

BAB I

PENDAHULUAN

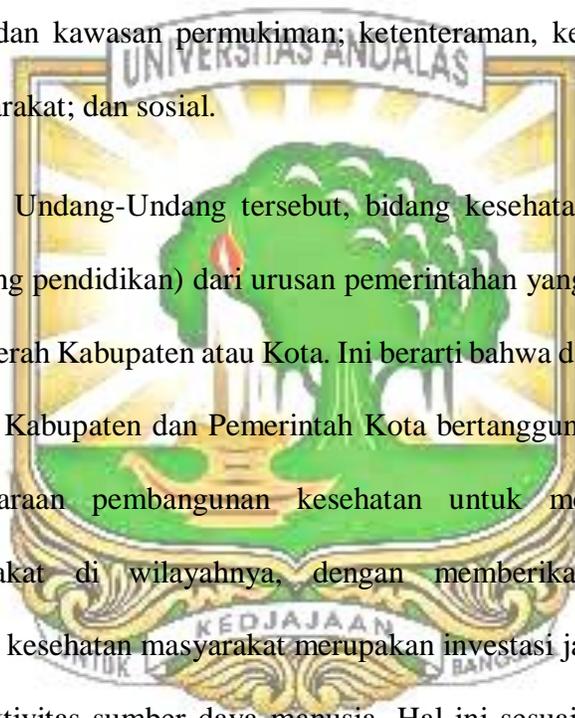
1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional adalah upaya menyeluruh untuk meningkatkan segala aspek kehidupan bangsa maupun negara baik itu dibidang sosial, pendidikan, budaya, ekonomi, dan politik serta kesehatan dalam penyelenggaraan pemerintah untuk mewujudkan tujuan nasional. Melalui pembangunan nasional, negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Hal ini telah diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan telah diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat tidak dilaksanakan secara langsung oleh pemerintah pusat kepada masyarakat, akan tetapi melalui Pemerintah Daerah sebagai kepanjangan tangan dari Pemerintah Pusat di daerah untuk melaksanakan pembangunan sesuai dengan Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Hal ini dapat disebut dengan desentralisasi. Desentralisasi merupakan penyerahan urusan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah berdasarkan prinsip otonomi daerah. Dapat dikatakan Pemerintah Pusat melimpahkan sebagian wewenang kepada pemerintah daerah sehingga urusan penyelenggaraan pemerintahan di daerah dilakukan penuh oleh pemerintah daerah setempat sesuai dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya.

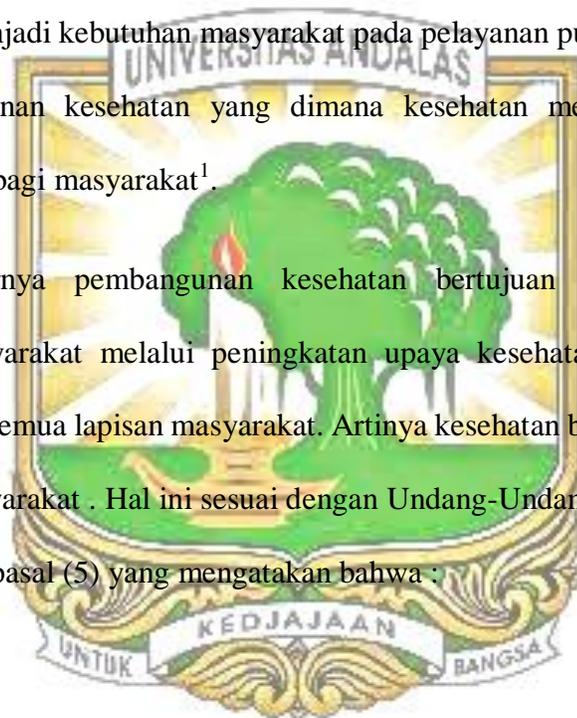
Pemerintah Daerah mengurus urusan pemerintahan daerahnya masing-masing, termasuk salah satunya urusan pemerintahan wajib terkait pelayanan dasar yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah. Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 11 ayat (1) ditetapkan bahwa urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (2) meliputi: pendidikan; kesehatan; pekerjaan umum dan penataan ruang; perumahan rakyat dan kawasan permukiman; ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan sosial.

