

PENDAMPINGAN PELAKSANAAN MODEL COACHING PADA KADER POSYANDU DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN

ASSISTANCE OF COACHING MODEL IMPLEMENTATION ON POSYANDU CADRES IN AN EFFORT TO IMPROVE HEALTH SERVICES

Titik Suhartini

Stikes Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan

suhartini.titik78@gmail.com

ABSTRAK

Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan. *Coaching* merupakan cara seorang manajer atau kepala ruang dalam melakukan supervisi dan merupakan salah satu metode yang efektif dalam melakukan bimbingan. Tujuan pengabdian masyarakat ini memfasilitasi kader posyandu melaksanakan metode "*coaching*" dalam upaya meningkatkan kinerja kader dalam kegiatan posyandu. Metode menggunakan pelatihan dengan ceramah, tanya jawab, dan simulasi. Sasarannya adalah kader di Desa Sidorejo. Materi kegiatan dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini difokuskan pada: kegiatan membangun dialog, bersikap *open mine*, materi tentang peran kader, materi *coaching* dan langkah-langkah *coaching*. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, membutuhkan kerjasama yang baik dengan tenaga kesehatan di wilayah Desa Sidorejo, yaitu dibawah tanggungjawab perawat dan bidan desa. Hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, dihadiri oleh 60 lansia dan 20 kader. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pendampingan kader melalui program *coaching* dalam pemberian pelayanan kesehatan posyandu dengan sasaran lansia. Hasil diperoleh menunjukkan bahwa program pelatihan *coaching* yang dilakukan kepada para kader menghasilkan peningkatan pelayanan kesehatan pada saat dilakukannya posyandu lansia. Antusias dan peran aktif para lansia juga terlihat pada saat kegiatan posyandu lansia. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa metode *coaching* sangat berperan dalam peningkatan pelayanan posyandu lansia.

Coaching merupakan cara seorang manajer dan kepala ruang dan pemberian layanan kesehatan dalam melakukan penilaian kerja dan merupakan salah satu metode yang efektif dalam melakukan bimbingan. *Coaching* membantu supervisor untuk mengimplementasikan hasil *evidence base practice* dalam praktik klinik keperawatan. *Coaching* dalam keperawatan merupakan salah satu kompetensi yang harus diterapkan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui penerapan Pengembangan Manajemen Kinerja - Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional

Kata Kunci : metode *coaching*, pelayanan posyandu, lansia

ABSTRAK

Human resources (HR) is a very important component in improving service quality. Coaching is a way for a manager or head of the room to supervise and is one of the effective methods of providing guidance. The purpose of this community service is to facilitate posyandu cadres to carry out the "coaching" method in an effort to improve the performance of cadres in posyandu activities. The method uses training with lectures, questions and answers, and simulations. The target is cadres in Sidorejo Village. Materials for activities in the implementation of community service are focused on: dialogue building activities, being open mine, material on the role of cadres, coaching materials and coaching steps. The implementation of this community service activity requires good cooperation with health workers in the Sidorejo Village area, which is under the responsibility of nurses and village midwives. The results of this community service activity were attended by 60 elderly and 20 cadres. The implementation of activities is carried out through cadre assistance through coaching programs in providing health services for posyandu with the elderly target. The results obtained indicate that the coaching training program conducted for the cadres resulted in an increase in health services when the Posyandu for the elderly was conducted. The enthusiasm and active role of the elderly can also be seen during posyandu activities for the elderly. Based on the results obtained from this community service activity, it shows that the coaching method plays a very important role in improving the elderly posyandu service. Coaching is a way for a manager and head of the room and the provision of health services to carry out work assessments (Nursalam, 2012) and is one of the effective methods of providing guidance (Pramudianto, 2015). Coaching helps supervisors to implement the results of evidence base practice in nursing clinical practice (Sugiharto, 2012). Coaching in nursing is one of the competencies that must be applied in improving the quality of nursing services through the application of Performance Management Development - Professional Nursing Service Delivery System.

Keywords: Coaching Methods, Posyandu Services, The Elderly

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan. SDM di dalam tatanan pelayanan kesehatan yang handal merupakan aset dalam terciptanya pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan kesehatan sangat bergantung dari perilaku SDM, sehingga faktor manusia harus dibina, ditingkatkan kemampuannya serta perlu dikembangkan kondisi pekerjaan dari alat sampai aturan-aturan yang mendukung bagi terciptanya pelayanan yang bermutu (Sabarguna, 2011).

