

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam konteks pelaksanaan Integrasi Layanan Primer, kader kesehatan memainkan peran penting sebagai penggerak utama dalam edukasi kesehatan, deteksi dini penyakit, dan advokasi akses layanan kesehatan. Sebagai anggota masyarakat, mereka juga mendukung program pemerintah seperti pencegahan stunting, pengendalian penyakit tidak menular, dan promosi perilaku hidup sehat. Mereka dilatih melalui tiga tahapan bertingkat Purwa, Madya, dan Utama dengan penguasaan keterampilan dasar seperti pengelolaan Posyandu, pelayanan ibu dan anak, serta pemantauan kesehatan lansia. Meskipun program ini menunjukkan hasil positif seperti peningkatan kapasitas kader dalam mendeteksi masalah kesehatan masyarakat, tantangan tetap ada. Keterbatasan jumlah tenaga kesehatan di wilayah tertentu, distribusi yang tidak merata, serta minimnya sarana-prasarana masih menjadi kendala utama, sehingga kolaborasi lintas sektor dan dukungan dari pemerintah daerah sangat diperlukan.(Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023)

Integrasi Layanan Primer (ILP) adalah inisiatif penting yang dirancang untuk mendukung transformasi sistem kesehatan di Indonesia. Program ini bertujuan memperkuat akses, kualitas, dan kesetaraan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat dengan mengutamakan pendekatan berbasis komunitas dan siklus hidup individu. Hal ini dilakukan dengan mengintegrasikan berbagai layanan kesehatan, baik promotif, preventif, maupun kuratif yang difasilitasi oleh teknologi informasi dan tenaga kesehatan lokal.(Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023) Peningkatan akses layanan kesehatan melalui ILP berupaya memperluas jangkauan layanan kesehatan hingga wilayah terpencil dengan pendekatan berbasis jejaring, seperti revitalisasi Posyandu dan optimalisasi Puskesmas. Digitalisasi sistem informasi kesehatan juga mempermudah masyarakat mengakses data dan layanan kesehatan secara *real-time*. (Sehat Negeriku, 2023)

Selain itu, peningkatan kualitas layanan menjadi fokus ILP dengan menekankan perbaikan mutu pelayanan kesehatan primer melalui pelatihan dan peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, terutama kader kesehatan. Kader dilatih untuk memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan spesifik kelompok usia, mulai dari ibu hamil, balita, hingga lansia(Inriza Yuliandari, 2023) Hal ini didukung oleh penguatan program promotif dan preventif, seperti edukasi kesehatan, deteksi dini, serta kelas ibu hamil dan balita di Posyandu. Kesetaraan layanan menjadi salah satu pilar utama ILP yang diwujudkan dengan menjamin ketersediaan layanan bagi masyarakat rentan, seperti kelompok miskin dan daerah sulit akses. Program ini memastikan bahwa layanan kesehatan primer, termasuk imunisasi, gizi, dan pengelolaan penyakit menular maupun tidak menular, dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali(Rokom, 2023)

Kader kesehatan memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan kesehatan primer di Indonesia. Untuk menjalankan peran mereka secara optimal, kader dibekali dengan 25 keterampilan dasar yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan berdasarkan siklus hidup masyarakat. Keterampilan ini mencakup keterampilan di bidang promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, serta pengelolaan data dan administrasi kesehatan. Pada layanan kesehatan ibu dan anak, kader dilatih untuk memantau kesehatan ibu hamil, memberikan penyuluhan gizi, dan mendeteksi risiko kehamilan. Untuk balita, keterampilan yang dikuasai meliputi pengukuran berat dan tinggi badan, pemantauan perkembangan anak, serta edukasi mengenai pentingnya imunisasi dasar lengkap. Selain itu, kader juga dilatih untuk mendeteksi dini masalah kesehatan seperti stunting atau malnutrisi, yang menjadi salah satu fokus pemerintah dalam menurunkan prevalensi stunting di Indonesia.(lms.kemkes, 2024)

Kader juga memiliki peran signifikan dalam pencegahan penyakit tidak menular (PTM) seperti diabetes dan hipertensi, melalui penyuluhan tentang gaya hidup sehat dan pemantauan rutin tekanan darah masyarakat. . Dalam layanan untuk lansia, keterampilan mereka mencakup skrining kesehatan dan edukasi untuk mencegah risiko kecelakaan atau penyakit kronis.(Rokom, 2023) Pelatihan untuk mencapai keterampilan ini dilakukan secara bertahap, mulai dari pengenalan keterampilan dasar hingga pengelolaan layanan kesehatan berbasis teknologi. Penggunaan aplikasi digital untuk pencatatan data kesehatan berbasis desa telah

membantu kader dalam melaporkan informasi kesehatan secara lebih efektif. Sistem ini memungkinkan pemerintah untuk mengambil keputusan berbasis data yang akurat. Namun, meskipun peran kader telah memberikan dampak positif terhadap indikator kesehatan masyarakat, tantangan tetap ada. Tantangan tersebut termasuk kurangnya jumlah kader di wilayah terpencil dan keterbatasan akses terhadap pelatihan berbasis teknologi. Untuk mengatasi tantangan ini, dukungan dari pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta diperlukan agar peran kader dalam sistem kesehatan dapat terus diperkuat.(Inriza Yuliandari, 2023)

