

## Peningkatan Motivasi Petugas Kader Posyandu Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di RW 06 Desa Susukan Bojong Gede

### *Increased Motivation Of Posyandu Cadre Officers In Providing Excellent Services In RW 06 Susukan Bojong Gede Village*

Ria Efkelin<sup>1</sup>, Lipin Lipin<sup>2</sup>, Imelda Imelda<sup>3</sup>, Hingawati Setio<sup>4</sup>, Ary Rahmaningsih<sup>5</sup>, Ni Made Suarti<sup>6</sup>

<sup>1-6</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

---

#### **Article History:**

Received: 30 Juli 2023

Revised: 30 Agustus 2023

Accepted: 27 September 2023

**Keywords:** Motivation, Cadres, Posyandu, Excellent Service

**Abstract:** *Motivation discusses how to encourage someone's work enthusiasm, so that they want to work by providing optimal abilities and expertise to achieve goals (Danang Sunyoto, 2015). Providing excellent service is an action that must be carried out by workers/service providers in serving the people or residents around them. If the service provider is not satisfactory, do not hope that the client will return to our services, he will switch to another health facility that provides excellent service. It cannot be denied that when we come to a health facility, even a type of Posyandu facility, sometimes we still find the health workers and cadres who work less friendly, less energetic in serving the people who come, seem less enthusiastic about the various factors that make them like that, with their attitude. health workers like this illustrate the lack of excellent service. By looking at conditions like this, the author is interested in providing/sharing knowledge related to how to increase the motivation of Posyandu cadre officers in providing excellent service in RW 06 Susukan Village*

---

#### **Abstrak**

Motivasi membicarakan bagaimana cara mendorong semangat kerja seseorang, agar mau bekerja dengan memberikan secara optimal kemampuan dan keahliannya guna mencapai tujuan (Danang Sunyoto, 2015). Memberikan pelayanan prima merupakan tindakan wajib dilakukan oleh kalangan pekerja/ pemberi layanan dalam melayani orang banyak atau warga di sekelilingnya. Bila pemberi layanan tidak memuaskan, jangan berharap klien tersebut akan kembali lagi ke layanan kita dia akan beralih kepada fasilitas kesehatan lain yang memberi pelayanan yang prima. Tidak dipungkiri bila kita datang ke fasilitas kesehatan bahkan sejenis fasilitas Posyandu, kadang masih dijumpai petugas-petugas kesehatan dan kader yang bekerja masih kurang ramah, kurang energik dalam melayani warga yang datang, terlihat kurang bersemangat dengan berbagai faktor yang membuat mereka seperti itu, dengan sikap petugas kesehatan seperti ini menggambarkan kurangnya *service excellent* dengan melihat kondisi seperti ini, penulis tertarik untuk memberikan/ *share* ilmu terkait bagaimana meningkatkan motivasi petugas kader Posyandu dalam memberikan pelayanan prima di RW 06 Desa Susukan.

**Kata Kunci:** Motivasi, Kader, Posyandu, Pelayanan Prima.

#### **PENDAHULUAN**

Motivasi (*movere*) menurut Bimo Walgito (Erjati Abbas, 2014) berarti “bergerak” atau *to move*. Istilah motivasi, yang diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Banyak istilah yang dipakai untuk menjelaskan apa itu motivasi seperti kebutuhan, adanya desakan, adanya keinginan, dan dorongan. Motivasi membicarakan tentang bagaimana cara mendorong semangat kerja seseorang, agar mau bekerja dengan memberikan secara optimal kemampuan dan keahliannya guna mencapai tujuan (Danang Sunyoto, 2015).

Motivasi adalah hal penting untuk diperhatikan oleh setiap organisasi bila menginginkan setiap stafnya dapat memberikan andil positif terhadap pencapaian tujuan organisasi, karena dengan adanya motivasi seorang karyawan akan memiliki semangat tinggi dalam melaksanakan uraian tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, baik kepada atasan maupun tanggungjawab melayani pasien dan keluarga. Perkembangan di dunia kesehatan semakin pesat, bisa terlihat dari bermunculannya fasilitas-fasilitas kesehatan, dengan adanya perkembangan ini, petugas kesehatan dituntut untuk lebih termotivasi dalam memberikan pelayan prima bagi semua pelanggan yang datang.