Penampilan kinerja yang baik dari tenaga kesehatan/pemberi layanan kesehatan merupakan *output* (keluaran) dalam pelayanan yang bermutu (Kurniadi, 2013). Tinggi rendahnya kinerja karyawan mencerminkan kepuasan kerja yang dimiliki (Riduwan, 2013). Peningkatan kepuasan kerja terjadi jika karyawan mempersepsikan adanya kesesuaian antara keinginan dan apa yang diterima (Khaerul, 2010). Perawat memberikan pelayanan kesehatan utama hampir pada semua tatanan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Sugiharto, 2012; Wuryanto, 2011). Apabila kepuasan kerja perawat dikelola dengan baik dan profesional maka perawat akan memberikan kontribusi yang sangat besar untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit (Sugiharto, 2012; Nahla, 2015).

Coaching merupakan cara seorang manajer dan kepala ruang dan pemberian layanan kesehatan dalam melakukan penilaian kerja (Nursalam, 2012) dan merupakan salah satu metode yang efektif dalam melakukan bimbingan (Pramudianto, 2015). *Coaching* membantu supervisor untuk

mengimplementasikan hasil *evidence base practice* dalam praktik klinik keperawatan (Sugiharto, 2012). *Coaching* dalam keperawatan merupakan salah satu kompetensi yang harus diterapkan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui penerapan Pengembangan Manajemen Kinerja - Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional.

Desa Sidorejo merupakan wilayah yang terdiri dari 4 (empat) dusun). Mempunyai tenaga kesehatan yang bertanggung jawab terhadap wilayah, yaitu seorang bidan dan seorang perawat. Tenaga yang membantu dalam pelayanan kesehatan adalah kader. Jumlah kader di Desa Sidorejo sebanyak 15 orang. Tenaga kesehatan yang terdiri dari satu orang perawat dan satu orang bidan memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang berada di wilayah Desa Sidorejo. Minimnya tenaga kesehatan memang akan berdampak terhadap maksimalnya pelayanan kesehatan yang diberikan. Kader posyandu belum pernah mendapatkan pembekalan ataupun pendampingan tentang pelaksanaan pemberian pelayanan di posyandu, sehingga hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerimaan pelayanan kesehatan. Peran – peran dari perangkat desa dan juga kader akan sangat membantu dalam ketercapaian setiap sasaran program kesehatan. Kegiatan yang menjadi rutinitas dilakukan adalah kegiatan posyandu, yang pelaksanaannya dibantu secara maksimal oleh kader. Sehingga pada pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan ini, kader juga mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan. Setiap kader harus

mengetahui peran dan fungsinya sehingga akan memberika kinierja yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Identifikasi permasalahan sebagai berikut: 1. Kurangnya kemampuan kognitif kader dalam memahami peran dan fungsi kader, 2. Kurangnya kemampuan afektif kader untuk memiliki keyakinan tentang kemampuan diri, 3. Kurangnya kemampuan psikomotor kader dalam melakukan pelayanan dengan menggunakan metode coaching terhadap pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan. Program kemitraan masyarakat ini mempunya tujuan meningkatnya kemampuan kader dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Tahap Pelaksanaan

Tahapan Pertama

Kader dan lansia dikumpulkan sebagai awal identifikasi peserta.

Tahapan Kedua

Melakukan identifikasi peran dan fungsi kader dalam pelaksanaan posyandu lansia dan mengidentifikasi pelayanan yang diberikan oleh kader kepada lansia peserta posyandu.

Selanjutnya melakukan coaching kepada kader dalam memberikan pelayanan selama pelaksanaan posyandu lansia

Tahap Evaluasi

Mengevaluasi peran dan fungsi kader dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada lansia peserta posyandu lansia

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Jumlah peserta / lansia yang mengikuti kegiatan program kemitraan masyarakat ini sebanyak

60 lansia dan 20 kader. Kegiatan Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pendampingan kader melalui program coaching dalam pemberian pelayanan kesehatan posyandu dengan sasaran lansia.