Tingkatan kecakapan kader kesehatan di Indonesia terbagi menjadi tiga, yaitu Purwa, Madya, dan Utama. Kader Purwa menguasai dua keterampilan dasar pengelolaan Posyandu dan pelayanan balita, serta satu kemampuan dasar lain yang dipilih sesuai kebutuhan. Kader Madya memiliki tiga keterampilan dasar pengelolaan Posyandu, pelayanan balita, layanan ibu hamil, ibu menyusui, serta satu kemampuan dasar lain pilihan. Kader Utama menguasai seluruh keterampilan dasar pengelolaan Posyandu dan pelayanan seluruh siklus hidup. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023) Kader Purwa bertanggung jawab untuk memantau kesehatan ibu hamil, memberikan penyuluhan gizi, dan mendeteksi risiko kehamilan. Mereka juga dilatih untuk mengukur berat dan tinggi badan balita, serta memberikan edukasi tentang pentingnya imunisasi dasar lengkap (Rokom, 2023) Kader Madya memiliki peran yang lebih luas, dengan keterampilan dalam pencegahan penyakit tidak menular seperti diabetes dan hipertensi, serta skrining kesehatan dan edukasi untuk lansia. Kader Utama memiliki keterampilan yang komprehensif, termasuk pengelolaan data kesehatan digital dan penggunaan aplikasi pencatatan berbasis desa (Insan Tsabita, 2024)

Pelatihan untuk mencapai tingkatan kecakapan ini dilakukan secara bertahap, mulai dari pengenalan keterampilan dasar hingga pengelolaan layanan kesehatan berbasis teknologi. Penggunaan aplikasi digital untuk pencatatan data kesehatan berbasis desa telah membantu kader dalam melaporkan informasi kesehatan secara lebih efektif. Namun, tantangan seperti kurangnya jumlah kader di wilayah terpencil dan keterbatasan akses terhadap pelatihan berbasis teknologi masih harus dihadapi. Dukungan dari pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta sangat diperlukan untuk mengatasi tantangan ini dan memperkuat peran kader dalam sistem kesehatan.(Sistem Informasi Desa Terintegrasi, 2024)

Meskipun ILP telah diterapkan, berbagai tantangan masih dihadapi, terutama kesenjangan sumber daya manusia (SDM) di tingkat Puskesmas. Di beberapa daerah, distribusi SDM kesehatan yang tidak merata, baik dari segi jumlah maupun keterampilan, sering kali menjadi hambatan. Contohnya, di Puskesmas Ambal II, meskipun tersedia berbagai kategori tenaga kesehatan, beberapa peran hanya diisi oleh tenaga kontrak yang belum memiliki kepastian status. Selain itu, fasilitas pendukung, seperti alat kesehatan, sistem informasi digital, dan infrastruktur lainnya, belum sepenuhnya terstandarisasi di semua Puskesmas. Ketidakmerataan ini memperburuk upaya pemantauan wilayah kesehatan dan pelaporan berbasis data.(Puskesmas Ambal, 2023)

Kebijakan integrasi yang diterapkan sering kali terbatas pada koordinasi administratif tanpa dukungan operasional yang memadai. Keterlibatan masyarakat juga menjadi aspek kritis dalam ILP, karena kesadaran masyarakat akan pentingnya program kesehatan berbasis komunitas di beberapa wilayah masih rendah. Hal ini berdampak pada efektivitas pendekatan jejaring pelayanan hingga tingkat desa dan dusun. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang efektif untuk mendorong kolaborasi lintas sektor dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara berkelanjutan.(LAKIP.KEMENKES.2023, 2023)

ILP adalah strategi penting untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Namun, implementasi ILP di tingkat Puskesmas menghadapi tantangan besar. Penelitian tahun 2023 di Puskesmas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, mengungkap bahwa kesiapan ILP masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, digitalisasi, dan pembiayaan. Meski begitu, ada komitmen kuat dari individu dan organisasi untuk mendukung pelaksanaan ILP. Penelitian tersebut merekomendasikan peningkatan pembiayaan dan pemenuhan sumber daya untuk mendukung keberlanjutan layanan di posyandu dan Puskesmas. (Rachmaningsih, 2023)