Memberikan pelayanan prima merupakan suatu tindakan yang wajib dilakukan oleh kalangan pekerja/ pemberi layanan di dalam melayani orang banyak atau warga di sekelilingnya. Dengan begitu layanan kesehatan mempunyai tujuan memberikan pelayan yang terbaik untuk kepuasan para pelanggannya/ warga binaannya. Bila pemberi layanan tidak memuaskan, jangan berharap klien tersebut akan kembali lagi ke layanan kita, dia akan beralih kepada fasilitas kesehatan lain yang memberi pelayanan yang prima. Tidak dipungkiri bila kita datang ke fasilitas kesehatan bahkan sejenis fasilitas Posyandu, kadang masih dijumpai petugas-petugas kesehatan dan kader yang bekerja masih kurang ramah, kurang energik dalam melayani warga yang datang, terlihat kurang bersemangat dengan berbagai faktor yang membuat mereka seperti itu, dengan sikap petugas kesehatan seperti ini menggambarkan kurangnya *service excellent*, tidak mungkin tidak dikomplain oleh warga yang datang. Dengan melihat kondisi seperti ini, penulis tertarik untuk memberikan/ *share* ilmu terkait bagaimana meningkatkan motivasi petugas kader Posyandu dalam memberikan pelayanan prima di RW 06 Desa Susukan. agar mutu pelayanan semakin baik di mata warga sekitar.

## METODE

### Keterlibatan Khalayak Sasaran

Khalayak	Kegiatan	Sasaran
Petugas kader Posyandu.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ceramah</li><li>▪ Diskusi</li><li>▪ Tanya jawab</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Untuk mengetahui Apa itu motivasi dan pelayanan prima.</li><li>▪ Untuk mengetahui tantangan apa saja dalam motivasi</li><li>▪ Untuk mengetahui cara membangun motivasi</li><li>▪ Untuk mengetahui tindakan apa saja yang bisa memotivasi</li><li>▪ Untuk mengetahui cara mengaplikasikan teori motivasi dalam kinerja sehingga mampu memberikan Pelayanan Prima</li><li>▪ Service Excellence dalam Pelayanan Prima</li></ul>

## 2.5 Rancangan Evaluasi

### 2.5.1 Prosedur dan Alat Evaluasi

Untuk mengetahui apakah program yang akan dilaksanakan ini berdampak positif atau sejauh mana program ini terlaksana, maka perlu dilaksanakan evaluasi kegiatan program kegiatan pengabdian masyarakat yang meliputi :

- a. Dilakukan pre dan pos test mengenai pengetahuan tentang Peningkatan Motivasi Petugas kader Posyandu dalam Memberikan Pelayanan Prima di RW 06 Desa Susukan dan Service Excellence dalam Pelayanan Prima petugas kader kesehatan

### 2.5.2 Teknik Analisis Data dan Kriteria Keberhasilan Program

Hasil pre dan post test dirundingkan sehingga dapat dilihat keberhasilan program yang dilakukan. Data hasil pre dan post bisa dilihat sejauh mana pengetahuan peserta sebelum dan sesudah diberikan materi dari kegiatan ini. Bila hasil post tes lebih tinggi nilainya dari pre tes, artinya bisa di analisa kegiatan ini berhasil.

## HASIL

Pelaksanaan kegiatan “Peningkatan Motivasi Petugas Kader Posyandu Dalam Memberikan Pelayanan Prima di RW 06 Desa Susukan Bojong Gede” 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 RW 06. Pemberian kuesioner *pre test* kemudian dilakukan untuk melakukan pengukuran pengetahuan petugas kader Posyandu terhadap materi yang akan diberikan. Dilanjutkan pemberian materi pertama oleh Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M tentang Motivasi dalam Memberikan Pelayanan Prima. Kegiatan hari kedua materi disampaikan oleh Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M tentang Service Excellence, diakhir materi dilakukan post test dari materi 1,2 untuk mengetahui hasil akhir kemampuan pengetahuan setelah petugas kader Posyandu mendapatkan ilmu/ pengetahuan terkait motivasi dan service excellence. Peserta yang hadir ada 20 peserta yang mengikuti kegiatan Pengabdian Masyarakat di RW 06 Desa Susukan Bojong Gede.

Berikut merupakan rumus N Gain untuk mengukur Skor responden pada penelitian ini.