Materi yang diberikan kepada para kader yaitu tentang pelaksanaan model coaching dalam pemberian pelayanan khususnya pada pelaksanaan posyandu lansia. Adapun materinya meliputi: kemitraan, memberdayakan dan optimalisasi. Faktor yang mempengaruhi kepuasan: kualitas pelayanan, factor emosional, harga, biaya, kualitas produk jasa. Hafshawaty yang dilakukan melalui tahapan pengumpulan kader posyandu yang kemudian dilakukan pendampingan pelaksanaan model coaching. Selajutnya hasil pendampingan model coaching dilihat luarannya dalam bentuk pemberian pelayanan pada kegiatan posyandu lansia, yang dihadiri oleh 60 lansia. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, melibatkan peran desa, bidan desa dan lintas sektoral Desa Sidorejo Kecamatan Kotaanyar yang mendampingi dari awal kegiatan sampai dengan akhir kegiatan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa metode *coaching* sangat berperan dalam peningkatan pelayanan posyandu lansia. Keberlanjutan dari kegiatan ini akan ditindak lanjuti oleh bidan dan perawat desa yang bertanggungjawab di Desa Sidorejo. Pelaksanaan posyandu lansia yang dilakukan secara rutin setiap bulannya, mengedepankan kepuasan para lansia, sehingga pelaksanaan posyandu lansia selalu dihadiri secara aktif oleh para lansia di wilayah kerja Desa Sidorejo.

Pembahasan

Hasil diperoleh menunjukkan bahwa program pelatihan coaching yang dilakukan kepada para kader menghasilkan peningkatan pelayanan kesehatan pada saat dilakukannya posyandu lansia. Pelayanan yang diberikan oleh kader lebih menekankan pada pelayanan yang berbasis pada kebutuhan lansia, karena masing-masing lansia mempunyai keluhan yang berbeda-beda dan mempunyai penerimaan yang berbeda-beda. Pendekatan secara humanistic selalu menjadi prioritas pelayanan bagi para kader. Kemampuan secara fisik yang berbeda-beda tidak mengurangi cara memberikan pelayanan. Semua pelayanan dilakukan dengan sebaik-baiknya secara humanistik. Antusias dan peran aktif para lansia juga terlihat pada saat kegiatan posyandu lansia. Keakraban dan komunikasi berlangsung dengan baik, meskipun semua lansia menggunakan bahasa daerah yang menjadi bahasa sehari-hari mereka. Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan. SDM di dalam tatanan pelayanan kesehatan yang handal merupakan aset dalam terciptanya pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan kesehatan sangat bergantung dari perilaku SDM, sehingga faktor manusia harus dibina, ditingkatkan kemampuannya serta perlu dikembangkan kondisi pekerjaan dari alat sampai aturan-aturan yang mendukung bagi terciptanya pelayanan yang bermutu (Sabarguna, 2011).

Penampilan kinerja yang baik dari tenaga kesehatan/pemberi layanan kesehatan merupakan *output* (keluaran) dalam pelayanan yang bermutu (Kurniadi, 2013). Tinggi rendahnya kinerja karyawan mencerminkan kepuasan kerja yang dimiliki (Riduwan,

2013). Peningkatan kepuasan kerja terjadi jika karyawan mempersepsikan adanya kesesuaian antara keinginan dan apa yang diterima (Khaerul, 2010). Perawat memberikan pelayanan kesehatan utama hampir pada semua tatanan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Sugiharto, 2012; Wuryanto, 2011). Apabila kepuasan kerja perawat dikelola dengan baik dan profesional maka perawat akan memberikan kontribusi yang sangat besar untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit (Sugiharto, 2012; Nahla, 2015).

Coaching merupakan cara seorang manajer dan kepala ruang dan pemberian layanan kesehatan dalam melakukan penilaian kerja (Nursalam, 2012) dan merupakan salah satu metode yang efektif dalam melakukan bimbingan (Pramudianto, 2015). *Coaching* membantu supervisor untuk mengimplementasikan hasil *evidence base practice* dalam praktik klinik keperawatan (Sugiharto, 2012). *Coaching* dalam keperawatan merupakan salah satu kompetensi yang harus diterapkan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui penerapan Pengembangan Manajemen Kinerja - Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional.