Di samping itu, Kementerian Kesehatan RI mendorong transformasi layanan kesehatan melalui revitalisasi posyandu sebagai bagian dari ILP. Transformasi ini mencakup program berbasis siklus hidup, seperti kelas ibu hamil, pendidikan balita, dan kunjungan rumah, serta penguatan kapasitas kader kesehatan melalui pelatihan 25 keterampilan dasar. Tujuannya adalah meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan berkualitas hingga tingkat desa dan kelurahan. Ini menunjukkan

komitmen untuk memperbaiki kualitas layanan kesehatan di semua tingkatan masyarakat.(Rokom, 2023)

Peran kader kesehatan sangat penting dalam mendukung keberhasilan ILP. Mereka bertanggung jawab dalam deteksi dini, promosi kesehatan, dan rehabilitasi berbasis komunitas. Kolaborasi dengan berbagai elemen masyarakat, seperti PKK dan pemanfaatan dana desa, bertujuan membangun sistem layanan kesehatan yang berkelanjutan dan inklusif. Ini sejalan dengan strategi nasional untuk mendukung tercapainya *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia. Dengan demikian, ILP bertujuan untuk menciptakan sistem kesehatan yang inklusif dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat.(Rokom, 2023)

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa keterampilan kader berkaitan erat dengan kepuasan pengguna layanan kesehatan. Studi di Kabupaten Mamuju, misalnya, menemukan bahwa meskipun keterampilan teknis kader telah memenuhi standar, aspek komunikasi dan akses informasi juga penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Penelitian ini mencatat bahwa 96,4% responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kader, meskipun keterampilan teknis bukan satunya faktor yang disebutkan.(Riset, 2021) Selain itu, kajian di Kabupaten Murung Raya menyoroti bahwa motivasi kader, kondisi lingkungan kerja, dan dukungan institusional memengaruhi kinerja mereka. Studi ini menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan dan penguatan kapasitas kader untuk menjaga konsistensi kualitas layanan. Hal ini memengaruhi kinerja kader secara langsung serta tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.(Apridani et al., 2021)

Dalam konteks global, literatur menyebutkan bahwa keterampilan petugas kesehatan, termasuk kader, adalah indikator kunci dalam menilai keberhasilan layanan primer. Penelitian di beberapa negara Asia Tenggara menunjukkan bahwa hubungan interpersonal, komunikasi yang baik, serta pemahaman kebutuhan lokal oleh petugas kesehatan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Faktor-faktor ini, jika diintegrasikan dengan keterampilan teknis, dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan secara signifikan.(Apridani et al., 2021) Namun, beberapa penelitian menemukan bahwa keterampilan teknis kader saja tidak cukup untuk memastikan kepuasan pasien. Dalam konteks ini, hubungan interpersonal dan kemampuan kader menyampaikan informasi yang jelas dan mudah

dipahami menjadi elemen krusial. Pendekatan holistik dalam pemberdayaan kader kesehatan, mencakup aspek teknis dan non-teknis, sangat diperlukan untuk mencapai pelayanan kesehatan yang optimal(Sary et al., 2021).

Penelitian di Kabupaten Murung Raya menyoroti bahwa keterampilan kader, yang dipengaruhi oleh pelatihan dan dukungan institusional, secara tidak langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Kader dengan keterampilan tinggi mampu memberikan layanan yang lebih optimal dan ramah. Dukungan seperti supervisi rutin, insentif yang memadai, dan akses terhadap pelatihan berkala juga memperkuat kemampuan mereka dalam menghadapi tantangan di lapangan. Hal ini menciptakan kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.(Apridani et al., 2021)

Namun, masih terdapat kesenjangan yang signifikan dalam pengembangan keterampilan kader, terutama di daerah terpencil. Kurangnya pelatihan, minimnya supervisi, dan keterbatasan insentif sering kali menjadi hambatan dalam meningkatkan keterampilan mereka. Selain itu, beberapa pengguna layanan mengungkapkan bahwa kendala bahasa dan budaya juga memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan kader. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor ini, penting untuk mengembangkan strategi yang terintegrasi dalam pemberdayaan kader kesehatan. Program pelatihan yang lebih terstruktur, peningkatan supervisi, insentif yang layak, dan integrasi teknologi informasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan keterampilan kader sekaligus kepuasan pengguna. Hubungan yang kuat antara kedua aspek ini diharapkan dapat mendukung tercapainya pelayanan kesehatan primer yang berkualitas dan berkelanjutan di Indonesia.(Riset, 2021)

Peningkatan keterampilan kader kesehatan secara langsung berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan, khususnya di tingkat pelayanan primer. Keterampilan ini mencakup aspek teknis, keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan berempati, serta pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan pengguna. Dengan peningkatan keterampilan tersebut, kader kesehatan dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal, yang secara langsung berkontribusi terhadap persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima.Peningkatan kualitas layanan ini mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sebagaimana dijelaskan dalam teori *Service Quality*