Berdasarkan Undang-Undang tersebut, bidang kesehatan menempati urutan kedua (setelah bidang pendidikan) dari urusan pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota. Ini berarti bahwa dalam rangka otonomi daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Sebab, kesehatan masyarakat merupakan investasi jangka panjang dalam peningkatan produktivitas sumber daya manusia. Hal ini sesuai dengan UU No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal (3) mengatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.



Dari berbagai fenomena yang terjadi pada layanan kesehatan yang tidak merata dalam hal pelayanan publik tentunya mengharuskan adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan akses layanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan ataupun prakteknya inovasi *home care* di Kota Makassar telah menunjukkan hasil yang baik dimana pemerintah selaku pembuat kebijakan ataupun program telah menjawab tantangan yang menjadi kebutuhan masyarakat pada pelayanan publik terutama dalam hal inovasi pelayanan kesehatan yang dimana kesehatan merupakan salah satu kebutuhan penting bagi masyarakat¹.

Pada dasarnya pembangunan kesehatan bertujuan untuk terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan upaya kesehatan masyarakat yang dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Artinya kesehatan berhak dirasakan oleh semua lapisan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan pasal (5) yang mengatakan bahwa :



¹Arjuna Putra, Jaelan Usman, Abdi *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care di Kota Makassar* Jurnal Administrasi Publik, Desember 2017 Volume 3 Nomor 3

- 1) Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan.
- 2) Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.
- 3) Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.

Sesuai dengan UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan pasal (5) tersebut, menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus menjangkau seluruh tingkatan sosial masyarakat. Masyarakat berhak memperoleh asas kesamaan dalam mengakses sumber daya di bidang kesehatan. Dengan demikian, segala aspek yang menyangkut bidang kesehatan tidak hanya diperuntukkan bagi masyarakat yang berada pada kelas ekonomi ke atas tetapi juga dapat dirasakan oleh masyarakat yang berada pada kelas ekonomi menengah ke bawah. Pelayanan harus diberikan secara adil dan merata serta tidak boleh berat sebelah.

Undang-undang ini juga menekankan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses². Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat berarti upaya maksimum yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan

²Naomy Marie Tando. *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan Dilengkapi dengan Soal-Soal Latihan dan Kasus Issu Etik Kebidanan*. Jakarta: In Media. 2013

pasien untuk mencapai suatu tingkat kepuasan tertentu, serta memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada para klien atau pelanggan dengan tujuan untuk semakin menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh suatu tempat pelayanan kesehatan³. Artinya semakin bagus mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, semakin puas pelanggan yang menerima pelayanan.

Pemerintah selaku penyedia pelayanan bertanggung jawab dalam memberikan upaya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal ini sesuai dengan UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan pasal (19) yang mengatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab memberdayakan dan mendorong peran aktif masyarakat dalam segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau. Tentunya pelayanan kesehatan yang bermutu ini tidak terlepas juga dari perilaku tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda oleh Dayang Erawati Djamrut mengatakan Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak di pungut biaya serta tidak mempersulit urusan yang mudah⁴.

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan

³*Ibid.*

⁴Dayang Erawati Djamrut. *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. Jurnal Online Mahasiswa Universitas Mulawarman, Vol 3 (3) 2015. Hlm 1475

dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan⁵. Tenaga kesehatan perlu ditingkatkan baik itu dari segi mutu, mental, sikap, kemampuan maupun pengetahuannya. Mengingat semakin bertambahnya penduduk dan seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi beban tersendiri bagi petugas kesehatan⁶. Petugas kesehatan sebagai profesional pelayanan kesehatan baik sebagai perorangan ataupun kelompok harus selalu berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik mutunya kepada semua pasien⁷. Jika tidak seperti itu masyarakat banyak mengeluh akan pelayanan yang diberikan dan bisa saja masyarakat tersebut melakukan pengaduan atas pelayanan yang diberikan kepadanya. Pemerintah telah mengakomodasi pengaduan dari masyarakat dengan adanya peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi/modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, Inovasi Pelayanan Publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat

⁵UU No. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan

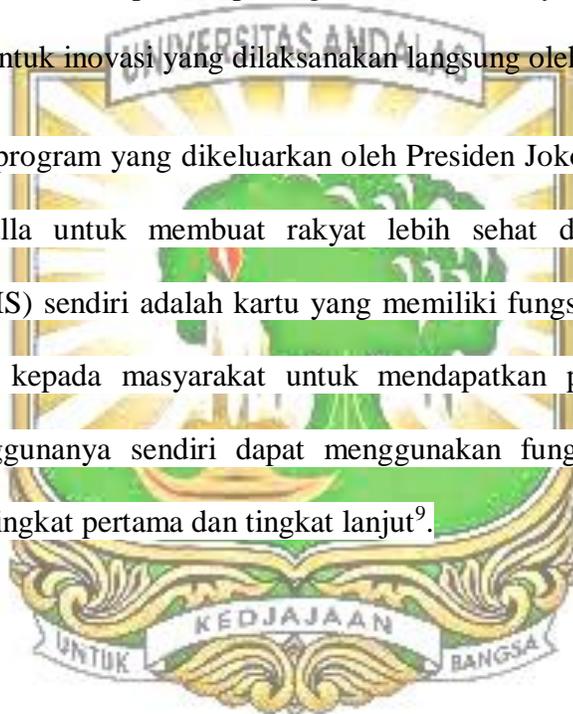
⁶Naomy; *Loc.cit*

⁷*Ibid.*

berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada⁸.

Inovasi kesehatan yang pernah dilakukan oleh Presiden adalah membuat kartu-kartu untuk seluruh masyarakat Indonesia. Kartu yang diberikan kepada masyarakat adalah KIS (Kartu Indonesi Sehat) kartu ini diberikan kepada masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan penanganan kesehatan yang lebih layak. KIS adalah salah satu bentuk inovasi yang dilaksanakan langsung oleh pemerintah pusat.

KIS adalah program yang dikeluarkan oleh Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla untuk membuat rakyat lebih sehat dan sejahtera. Kartu Indonesia Sehat (KIS) sendiri adalah kartu yang memiliki fungsi untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis. Penggunaanya sendiri dapat menggunakan fungsi KIS ini disetiap fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjut⁹.



Gambar 1.1

Kartu Indonesia Sehat (KIS)

⁸ PERMENPANRB No. 30 tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

⁹ Cermati.com.
<https://www.cermati.com/artikel/kartu-indonesia-sehat-pengertian-dan-manfaat-yang-diberikan>.
Diakses pada 13 April 2019



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2019

Akan tetapi inovasi kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat bersama Presiden saja. Pemerintah daerah harus selalu mengembangkan inovasi kesehatan yang dapat mensejahterakan masyarakatnya khususnya pada layanan kesehatan. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2013 Tentang pembentukan Pelayanan Gawat darurat yang diamanatkan kepada Menteri Kesehatan bahwasannya setiap Kabupaten atau Kota yang sudah otonom harus memiliki pelayanan gawat darurat. Pelayanan gawat darurat ini adalah pelayanan yang membantu masyarakat yang membutuhkan pertolongan secepatnya. Ini semua berguna untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, dimana dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional setiap penyelenggara wajib :

- 1) Menyediakan dukungan kelembagaan.