KESIMPULAN

Jumlah peserta / lansia yang mengikuti kegiatan program kemitraan masyarakat ini sebanyak 60 lansia dan 20 kader. Kegiatan Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pendampingan kader melalui program coaching dalam pemberian pelayanan kesehatan posyandu dengan sasaran lansia. Pendampingan selanjutnya dilakukan melalui pendampingan kegiatan posyandu lansia. Hasil diperoleh menunjukkan bahwa program pelatihan coaching yang dilakukan kepada para kader menghasilkan peningkatan

pelayanan kesehatan pada saat dilakukannya posyandu lansia. Antusias dan peran aktif para lansia juga terlihat pada saat kegiatan posyandu lansia

Pendampingan pelaksanaan model coaching ini dilakukan oleh Tim Program Kemitraan Masyarakat yang dilakukan melalui tahapan pengumpulan kader posyandu yang kemudian dilakukan pendampingan pelaksanaan model coaching. Selanjutnya hasil pendampingan model coaching dilihat luarannya dalam bentuk pemberian pelayanan pada kegiatan posyandu lansia, yang dihadiri oleh 60 lansia. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, melibatkan peran desa, bidan desa dan lintas sektoral Desa Sidorejo Kecamatan Kotaanyar yang mendampingi dari awal kegiatan sampai dengan akhir kegiatan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa metode coaching sangat berperan dalam peningkatan pelayanan posyandu lansia

DAFTAR PUSTAKA

- Alleyne J, Jumaa MO, (2007), *Building the capacity for evidence-based clinical nursing leadership: the role of executive co-coaching and group clinical supervision for quality patient services. J Nurs Manag.* Mar;15(2):230-243, diakses tanggal 07 Agustus 2017.
- Anggraeni. D.S, (2014), *Hubungan antara kinerja kader posyandu lansia terhadap kepuasan lansia di Kelurahan Rempoa Wilayah Binaan Kerja Puskesmas Ciputat Timur*, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, diakses tanggal 07 Agustus 2017.
- Conference ICF, (2000), *International Executive Coaching Summit; A collaborative effort to distinguish the profession.*
- Depkes. RI, (2013), *Profil Kesehatan Indonesia*, JNPK – FR, Jakarta.
- Kurniadi. A, (2013), *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya Teori*, FKUI, Jakarta.
- Lilik Ma'arifatul. A, (2011), *Keperawatan Lanjut Usia*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Notoadmodjo. S, (2010), *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Novian. E, (2013), *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan lansia ke posyandu lansia di Desa Ngempon Kecamatan Bargas Kabupaten Semarang*, diakses tanggal 07 Agustus 2017.
- Nursalam, (2008), *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Okprina DM, Roesminingsih E, (2015), *Strategi Komunikasi Pengawas Pendidikan Menengah Di Lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. Jurnal Inspirasi Pendidikan*, 4(4):108-121, diakses tanggal 07 Agustus 2017.

- Pramudianto, (2015), *I'm Coach*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Pertiwi. H.W, (2013), *Faktor-faktor yang berhubungan dengan frekuensi kehadiran lanjut usia di posyandu lansia*, Akademi Kebidanan Estu Utomo Boyolali. Jurnal Ilmiah Kebidanan, Vol 4, No.01, Edisi Juni 2013, Diakses tanggal 07 Agustus 2017.
- Sugiyono. (2013), *Statistik untuk Kesehatan*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiharto. AS, (2012), *Manajemen Keperawatan*, Aplikasi MPKP, EGC, Jakarta.
- Subramaniam A, Silong A, ULi J, Ismail I, (2015), *Effects of coaching supervision, mentoring supervision and abusive supervision on talent development among trainee doctors in public hospitals, moderating role of clinical learning environment*. *BMC Med Educ.*;15:129, diakses tanggal 07 Agustus 2017
- Sumartini. BT, (2013) *Pengaruh Penerapan Panduan Coaching Kepala Ruangan Terhadap Kemampuan Berfikir Kritis Dan Pengambilan Keputusan Perawat Primer Dalam Proses Keperawatan Di Ruang Rawat Inap PKSC*, diakses tanggal 07 Agustus 2017.