(ServQual). Dalam teori *ServQual*, keterampilan kader yang baik dapat meningkatkan kehandalan dalam memberikan layanan sesuai standar yang ditetapkan. Misalnya, kader dengan keterampilan teknis memadai mampu melakukan pengukuran berat badan anak atau penyuluhan gizi dengan benar, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna. Selain itu, daya tanggap kader, atau kemampuan merespon kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat, juga berkontribusi terhadap rasa aman dan kepercayaan pengguna. Dimensi empati, seperti perhatian personal terhadap pasien, sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.(Prananda et al., 2021)

Penelitian di Sulawesi Barat menunjukkan bahwa kurangnya keterampilan teknis kader secara signifikan menurunkan kepuasan pasien hingga 47,9%. Hal ini menyoroti bahwa keterampilan teknis adalah faktor kritis dalam memberikan layanan kesehatan yang efektif. Di sisi lain, aspek non-teknis seperti kemampuan komunikasi dan empati kader juga menjadi masalah penting. Meskipun keterampilan teknis sangat berpengaruh, penelitian ini menemukan bahwa pengguna layanan tetap merasa kurang puas jika kader tidak mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik, bahkan ketika keterampilan teknisnya dinilai sangat baik. Masalah lain yang teridentifikasi adalah kurangnya pelatihan berkelanjutan dan supervisi yang memadai untuk kader, yang berakibat pada penurunan kualitas layanan yang diberikan. Faktor-faktor ini menunjukkan perlunya peningkatan tidak hanya dalam aspek teknis, tetapi juga dalam kemampuan interpersonal dan dukungan berkelanjutan bagi kader kesehatan(Wiwiek Indriany Sary S et al., 2021) .

Penelitian empiris mengungkapkan bahwa peningkatan keterampilan kader kesehatan berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan. Keterampilan kader mencakup kemampuan teknis, komunikasi, empati, dan penguasaan prosedur standar pelayanan. Studi di Puskesmas Pagiyanten, Kabupaten Tegal, menunjukkan bahwa keterampilan kader secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna melalui peningkatan kinerja kader. Kader yang terampil dan memahami tugasnya dapat memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan(Dwi Hastuti, 2020)

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer yang meliputi semua siklus kehidupan, penelitian di Puskesmas Muaro Kumpeh menunjukkan bahwa kader

dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik mampu membangun hubungan emosional positif dengan pengguna layanan, baik itu ibu hamil, anak-anak, remaja, dewasa, maupun lansia. Hal ini menegaskan bahwa kemampuan komunikasi yang efektif sangat penting dalam pelayanan kesehatan primer untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan di kalangan masyarakat yang dilayani. Hal ini memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diterima. Kader yang terlatih tidak hanya mampu menjalankan tugas teknis, seperti pemeriksaan kesehatan rutin, tetapi juga memberikan perhatian personal yang menjadi aspek penting dalam membangun kepuasan pengguna(Faridah, 2020)

Selain itu, transformasi layanan kesehatan primer yang diinisiasi oleh Kementerian Kesehatan RI menunjukkan bahwa pelatihan kader yang mencakup penggunaan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan. Kebijakan yang mendukung pengakuan peran kader serta pengembangan kapasitas mereka, seperti yang disarankan oleh CISDI, menjadi faktor kunci dalam memastikan keberhasilan transformasi ini. Kader yang terlatih dapat menyediakan layanan yang lebih terintegrasi, sehingga pengguna merasa kebutuhan mereka benar-benar dipenuhi. Dengan demikian, peningkatan keterampilan kader tidak hanya berdampak pada kualitas layanan tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan primer.(Nasional, 2023)

Untuk mendukung peningkatan keterampilan kader dalam layanan kesehatan primer, penelitian lebih lanjut dan kebijakan yang relevan sangat diperlukan. Penelitian yang komprehensif diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan kader yang ada, khususnya dalam memahami dampaknya pada kepuasan pengguna dan kualitas layanan kesehatan. Pendekatan longitudinal dapat digunakan untuk mengukur perubahan kualitas layanan setelah kader menerima pelatihan berkelanjutan. Selain itu, penelitian tentang pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi digital untuk pencatatan data dan telemedisin, dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja kader. Studi juga perlu menggali hubungan antara keterampilan kader dengan indikator kesehatan masyarakat, seperti angka imunisasi atau penurunan stunting, untuk menunjukkan manfaat nyata dari peningkatan keterampilan kader pada hasil kesehatan masyarakat.