**Tabel Rumus N Gain**

<b>N GAIN =</b>	SKORE POST-TEST - SEKOR PRETEST
	SKORE IDEAL - SKOR PRETEST

<b>PEMBAGIAN N-GAIN SCORE</b>	
<b>NILAI N-GAIN</b>	<b>Katagori</b>
$g > 0,7$	TINGGI
$0,3 \leq g \leq 0,7$	SEDANG
$g < 0,3$	RENDAH

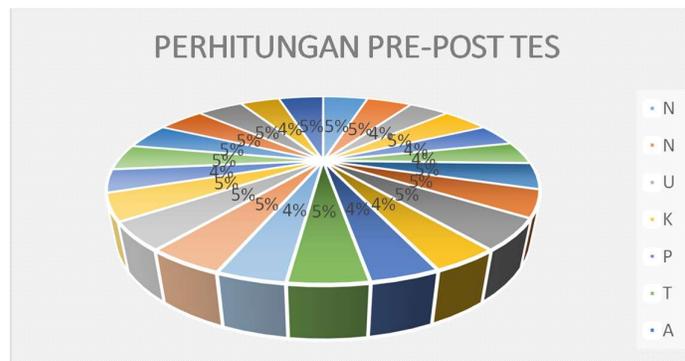
KATAGORI TAFSIRAN EFEKTIVITAS N - GAIN	
PERSENTASE (%)	TAFSIRAN
< 40	TIDAK EFEKTIF
40-55	KURANG EFEKTIF
56-75	CUKUP EFEKTIF
>76	EFEKTIF

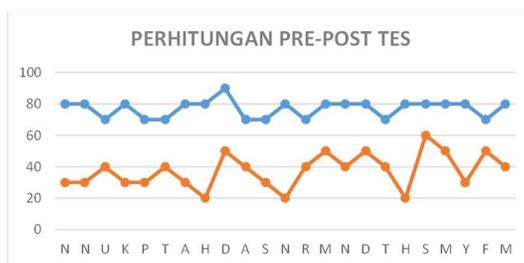
Tabel 6.2 Perhitungan N - Gain Score

Perhitungan N - Gain Score								
NO	NAMA	POST TES	PRE TES	POST - PRE	SKOR IDEAL (100-Pre)	N GAIN SCORE	N GAIN SCORE (%)	KATEGORIK
1.	N	80	30	50	70	0,714286	71,42857	71
2.	N	80	30	50	70	0,714286	71,42857	71
3.	U	70	40	30	60	0,5	50	50
4.	K	80	30	50	70	0,714286	71,42857	72
5.	P	70	30	40	70	0,571429	57,14286	60
6.	T	70	40	30	60	0,5	50	50
7.	A	80	30	50	70	0,714286	71,42857	72
8.	H	80	20	60	80	0,75	75	75
9.	D	90	50	40	50	0,8	80	80
10.	A	70	40	30	60	0,5	50	50
11.	S	70	30	40	70	0,571429	57,14286	58
12.	N	80	20	60	80	0,75	75	75
13.	R	70	40	30	60	0,5	50	50
14.	M	80	50	30	50	0,6	60	60
15.	N	80	40	40	60	0,666667	66,66667	67
16.	D	80	50	30	50	0,6	60	60
17.	T	70	40	30	60	0,5	50	50
18.	H	80	20	60	80	0,75	75	75
19.	S	80	60	20	40	0,5	50	50
20.	M	80	50	30	50	0,6	60	60
21.	Y	80	30	50	70	0,714286	71,42857	72
22.	F	70	50	20	50	0,4	40	40
23.	M	80	40	40	60	0,666667	66,66667	67
<b>MEAN</b>		76,957	37,3913	39,56522	62,6087	<b>0,621636</b>	62,16356	<b>62,3913</b>

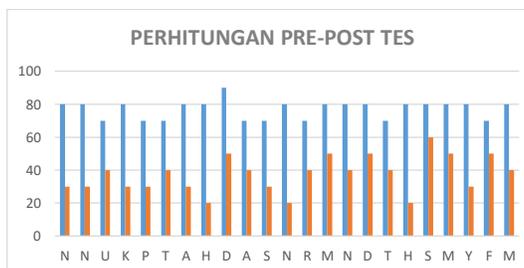
Berdasarkan table 6.2 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 23 responden yang dilakukan pre test didapatkan nilai rata-rata adalah 37,3913 dan setelah dilakukan penyuluhan dan diberikan post test mengalami peningkatan dengan nilai rata-rata 76,957.

Grafik 6.1





Berdasarkan grafik 6.1 dapat disimpulkan dari 23 responden didapatkan nilai rata-rata post test dan pre test adalah sebesar 39,56522 dengan nilai rata-rata skor 62,6087.



**KESIMPULAN:** Nilai rata-rata pada pre test dan post test adalah 62,40 jadi dapat disimpulkan metode ini cukup efektif Dengan nilai N gain score sebesar 0,62164 jadi dapat disimpulkan bahawa metode yang digunakan masuk kategori sedang.