- 2) Mengelola sarana pengaduan.
- 3) Membuat mekanisme pengaduan.
- 4) Membuat tata cara pengelolaan pengaduan.
- 5) Menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

Program yang dibuat oleh Menteri Kesehatan yaitu PSC 119 merupakan suatu terobosan baru di Indonesia. Program ini merupakan layanan cepat tanggap darurat kesehatan. Layanan ini dibentuk tahun 2016 dan tertuang pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu yang bekerja sama dengan Kementerian Perhubungan untuk membantu penanganan kesehatan terhadap masyarakat yang tidak hanya berhubungan dengan kecelakaan tetapi juga dalam situasi kritis¹⁰.

Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu yang selanjutnya disingkat SPGDT adalah suatu mekanisme pelayanan korban/pasien Gawat Darurat yang terintegrasi dan berbasis *call center* dengan menggunakan kode akses telekomunikasi 119 dengan melibatkan masyarakat. Kode akses telekomunikasi 119 adalah suatu desain sistem dan teknologi menggunakan konsep pusat panggilan terintegrasi yang

¹⁰Depkes.go.id. Layanan 119, Terobosan Baru Layanan Kegawatdaruratan Medik Di Indonesia, edisi 01 Juli 2016,
<http://www.depkes.go.id/article/view/16062200008/public-safety-center-psc-119-siap-digunakan.html>
diakses pada 16 februari 2019 pukul 19.00

merupakan layanan berbasis jaringan telekomunikasi khusus di bidang kesehatan. Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu/*Public Safety Center* yang selanjutnya disebut PSC adalah pusat pelayanan yang menjamin kebutuhan masyarakat dalam Hal-hal yang berhubungan dengan kegawatdaruratan yang berada di kabupaten/kota yang merupakan ujung tombak pelayanan untuk mendapatkan respon cepat¹¹.

Tidak hanya di kota-kota maju yang terus meningkatkan inovasinya akan tetapi kota-kota kecil juga mengembangkan inovasi dibidang kesehatan seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Solok. Sebagaimana yang terdapat pada Peraturan Walikota Solok Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pembentukan *Public Safety Center* 119 (PSC 119) Solok Madinah Sehat Cara Revolusi Sehat (SMASH CARE'S)¹². Peraturan ini merupakan turunan dari Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RJMD) Kota Solok Tahun 2016-2021 yang bertujuan untuk mewujudkan pendidikan dan kesehatan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang berkualitas untuk menghasilkan sumberdaya manusia dan generasi muda yang beriman, sehat, cerdas, kreatif, tangguh, dan berdaya saing¹³.

¹¹Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu

¹²Peraturan Walikota Solok Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pembentukan *Public Safety Center* 119 Solok Madinah Sehat Cara Revolusi Sehat (SMASH CARE'S)

¹³Peraturan Daerah Kota Solok Nomor 3 Tahun 2016 Tentang RPJMD Kota Solok

Awal peluncuran program ini hanya 27 daerah dan itu pun didominasi di pulau Jawa, namun sekarang sudah menyebar ke daerah lainnya di Indonesia," kata Menteri Kesehatan RI, Nila Djuwita F. Moeloek saat meluncurkan PSC 119 Padang Pariaman Tanggap Kasus Gawat Darurat (Papa Tangkas Gada) di Parit Malintang. Namun sekarang sebanyak 160 kabupaten dan kota di Indonesia memiliki Program *Public Safety Center* (PSC) 119 yang merupakan layanan darurat kesehatan melalui telepon. Pelayanan pada program ini tidak saja untuk membawa pasien ke rumah sakit namun juga dapat sebagai pusat informasi lokasi rumah sakit yang memiliki ruang rawat intensif di antaranya ICU, NICU, dan PICU yang kosong¹⁴.