Dalam hal kebijakan, pemerintah perlu menetapkan standar keterampilan kader kesehatan secara nasional yang mencakup keterampilan teknis, interpersonal,

dan manajerial. Kebijakan ini harus diiringi dengan program pelatihan berkelanjutan dan dukungan anggaran yang cukup. Selain itu, pengakuan formal terhadap peran kader, seperti melalui sertifikasi atau pemberian penghargaan, dapat meningkatkan motivasi serta kredibilitas mereka dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, integrasi teknologi dalam operasional kader, seperti sistem pencatatan digital, perlu didorong untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan. Kebijakan juga harus memastikan dukungan infrastruktur yang memadai dan supervisi dari tenaga kesehatan profesional agar kader dapat memberikan layanan yang berkualitas. Dengan kombinasi penelitian yang mendalam dan kebijakan yang terarah, keterampilan kader dapat terus ditingkatkan, sehingga layanan kesehatan primer menjadi lebih responsif dan memuaskan bagi masyarakat.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan penulis melalui wawancara dengan petugas kesehatan Puskesmas Trucuk II, kader ILP, dan pengguna layanan ILP pada bulan Desember 2024, ditemukan berbagai informasi penting terkait pelaksanaan Program Integrasi Layanan Primer (ILP) di Desa Gaden. Program ILP merupakan inovasi untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat desa. Program ini mulai dilaksanakan sejak April 2024 setelah melalui tahap sosialisasi dan persiapan administratif. Program ini melibatkan berbagai pihak, termasuk Puskesmas, kader kesehatan, dan perangkat desa, dengan fokus pada integrasi layanan kesehatan bagi semua kelompok usia seperti balita, lansia, dan kelompok rentan lainnya.

Sebagai ujung tombak pelaksanaan ILP, keterampilan kader kesehatan memegang peranan penting dalam keberhasilan program ini. Kader bertugas melakukan skrining kesehatan, memberikan edukasi, dan mendukung pendataan kesehatan masyarakat. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa kader menghadapi berbagai kendala dalam melaksanakan tugas mereka, termasuk keterbatasan keterampilan dalam penggunaan teknologi, kurangnya fasilitas kesehatan yang memadai, serta tantangan dalam integrasi layanan kesehatan.

Hasil wawancara dengan kader ILP mengungkapkan bahwa keterampilan mereka masih memerlukan penguatan, terutama dalam penguasaan teknologi dan pelaksanaan pelayanan kesehatan berbasis standar program ILP. Beberapa kader merasa kesulitan menggunakan perangkat digital untuk pendataan kesehatan, seperti aplikasi *Google Forms*, karena keterbatasan pengetahuan dan pelatihan. Selain itu,

keterampilan teknis seperti pengukuran dengan alat kesehatan juga menjadi tantangan, khususnya ketika alat yang digunakan kurang akurat. Meskipun demikian, upaya peningkatan keterampilan kader terus dilakukan oleh Puskesmas melalui pelatihan intensif, pendampingan, dan penilaian keterampilan secara berkala. Program pelatihan mencakup penggunaan alat kesehatan seperti termometer, tensimeter digital, dan Kartu Menuju Sehat (KMS), serta metode skrining kesehatan berbasis kunjungan keluarga.

Kepuasan pengguna ILP merupakan indikator penting untuk menilai keberhasilan program ini. Berdasarkan wawancara dengan peserta ILP, beberapa keluhan disampaikan seperti kurangnya keakuratan alat kesehatan yang digunakan, ketidakhadiran tenaga medis seperti bidan saat kegiatan berlangsung, serta kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh kader. Namun, peserta mengapresiasi keramahan dan upaya kader dalam memberikan pelayanan, meskipun kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan masih perlu ditingkatkan. Harapan dari peserta ILP mencakup penyediaan alat kesehatan yang lebih memadai, peningkatan keterampilan kader, serta kehadiran tenaga medis yang lebih profesional dalam mendukung pelaksanaan program. Selain itu, peserta berharap program ILP dapat mencakup layanan kesehatan yang lebih luas.

Keterampilan kader kesehatan memegang peranan yang sangat strategis dalam menentukan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Integrasi Layanan Primer (ILP). Dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis komunitas, kader tidak hanya menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan kegiatan promotif dan preventif, tetapi juga sebagai aktor utama dalam membangun hubungan interpersonal antara sistem layanan kesehatan dan masyarakat.

Keterampilan yang dimiliki kader mencakup tiga dimensi utama, yaitu keterampilan teknis, keterampilan komunikasi interpersonal, dan penguasaan teknologi informasi. Keterampilan teknis, seperti pengukuran status gizi, penggunaan alat kesehatan dasar, dan pelaksanaan edukasi kesehatan, berkontribusi langsung terhadap reliabilitas layanan. Sementara itu, keterampilan komunikasi interpersonal, termasuk empati, daya tanggap, dan kemampuan menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami, sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan. Penguasaan teknologi informasi juga menjadi indikator penting dalam era transformasi digital pelayanan kesehatan, di mana kader

dituntut mampu mengoperasikan sistem pencatatan digital dan menyampaikan informasi berbasis data secara akurat dan efisien.

