrated Healthcare Center; Elderly*

**Abstrak:** Pelayanan kesehatan tingkat dasar ditujukan bagi lanjut usia yang mulai mengalami proses penuaan sangat diperlukan di masyarakat. Posyandu lansia merupakan tempat yang dapat mendeteksi masalah kesehatan lansia. Pelaksanaannya dibutuhkan kader kesehatan yang dapat mengajak lanjut usia untuk mengikuti kegiatan posyandu lansia. Kompetensi dan pengalaman kader merupakan salah satu hal yang harus dimiliki seorang kader. Tujuan penelitian adalah mengetahui gambaran Kualitas Pelayanan Kader Posyandu lansia dalam melakukan pelayanan pada lanjut usia. Penelitian deskriptif dengan populasi lansia di Posyandu Lansia Matahari Senja, pengambilan sampel dengan *purposive sampling* jumlah sampel 30 responden memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 70%, mayoritas kualitas pelayanan kader kategori baik sejumlah 18 (60%) orang. Tiga indikator kualitas pelayanan yaitu disiplin kerja dan fasilitas pelayanan memiliki kategori baik dengan prosentase 94% dan komunikasi pelayanan memiliki kategori baik dengan prosentase 97%. Kualitas pelayanan kader baik jika kader dalam pelayanan lansia diperlukan wawasan, keterampilan terkait dengan masalah kesehatan lansia selain itu diperlukan etos kerja, tanggung jawab, disiplin kerja dan komunikasi yang baik

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Kader; Posyandu; Lansia

## PENDAHULUAN

Masalah kesehatan yang muncul pada lansia karena proses penuaan membutuhkan penanganan. Salah satu bentuk upaya kesehatan bersumber daya masyarakat adalah posyandu. Posyandu lanjut usia berasal dari, oleh, diselenggarakan dan dikelola masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan dasar pada usia lanjut. Posyandu merupakan pelayanan tingkat dasar dan keberadaan

posyandu lansia penting untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan promotif, preventif serta kuratif dan rehabilitatif dilakukan oleh posyandu lansia dan memiliki manfaat memandirikan lansia, meningkatkan status kesehatan, deteksi dini masalah kesehatan lansia. Untuk melengkapi kegiatan tersebut diperlukan kader lansia. Keberadaan kader lansia penting dalam terlaksananya program pelayanan kesehatan di masyarakat

(Anggraini, Zulpahiyana, & Mulyanti, 2015) (Rauf, Malawat, & Makayaino, 2021).

Masalah utama lanjut usia terkait pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan dasar terkait dengan pencegahan, pemeliharaan, penyembuhan dan pemulihan kesehatan dapat dengan pemanfaatan posyandu lansia. Salah satu alasan lanjut usia tidak memanfaatkan posyandu lansia adalah kualitas pelayanan posyandu (Intarti & Khoriah, 2018). Pelayanan Posyandu berkualitas dan kunjungan aktif dari lansia salah satunya ditentukan oleh kader kesehatan. Sebanyak 64,3% lansia tidak memanfaatkan posyandu lansia dan sebanyak 42,9 % lansia menyatakan peran kader kurang baik (Yuniati & Dewi, 2014). Sejumlah 49,4 % lansia yang aktif melakukan kunjungan memiliki penilaian kualitas pelayanan posyandu kategori baik, sedangkan sebanyak 38,3 % lansia dengan kunjungan kurang aktif memiliki penilaian kualitas pelayanan kurang (Prihanti, Rachmadani, & Ramadani, 2017). Lansia tidak memanfaatkan posyandu lansia sejumlah 70% dan data kunjungan lansia paling tinggi adalah 61%. Hal yang mempengaruhi salah satunya adalah kader kesehatan. Peran kader kesehatan, keaktifan kader lansia, tingkat pengetahuan, pelatihan kader, merupakan hal yang harus dimiliki oleh kader. Keterbatasan kader dapat mengurangi kinerja dan kualitas pelayanan (Kurniawati & Santoso, 2018)