Tabel 6.3 Hasil Kategorik *Pre test* dan *Post test* Pengetahuan Pelayanan Prima

	Kategori Pengetahuan	Pre test		Post test	
		N	%	N	%
Pengetahaun Pelayanan Prima	Baik	0	0	15	65,2
	Cukup	1	4,3	8	34,8
	Kurang	22	95,7	0	0
Total		23	100	23	100

Berdasarkan tabel 6.3 pengetahuan tentang pelayanan prima *pre test* memiliki pengetahuan yang cukup sebanyak 1 orang (4,3%), pengetahuan kurang sebanyak 22 orang (95,7%). Setelah diberikan sosialisasi mengenai pelayanan prima hasil post test menunjukkan mengalami peningkatan sebanyak 65,2% memiliki pengetahuan baik dan 34,8% memiliki pengetahuan cukup, dan tidak ada pengetahuan petugas kader Posyandu yang kurang mengenai pelayanan prima.

## DISKUSI

Berdasarkan data yang tercantum dalam Table 6.2, dapat disimpulkan bahwa terdapat 23 responden yang telah mengikuti pre-test. Hasil dari pre-test tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang diperoleh oleh responden adalah sebesar 37,3913. Setelah dilakukan penyuluhan dan diberikan post-test kepada responden yang sama, terjadi peningkatan nilai rata-rata menjadi 76,957. Peningkatan nilai rata-rata dari pre-test ke post-test ini menunjukkan adanya perubahan yang signifikan dalam pemahaman atau kinerja responden setelah menerima

penyuluhan. Kenaikan sebesar 39,5657 antara nilai rata-rata pre-test dan post-test menunjukkan efektivitas dari program penyuluhan yang diberikan. Hal ini dapat menunjukkan bahwa penyuluhan yang diberikan memiliki dampak positif dalam meningkatkan pemahaman atau keterampilan responden dalam konteks yang relevan dengan pre-test yang dilakukan sebelumnya.

Pada grafik 6.1 yang menunjukkan nilai rata-rata post-test dan pre-test dari 23 responden. Dari grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata post-test dan pre-test sebesar 39,56522 dengan nilai rata-rata skor sebesar 62,6087. Dapat diasumsikan bahwa grafik tersebut menunjukkan perbandingan antara nilai rata-rata post-test dan pre-test, maka dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan sebesar 39,56522 antara nilai rata-rata pre-test dan post-test. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan atau peningkatan kinerja responden setelah menerima penyuluhan atau intervensi yang relevan. Selain itu, nilai rata-rata skor sebesar 62,6087 dapat diartikan sebagai nilai rata-rata dari keseluruhan skor yang diperoleh oleh responden dalam pre-test dan post-test.

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 6.3, dapat disimpulkan mengenai pengetahuan responden tentang pelayanan prima sebelum dan sesudah diberikan sosialisasi. Sebelum sosialisasi, dari total 23 responden pada pre-test, terdapat 1 orang (4,3%) yang memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan prima, sementara 22 orang (95,7%) memiliki pengetahuan yang kurang. Setelah sosialisasi dilakukan dan dilakukan post-test, hasil menunjukkan peningkatan pengetahuan yang signifikan. Sebanyak 65,2% responden memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan prima, sementara 34,8% masih memiliki pengetahuan yang cukup. Tidak ada responden yang memiliki pengetahuan yang kurang mengenai pelayanan prima setelah sosialisasi. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang diberikan memiliki dampak yang positif dalam meningkatkan pengetahuan responden tentang pelayanan prima. Terdapat peningkatan yang signifikan dari pre-test ke post-test, dengan peningkatan jumlah responden yang memiliki pengetahuan baik tentang pelayanan prima. Namun, perlu dicatat bahwa ukuran sampel yang digunakan dalam analisis ini hanya 23 responden. Oleh karena itu, hasil ini mungkin tidak mewakili populasi secara keseluruhan. Untuk menggeneralisasikan hasil dengan lebih baik, penelitian yang lebih luas dengan ukuran sampel yang lebih besar dan representatif mungkin perlu dilakukan. Selain itu, penting juga untuk mencatat bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh petugas administrasi tentang pelayanan prima adalah hal yang penting dalam konteks ini. Tidak adanya responden yang memiliki pengetahuan yang kurang setelah sosialisasi menunjukkan efektivitas sosialisasi dalam meningkatkan pengetahuan petugas administrasi terkait pelayanan prima.