Berbagai studi menunjukkan bahwa semakin tinggi keterampilan yang dimiliki kader, semakin besar pula tingkat kepuasan pengguna layanan. Hal ini disebabkan karena pengguna merasa lebih percaya dan nyaman saat berinteraksi dengan kader yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki pendekatan yang humanis. Sebaliknya, keterbatasan keterampilan, terutama dalam komunikasi atau penggunaan teknologi, sering kali menjadi pemicu rendahnya kepuasan pengguna, bahkan ketika layanan teknis telah diberikan dengan baik.

Dengan demikian, keterampilan kader dapat dianggap sebagai determinan utama dalam menciptakan pelayanan ILP yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Hubungan ini menjadi semakin relevan dalam upaya pencapaian *Universal Health Coverage* (UHC), di mana kualitas dan kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan sistem kesehatan yang inklusif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan kader, baik teknis maupun non-teknis, serta dukungan kelembagaan yang berkelanjutan menjadi prioritas utama untuk memastikan bahwa program ILP dapat berjalan secara optimal dan diterima oleh masyarakat dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

Pemilihan Desa Gaden sebagai lokasi penelitian dilakukan berdasarkan pertimbangan ilmiah dan strategis yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Desa Gaden termasuk dalam wilayah kerja Puskesmas Trucuk II, yang telah mengimplementasikan Program Integrasi Layanan Primer (ILP) sejak bulan April 2024. Implementasi program tersebut menunjukkan dinamika yang relevan untuk ditelaah, khususnya dalam konteks peran kader kesehatan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan kesehatan berbasis komunitas.

Peneliti, melalui studi pendahuluan, telah mengidentifikasi bahwa pelaksanaan ILP di Desa Gaden meskipun aktif, masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama dalam hal keterampilan teknis kader, kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi, serta efektivitas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut, mengingat ILP dirancang dengan pendekatan siklus hidup dan integrasi layanan,

yang menempatkan kompetensi kader sebagai komponen kunci dalam keberhasilan program.

Partisipasi masyarakat yang cukup tinggi serta sinergi antara Puskesmas, pemerintah desa, dan kader kesehatan di Desa Gaden juga menjadi faktor pendukung yang memperkuat alasan pemilihan lokasi ini. Variasi kondisi geografis dan sosial-ekonomi masyarakat di desa ini menyediakan kerangka konteks yang komprehensif untuk dilakukan kajian ilmiah, yang diharapkan mampu menghasilkan temuan dengan kontribusi teoritis maupun praktis dalam peningkatan mutu layanan ILP.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, peneliti memandang bahwa Desa Gaden merupakan lokasi yang tepat untuk menelaah hubungan antara keterampilan kader dengan tingkat kepuasan pengguna layanan ILP. Lokasi ini mencerminkan realitas lapangan yang kaya akan tantangan dan peluang, sehingga relevan dijadikan subjek penelitian berbasis bukti untuk mendukung pengembangan kebijakan kesehatan primer yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Hubungan antara Keterampilan kader dan kepuasan pengguna ILP menjadi topik penting yang perlu diteliti. Keterampilan kader yang baik, mencakup penguasaan teknologi, kemampuan menggunakan alat kesehatan, dan keterampilan komunikasi, diyakini berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, kurangnya keterampilan kader dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap program ILP. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana keterampilan kader memengaruhi tingkat kepuasan pengguna ILP di Desa Gaden. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas program ILP melalui penguatan keterampilan kader, penyediaan fasilitas yang memadai, dan pengembangan sistem pendukung yang optimal. Hal ini penting untuk memastikan program ILP dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan menjadi model layanan kesehatan terpadu yang berkelanjutan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara keterampilan kader dalam Integrasi Layanan Primer (ILP) dengan tingkat kepuasan pengguna layanan tersebut: Apakah terdapat

hubungan antara keterampilan kader dalam Integrasi Layanan Primer (ILP) dengan tingkat kepuasan pengguna layanan?

## **B. Rumusan Masalah**

Integrasi Layanan Primer (ILP) merupakan program strategis yang dirancang untuk meningkatkan akses, kualitas, dan kesetaraan layanan kesehatan primer di Indonesia. Dalam implementasinya, kader kesehatan memainkan peran sentral sebagai pelaksana utama layanan promotif, preventif, dan kuratif kepada masyarakat. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada keterampilan kader, yang mencakup keterampilan teknis, komunikasi interpersonal, dan penguasaan teknologi. Namun, keterbatasan akses terhadap pelatihan berbasis teknologi menjadi kendala signifikan yang harus diatasi. Selain itu, dukungan institusional dan kemampuan kader dalam membangun hubungan interpersonal juga sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara keterampilan kader dalam Integrasi Layanan Primer (ILP) dengan tingkat kepuasan pengguna layanan tersebut: Apakah terdapat hubungan antara keterampilan kader dalam Integrasi Layanan Primer (ILP) dengan tingkat kepuasan pengguna layanan?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan antara keterampilan kader Integrasi Layanan Primer (ILP) dengan tingkat kepuasan pengguna integrasi layanan primer,