Posyandu lansia pada beberapa tempat kurang diminati oleh lansia yang memerlukan pelayanan kesehatan dasar, menyebabkan banyak lansia mengalami gangguan kesehatan. Kader adalah orang yang dekat dengan lansia dan Kader memegang peranan penting dalam pemanfaatan pelayanan posyandu lansia (RI, 2013). Kader posyandu lansia bertugas membantu kelancaran pelayanan rutin di posyandu sehingga dibutuhkan kader yang dapat bekerja ikhlas, sukarela, mau dan sanggup melaksanakan kegiatan, menggerakkan lansia melaksanakan dan mengikuti kegiatan posyandu (Adriani,

et al., 2021). Sikap ramah kader, perilaku sopan, tanggung jawab dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang harus ada dalam pelayanan kesehatan di posyandu lansia. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari segi *assurance, empathy, responsiveness, tangibles, reliability* (Sudiasmo & Rengganis, 2021).

Pemanfaatan pelayanan posyandu lansia tergantung dari penilaian dan persepsi lansia terhadap pelayanan yang berkaitan dengan kualitas dan harapan lansia dalam mendapatkan pelayanan. Kinerja saat pelayanan posyandu, kepedulian petugas, keterampilan dan kehandalan dalam pelayanan juga menjadi bagian kepuasan lansia dalam pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan keaktifan kunjungan lansia ke posyandu lansia. Pelayanan bermutu dari sudut pandang lansia seperti empati, respek dan tanggap akan kebutuhan lansia. (Saraisang, Kumaat, & Katuuk, 2018). Permasalahan diatas membuat peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kader saat melakukan kegiatan posyandu lansia. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui kualitas pelayanan kader saat melakukan kegiatan posyandu lansia.

## METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Populasi penelitian adalah keseluruhan lansia di Posyandu Lansia Matahari Senja. Sampel pada penelitian ini *purposive sampling* didapatkan 30 orang dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen yang digunakan untuk Kuesioner Kualitas Pelayanan Kader sebelum diberikan kepada responden, kuesioner tersebut dilakukan uji validitas dengan nilai 0,382 – 0,668 dengan reliabilitas 0.740, data demografi menggunakan instrumen kuesioner.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

**Tabel 1. Tabel Distribusi Frekuensi Data Demografi**

Data demografi	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia		
55-65 tahun	14	47
>65 tahun	16	53
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
Jenis Kelamin		
Laki - laki	9	30
Perempuan	21	70
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
Pendidikan		
Pendidikan dasar	17	57
Pendidikan tinggi	13	43
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
Mengikuti Posyandu dalam 1 bulan		
1-2 kali	16	54
3-4 kali	14	46
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
Memiliki Penyakit		
Tidak	13	43
Ya	17	57
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Tabel 1 menunjukkan data demografi dari segi usia mayoritas sebanyak 16 (53%) responden berusia >65 tahun, mayoritas berjenis kelamin perempuan 21 (70%) dan sebagian besar memiliki pendidikan dasar sejumlah 17 (57%) responden. Mayoritas lansia mengikuti posyandu dalam 1 bulan 1-2 kali sebanyak 16 (54%) dan memiliki penyakit sejumlah 17 (57%).

**Tabel 2 Tabel kategori Kualitas Pelayanan Kader**

Kualitas Pelayanan Kader	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cukup	11	37

Baik	18	60
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Tabel 3 Tabel kategori Indikator Kualitas Pelayanan Kader**

Disiplin Kerja	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cukup	2	6
Baik	28	94
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Komunikasi Pelayanan</b>		
Cukup	1	3
Baik	29	97
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Fasilitas Pelayanan</b>		
Cukup	2	6
Baik	28	94
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Tabel 2 dan 3 terkait dengan Kualitas pelayanan kader, mayoritas lansia menyatakan pelayanan kader dengan kategori baik sejumlah 18 (60%). Penilaian lansia terkait tiga indikator kualitas pelayanan Kesehatan yaitu disiplin kerja, komunikasi pelayanan dan fasilitas pelayanan didapatkan data memiliki kategori baik.