Berdasarkan data yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata pada pre-test dan post-test adalah 62,40. Hal ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan metode atau intervensi tertentu, terdapat peningkatan yang signifikan dalam nilai rata-rata responden. Selanjutnya, nilai N gain score sebesar 0,62164. N-gain score adalah salah satu metode untuk mengukur efektivitas suatu intervensi atau metode pembelajaran. Nilai N-gain score berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin dekat dengan 1 menunjukkan peningkatan yang lebih besar. Dalam kasus ini, nilai N-gain score sebesar 0,62164 menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan, tetapi masih masuk dalam kategori sedang. Ini berarti metode yang digunakan memiliki dampak yang cukup efektif dalam meningkatkan pemahaman atau keterampilan responden, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut. Penting untuk memperhatikan bahwa interpretasi nilai N-gain score perlu disesuaikan dengan konteks dan standar yang relevan dalam bidang yang bersangkutan. Kategori sedang ini mungkin dapat bervariasi tergantung pada bidang studi atau konteks penelitian tertentu. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi hasil, seperti ukuran sampel, karakteristik responden, atau faktor eksternal yang tidak terkontrol dalam penelitian. Kesimpulannya, berdasarkan nilai rata-rata pada pre-test dan post-test serta nilai N-gain score yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa metode yang digunakan dalam penelitian ini cukup efektif dalam meningkatkan pemahaman atau keterampilan responden, meskipun masih masuk dalam kategori sedang. Namun, penilaian yang lebih komprehensif dan analisis lebih lanjut mungkin diperlukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas metode tersebut.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang disajikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Intervensi yang dilakukan dalam bentuk penyuluhan dan sosialisasi terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kinerja responden. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai rata-rata dari pre-test ke post-test, serta peningkatan persentase responden yang memiliki pengetahuan baik tentang pelayanan prima setelah sosialisasi. Grafik yang menggambarkan nilai rata-rata post-test dan pre-test menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kinerja responden setelah intervensi. Hal ini mendukung kesimpulan sebelumnya bahwa intervensi tersebut memiliki dampak positif dalam meningkatkan pemahaman atau keterampilan responden. Nilai N-gain score sebesar 0,62164, dapat disimpulkan bahwa metode yang digunakan dalam penelitian ini cukup efektif dalam meningkatkan pemahaman atau keterampilan responden. Meskipun nilai ini masuk dalam kategori sedang, masih terdapat ruang untuk peningkatan lebih lanjut. Dalam rangka memahami secara lebih mendalam tentang

efektivitas metode yang digunakan, perlu dilakukan penilaian yang lebih komprehensif serta analisis yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi hasil, seperti karakteristik responden atau faktor eksternal yang tidak terkendali dalam penelitian. Secara keseluruhan, intervensi atau sosialisasi yang dilakukan dalam penelitian ini telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman, kinerja, dan pengetahuan responden. Namun, penting untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan mendapatkan hasil yang lebih representatif

## DAFTAR REFERENSI

- Agung Wijayanto., & Amin Wahyudi (2017). Pengaruh Motivasi dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening.
- Agung Setiawan (2013). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang.
- Anwar Prabu (2012). Evaluasi Kinerja SDM, Bandung Refika Aditama.
- Bhatnagar A, Gupta S, Alonge O, George AS (2017). *Primary health care workers' views of motivating factors at individual, community and organizational levels: a qualitative study from Nasarawa and Ondo states, Nigeria*. The International Journal of Health Planning and Management 32: 217–33
- Hasibuan, Malayu (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta Bumi Aksara.
- Indri & Juliaster (2018). *Motivasi Kehidupan*, Guapedia
- Irfannuddin. (2019). *Cara Sistematis Berlatih Meneliti, Merangkai Sistematika Penelitian Kedokteran dan Kesehatan* (S. Shahab & D. Setiawan (Eds.); Cetakan 1). Rayyana Komunikasindo.
- Kadarisman (2012). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.
- Samsudin, Sadili (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung Pustaka Setia
- Siagian, Sondang P (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Bumi Aksara
- Siswanto (2018). *Pengantar Manajemen*, Jakarta Bumi Aksara.
- Sunyoto, Danang (2013). *Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: CAPS
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, PT Mulia Kencana Semesta
- Underdahl L, Jones-Meineke T, Duthely, L (2017). *Reframing physician engagement: an analysis of physician resilience, grit, and retention*. Int J Healthc Manag.
- Weldegebriel Z, Ejigu Y, Weldegebreal F, Woldie M (2016). *Motivation of health workers and associated factors in public hospitals of West Amhara, Northwest Ethiopia*. Patient Prefer Adherence 10: 159–69.
- Wibowo (2017). *Manajemen Kinerja*, Depok PT Raja Grafindo Persada