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, status pernikahan, dan pengalaman menggunakan layanan ILP
- b. Mendeskripsikan Keterampilan pelayanan yang dilakukan oleh kader yang dirasakan oleh pengguna ILP
- c. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna integrasi layanan primer
- d. Menganalisis hubungan keterampilan kader ILP dengan tingkat kepuasan pengguna integrasi layanan primer.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis yang signifikan bagi pengembangan ilmu keperawatan, khususnya dalam konteks keperawatan komunitas dan pelayanan kesehatan primer. Studi ini berkontribusi dalam memperkuat teori mengenai hubungan antara keterampilan kader kesehatan dan kepuasan pengguna layanan, yang penting dalam pelayanan kesehatan berbasis masyarakat. Dalam keperawatan, penelitian ini memperdalam pemahaman tentang peran kader dalam mendukung program promotif dan preventif melalui keterampilan teknis, komunikasi interpersonal, dan penguasaan teknologi.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat menginspirasi pengembangan teori baru mengenai integrasi peran kader kesehatan dengan konsep kolaborasi multidisiplin dalam pelayanan kesehatan primer.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada puskesmas dalam merancang program pelatihan, supervisi, dan evaluasi kader kesehatan. Informasi tentang hubungan antara keterampilan kader dengan kepuasan pengguna dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan primer melalui perbaikan manajemen kader dan penguatan kolaborasi lintas sektor.

### b. Bagi Petugas Kesehatan

Penelitian ini dapat memberikan panduan bagi petugas kesehatan, termasuk perawat, untuk meningkatkan strategi supervisi dan pemberdayaan kader kesehatan di komunitas. Temuan penelitian dapat membantu petugas kesehatan memahami pentingnya sinergi antara keterampilan kader dan peran tenaga kesehatan profesional dalam menciptakan layanan kesehatan yang berkualitas.

### c. Bagi Masyarakat

Dengan adanya peningkatan keterampilan kader kesehatan yang didasarkan pada temuan penelitian ini, masyarakat dapat merasakan layanan kesehatan primer yang lebih efektif, responsif, dan sesuai kebutuhan. Penelitian ini juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran kader kesehatan dalam mendukung kesehatan komunitas.

### d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi landasan bagi studi lanjutan yang lebih mendalam, baik untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan kesehatan maupun untuk mengembangkan intervensi berbasis bukti guna meningkatkan keterampilan kader. Peneliti selanjutnya juga dapat memanfaatkan temuan ini untuk membandingkan implementasi program serupa di berbagai wilayah atau dalam konteks yang berbeda.

#### **E. Keaslian Penelitian**

1. (Indrayani et al., 2022) Dengan judul “Hubungan Antara Kinerja Kader Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Posyandu Di Desa Susukan Kecamatan Cipicung Kabupaten Kuningan Tahun 2022” Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara kinerja kader Posyandu dan tingkat kepuasan pelayanan Posyandu di Desa Susukan, Kecamatan Cipicung. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, melibatkan populasi sebanyak 363 orang dan mengambil sampel sebanyak 190 orang melalui teknik proportionate stratified random sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kinerja kader dan tingkat kepuasan pelayanan Posyandu, dengan p-value 0,002 yang menunjukkan hubungan positif.

Penelitian dengan judul "*Hubungan Keterampilan Kader dengan Kepuasan Pengguna Integrasi Layanan Primer (ILP) di Desa Gaden*" memiliki beberapa perbedaan, antara lain berfokus pada hubungan antara keterampilan kader ILP dengan kepuasan pengguna layanan primer di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi bagaimana keterampilan kader ILP, yang meliputi keterampilan teknis, komunikasi interpersonal, dan penguasaan teknologi, berkorelasi dengan tingkat kepuasan pengguna layanan primer di berbagai lokasi di Indonesia. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, serta menggunakan teknik proporsional sampling untuk memperoleh sampel yang representatif. Fokus penelitian ini adalah keterampilan kader ILP sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna layanan primer sebagai variabel dependen.

2. (Suhadak & Murwani, 2020) Dengan judul “Hubungan Kinerja Kader Dengan Kepuasan Pelayanan Pada Lansia Di Posyandu Cinta Lansia” Penelitian ini

bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara kinerja kader Posyandu dan kepuasan pelayanan bagi lansia di Posyandu Cinta Lansia, Desa Jambidan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, yang melibatkan populasi terdiri dari 56 lansia dan 35 kader, menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja kader Posyandu berada dalam kategori baik sebesar 57,1% dan kepuasan pelayanan pada lansia juga berada dalam kategori baik sebesar 71,4%. Koefisien korelasi *Kendall-Tau* sebesar -0,456 dengan nilai signifikansi 0,009 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kinerja kader dengan tingkat kepuasan pelayanan pada lansia.