### Pembahasan

Hasil penelitian mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 21 (70%) orang. Mayoritas responden memiliki penyakit sebanyak 17 (57%) orang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu sejumlah 46 (61.3%) orang berjenis kelamin perempuan. Perempuan lebih perhatian terhadap kesehatan tubuh dibanding laki-laki. Perempuan lebih rajin mencari informasi terkait kesehatan. Perempuan lebih care terkait perubahan yang ada dalam tubuh. Keaktifan lansia mengikuti kegiatan posyandu signifikan nilai  $p < 0.000$  terhadap pelayanan kader. Kader bagian terpenting dalam posyandu, kader mampu melakukan berkomunikasi secara efektif mengajak

lansia (Anggraini, Zulpahiyana, & Mulyanti, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan responden yang datang ke posyandu lansia tidak hanya yang memiliki penyakit saja tetapi mereka yang sehat juga sebesar 43%. Hasil penelitian yang lain menyebutkan bahwa kehadiran lansia yang aktif di posyandu lansia sebanyak 86,2 % memiliki status kesehatan lansia yang sehat, keaktifan lansia untuk datang ke posyandu lansia adalah upaya untuk mempertahankan kesehatan lansia. Kualitas pelayanan posyandu baik memberikan dampak status kesehatan yang sehat untuk lansia. Tujuan pelaksanaan posyandu untuk meningkatkan derajat kesehatan. Pelayanan Kesehatan dan pemantauan yang dilakukan kader. kualitas pelayanan berhubungan dengan peningkatan dan pengembangan status kesehatan lansia, dukungan terkait keaktifan kehadiran juga merupakan tugas kader (Budi, Margawati, & Agueybana, 2020).

Hasil penelitian mayoritas kualitas pelayanan kader dengan kategori baik sejumlah 18 (60%) responden. Indikator disiplin kerja dan fasilitas pelayanan mayoritas memiliki kategori baik sejumlah 28 (94%) dan kualitas pelayanan kategori baik sejumlah 29 (97%). Selaras dengan hasil penelitian, penelitian sebelumnya mendapatkan hasil secara keseluruhan kualitas pelayanan posyandu baik dengan jumlah responden 45 (75%) orang memanfaatkan posyandu lansia dan 29 (48,33%) responden mendapat dukungan kader dengan kategori baik. Sejumlah 41 (68,33%) orang menyatakan kader berperan baik terkait keikutsertaan lansia dalam pemanfaatan posyandu. Kader adalah orang yang dapat menggerakkan lansia untuk datang ke posyandu. Kualitas pelayanan posyandu dipengaruhi oleh petugas yang melakukan pelayanan. Kompeten, memiliki pengetahuan kesehatan dan komunikatif dapat membuat lansia datang mengikuti kegiatan posyandu (Intarti & Khoriah, 2018).

Peran kader dan pelayanan kader memiliki hubungan dengan keaktifan lansia mengikuti kegiatan posyandu. Kader kesehatan memiliki tanggungjawab, kader merupakan penggerak dalam kegiatan posyandu. Kader dapat memberikan pelayanan berupa pengukuran tinggi badan, menimbang berat badan, pengukuran tekanan darah, pengisian KMS, memberikan edukasi informasi kesehatan dan mengajak lansia untuk hadir berpartisipasi dalam kegiatan posyandu lansia (Muliawati & Faidah, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan nilai P Value=0,002 yang berarti  $p < 0.005$  ada hubungan antara peran kader dengan pemanfaatan posyandu lansia. Kemampuan kader baik ditinjau dari pendidikan dan pengetahuan kader diaktualisasikan dalam bentuk motivasi terhadap lansia, kader mampu menjelaskan masalah Kesehatan dan kader memiliki kinerja baik (Zakir, 2014). Kualitas pelayanan kader 100% kader memberikan kualitas pelayanan baik. Kader memahami fungsi dan peran kader dalam pelayanan kesehatan sehingga mempengaruhi perilaku kader. Keaktifan kader, pengalaman dan wawasan serta keterampilan yang sudah didapatkan oleh kader membuat kader dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Pengetahuan kader yang baik dapat melakukan bimbingan, bimbingan tersebut dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk ikut posyandu (Saragih, Nababan, & Sihombing, 2019).