Penelitian dengan judul "*Hubungan Keterampilan Kader dengan Kepuasan Pengguna Integrasi Layanan Primer (ILP) di Desa Gaden*" memiliki beberapa perbedaan, antara lain penelitian ini berfokus pada hubungan antara keterampilan kader Integrasi Layanan Primer (ILP) dengan kepuasan pengguna layanan primer di Indonesia. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang memfokuskan pada hubungan antara kinerja kader Posyandu dengan kepuasan pelayanan bagi lansia di Posyandu Cinta Lansia, Desa Jambidan, penelitian ini akan mengevaluasi bagaimana keterampilan kader ILP, yang meliputi keterampilan teknis, komunikasi interpersonal, dan penguasaan teknologi, berkorelasi dengan tingkat kepuasan pengguna layanan primer di berbagai lokasi di Indonesia.

Penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara kinerja kader Posyandu dan kepuasan pelayanan lansia secara spesifik di Posyandu Cinta Lansia, Desa Jambidan. Sementara itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara keterampilan kader ILP dan kepuasan pengguna layanan primer secara lebih luas dan komprehensif. Dalam hal metodologi, penelitian sebelumnya menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, melibatkan populasi 56 lansia dan 35 kader, menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif serupa dengan desain *cross-sectional*, tetapi dengan cakupan pengukuran yang lebih luas, melibatkan berbagai lokasi implementasi ILP dan teknik proporsional sampling untuk memperoleh sampel yang lebih representatif. Fokus variabel dalam penelitian sebelumnya adalah kinerja kader

Posyandu sebagai variabel independen dan kepuasan pelayanan bagi lansia sebagai variabel dependen. Sedangkan dalam penelitian ini, fokusnya adalah keterampilan kader ILP (termasuk keterampilan teknis, komunikasi interpersonal, dan penguasaan teknologi) sebagai variabel independen, dan kepuasan pengguna layanan primer sebagai variabel dependen.

3. (Simanullang et al., 2024) Dengan judul “Hubungan Kinerja Kader Posyandu Dengan Kepuasan Ibu Balita Dalam Pelayanan Posyandu Di Wilayah Kerja Upt Puskesmas Sukaramai Kota Medan Tahun 2024” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kinerja kader posyandu dengan kepuasan ibu balita dalam pelayanan posyandu di wilayah kerja UPT Puskesmas Sukaramai, Kota Medan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik korelasi menggunakan pendekatan *cross-sectional*, di mana pengumpulan data dilakukan pada satu titik tertentu. Populasi penelitian adalah ibu balita yang rutin melakukan kunjungan ke posyandu sebanyak 507 orang, dengan sampel sebanyak 84 orang yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan bantuan kuesioner dan observasi. Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi setiap variabel, dan analisis bivariat menggunakan uji Chi-square pada taraf kepercayaan 95% dengan  $\alpha < 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja kader posyandu bervariasi, dengan 23,8% kader memiliki kinerja baik, 36% cukup, dan 42,9% kurang. Penelitian juga menemukan bahwa kinerja kader yang baik dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan kader, di mana pendidikan yang lebih tinggi berkontribusi pada peningkatan pengetahuan dan kinerja kader. Selain itu, kepuasan ibu pengguna posyandu dipengaruhi oleh beberapa dimensi seperti kemampuan sarana dan prasarana, sikap peduli, jaminan kesehatan, keandalan, dan responsivitas kader. Penelitian dengan judul "*Hubungan Keterampilan Kader dengan Kepuasan Pengguna Integrasi Layanan Primer (ILP) di Desa Gaden*" bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana keterampilan kader Integrasi Layanan Primer (ILP) yang meliputi keterampilan teknis, komunikasi interpersonal, dan penguasaan teknologi berkorelasi dengan tingkat kepuasan pengguna layanan primer. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* serta teknik proporsional sampling untuk memperoleh sampel yang

lebih representatif. Data akan dikumpulkan melalui wawancara dan pengisian kuesioner terkait keterampilan kader dan kepuasan pengguna layanan. Analisis data dilakukan untuk melihat korelasi antara keterampilan kader ILP dan kepuasan pengguna layanan primer. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai kontribusi keterampilan kader ILP terhadap kualitas layanan primer dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan primer di berbagai lokasi di Indonesia. Aspek-aspek keterampilan yang perlu ditingkatkan akan disoroti untuk memperbaiki kualitas layanan primer secara keseluruhan.