Proses penuaan yang terjadi pada lanjut usia dapat menyebabkan masalah kesehatan pada lanjut usia dan diperlukan program pelayanan yang ditujukan kepada lansia untuk meningkatkan kesejahteraan lansia dan menstabilkan kondisi fisik, pemenuhan psikososial lansia. Penampilan, ketanggapan, kehandalan, empati kader dalam memberikan pelayanan merupakan faktor utama yang memberikan kesan yang dapat dirasakan oleh lansia sehingga timbul persepsi penilaian yang baik pada pelayanan kader (Sudiasmo & Rengganis, 2021).

Disiplin kerja kader dengan indikator ketepatan waktu, tanggung jawab dan ketaatan mayoritas dengan kategori baik. Komunikasi pelayanan kader dengan indikator sikap menghargai, mendengarkan, jelas dalam menyampaikan informasi, rendah hati mayoritas tinggi dan baik dan fasilitas pelayanan dengan indikator yaitu kondisi yang mendukung, kelengkapan fasilitas, kebersihan fasilitas mayoritas kategori tinggi. Semakin tinggi disiplin semakin tinggi pelayanan petugas begitu juga sebaliknya. Disiplin kerja kader dapat meningkatkan pengetahuan terkait kesehatan. Komunikasi merupakan hal penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan. Komunikasi pelayanan yang menghargai, mendengarkan keluhan, tanpa fasilitas yang baik, pelayanan tidak berjalan dengan baik. Fasilitas terkait ketersediaan sarana dan prasarana penunjang kegiatan (Amelia, Syuraini, & Ismaniar, 2018).

Komitmen kerja kader kesehatan mayoritas kategori tinggi 37,5%, memiliki komitmen kerja yang tinggi adalah kader yang memiliki sikap disiplin tinggi dalam bekerja dan selalu berusaha bekerja keras, melakukan pekerjaan dengan benar. Komitmen yang baik dilihat dari melakukan tugas dengan baik, loyal, setia. Pelaksanaan pelayanan kader berhubungan dengan pelaksanaan posyandu, penyuluhan kesehatan serta pendampingan kesehatan pada peningkatan kesehatan masyarakat (Hastuti, 2018).

Motivasi kader memiliki pengaruh dalam pemanfaatan pelayanan posyandu lansia sebesar 57,4%. Kader memiliki tugas dan fungsi, kader juga mampu berkomunikasi yang baik, mampu mengajak dan memotivasi. Kader juga membina semua yang berkaitan dengan pelaksanaan posyandu, memantau perkembangan lansia (Susanti & Mitra, 2011).

Penilaian lansia didapatkan data peran kader kategori baik sebanyak 59,5 % dan lansia memanfaatkan pelayanan posyandu lansia. Kader sebagai motivator, penyuluh kesehatan yang membantu petugas

kesehatan meningkatkan kesadaran masyarakat. Motivasi lansia melakukan tindakan pencegahan penyakit dengan menggunakan sarana kesehatan. Kemampuan kader dilihat dari pengetahuan, pendidikan harus dapat diaktualisasikan secara baik. Kader harus memberikan motivasi lansia agar mau datang ke posyandu, memberikan penjelasan terkait pertanyaan lansia mengenai kesehatan. Kualitas kader yang baik dalam memberikan informasi terkini terkait dengan kesehatan, citra positif, memberikan perhatian yang lebih cermat pada kebutuhan lansia, melakukan kunjungan ke rumah lansia serta memberikan dukungan kepada keluarga lansia (Rusmin, Pujawati, & Baso, 2017).

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Secara keseluruhan kualitas pelayanan kader dengan kategori baik, kader dalam menjalankan tugasnya memiliki kedekatan dengan lanjut usia. Kader memiliki kegiatan yang terarah dan memahami peran fungsi kader dengan baik.

### Saran

Penelitian berikutnya diharapkan menambah variabel terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kader.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adriani, R. b., Sulistyowati, D., Patriyani, R. E., Tarnoto, K. W., Susyanti, S., Suryanti, & Rachmawaty. (2021). *Buku Ajar keperawatan Gerontik*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Amelia, E. G., Syuraini, & Ismaniar. (2018). Gambaran pelayanan Kader Pada Program Bina Keluarga Balita (BKB) Permata Bunda di desa Kolok Mudik Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto. *Spektrum: Jurnal Pendidikan Luar sekolah*, 170-177.

- Anggraini, D., Zulpahiyana, & Mulyanti. (2015). Faktor Dominan Lansia Aktif Mengikuti Kegiatan Posyandu di Dusun Ngentak . *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 150- 155.
- Budi, B. S., Margawati, A., & Agushybana, F. (2020). Pengaruh kehadiran dan Kualitas Pelayanan Posyandu Lansia terhadap Status Kesehatan Lansia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1-11.
- Hastuti, D. (2018). pengaruh Motivasi, Kompetensi dan kepuasan terhadap Kinerja Kader Kesehatan dengan Komitmen Kerja sebagai Variabel Intervening ( Studi Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal). *Jurnal Magisma*, 23- 34.
- Intarti, W. D., & Khoriah, S. N. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Posyandu Lansia. *Journal of Health Studies*, 110-122.
- Kurniawati, D. A., & Santoso, A. (2018). Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut Melalui Peningkatan Kinerja Kader Posyandu Lansia. *Prosiding Seminar Nasional Unimu*, 150-158.
- Muliawati, N. K., & Faidah, N. (2021). Analisis Faktor Kepatuhan Lansia dalam Pemanfaatan Pelayanan Posyandu Lansia di Banjar Wangaya Kaja Denpasar Utara. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi (JABJ)*, 258 - 266.
- Prihanti, G. S., Rachmadani, G., & Ramadani, I. W. (2017). Hubungan Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Posyandu Lansia terhadap kunjungan Posyandu Lansia di Puskesmas X Kota Kediri. *Saintika Medika : Jurnal Ilmu Kesehatan dan Kedokteran Keluarga*, 14-20.
- Rauf, S., Malawat, & Makayaino, Z. (2021). *Pandu Lansia (Buku Pegangan bagi Kader Posyandu Lansia)*. Banjarmasin: Yayasan Penerbit Muhammad Zain .
- RI, D. (2013). *Pedoman Pembinaan Kesehatan Lansia Bagi Petugas Kesehatan I*. Jakarta: DepKes.
- Rusmin, M., Pujawati, E., & Baso, N. H. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Posyandu Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa tahun 2015. *Al-Sihah : Public Health Science Journal*, 9-18.
- Saragih, E., Nababan, D., & Sihombing, M. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kader Dengan Kepatuhan Kunjungan Ibu Balita Ke Posyandu Di Desa Nagasaribu Kecamatan Laguboti Kabupaten Toba Samosir. *Indonesian Trust Health Journal* , 179- 189.
- Saraisang, C. M., Kumaat, L. T., & Katuuk, M. E. (2018). Hubungan Pelayanan Posyandu Lansia dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Wilayah Kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado . *e-jurnal Keperawatan (e-Kep)*, 1-8.
- Sudiasmo, F., & Rengganis, N. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Lansia (Studi Kasus di Desa Gledug Kabupaten Blitar). *JURNAL TRANSLITERATE*, 103- 112.
- Susanti, N., & Mitra. (2011). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Posyandu

- Lansia . *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 155-162.
- Yuniati, F., & Dewi, Y. (2014). Pemanfaatan Posyandu Lanjut Usia. *JPP ( Jurnal Kesehatan Poltekkes Palembang)*, 1-5.
- Zakir, M. (2014). Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Posyandu Lansia kencana . *Jurnal Ilmiah Keperawatan SAi Betik* , 64-69.