Untuk Provinsi Sumatera Barat terdapat 2 Kabupaten/Kota yang menerapkan program PSC 119 ini yaitu Kabupaten Padang Pariaman dan Kota Solok. Kota Solok merupakan kota pertama yang melaksanakan program PSC 119 di Sumatera Barat. Hal ini dapat dilihat pada berita berikut:

“Diakui Menkes, PSC 119 Smash Care's merupakan yang pertama di Sumbar. Melalui terobosan ini, diharapkan masyarakat Kota Solok dapat mengakses layanan kesehatan secara lebih luas dan cepat serta berkualitas.”¹⁵

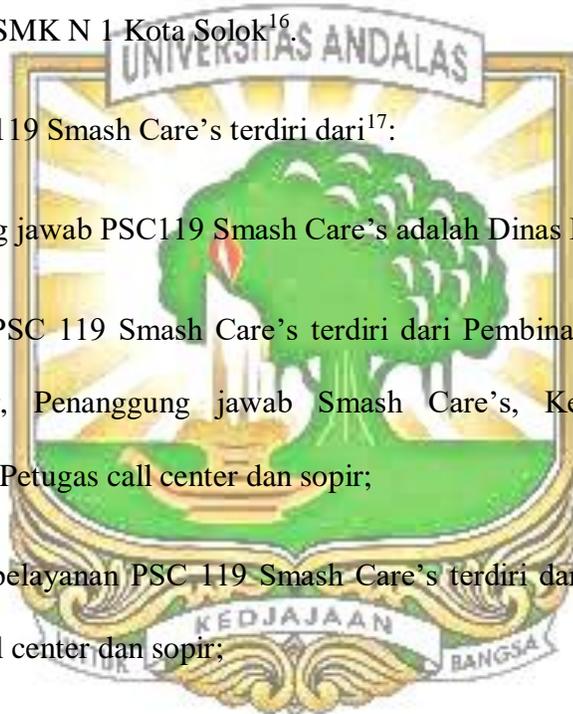
¹⁴Mediaindonesia.com Menkes: Sudah 160 Kabupaten/Kota Miliki Layanan darurat Kesehatan. Edisi 05 May 2018, Berita Online
<http://mediaindonesia.com/read/detail/159020-menkes-sudah-160-kabupatenkota-miliki-layanan-darurat-at-kesehatan.html> diakses pada 16 februari 2019 pukul 19.15

¹⁵Jawapos.com PSC 119 Smash Care's Hadir di Solok. Berita Online
<https://www.jawapos.com/jpg-today/01/12/2017/psc-119-smash-cares-hadir-di-solok> diakses pada 16 februari 2019 pukul 20.00 wib

Kota Solok merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Barat yang terus melakukan pembangunan kesehatan dengan mencetuskan Program *Public Safety Center* 119 Solok Madinah Sehat Cara Revolusi Sehat (SMASH CARE'S). Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan Peraturan Walikota Solok no 63 Tahun 2017 tentang pembentukan PSC119 Smash Care's. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nila F. Moeloek melaunching pelaksanaan program PSC 119 Smash Care's pada Kamis 30 November 2017 di SMK N 1 Kota Solok¹⁶.

Unsur PSC 119 Smash Care's terdiri dari¹⁷:

- 1) Penanggung jawab PSC119 Smash Care's adalah Dinas Kesehatan;
- 2) Pengelola PSC 119 Smash Care's terdiri dari Pembina, Penanggung jawab call center, Penanggung jawab Smash Care's, Ketua, Wakil Ketua, Paramedis, Petugas call center dan sopir;
- 3) Pelaksana pelayanan PSC 119 Smash Care's terdiri dari Medis, Paramedis, Petugas call center dan sopir;
- 4) Klien adalah pasien PSC 119 Smash Care's dan keluarga yang bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sehari-hari pasien;



¹⁶Klikpositif.com. Menkes RI Launching PSC 119 Smash Care's Kota Solok, edisi 30 November 2017, Berita Online <http://webtorial.m.klikpositif.com/baca/23296/menkes-ri-launching-psc-119-smash-care-s-kota-solok>, diakses pada 5 Desember 2018.

¹⁷Peraturan Walikota Solok Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pembentukan *Public Safety Center* 119 Solok Madinah Sehat Cara Revolusi Sehat (SMASH CARE'S)

- 5) Kordinator kasus adalah seorang dokter umum dengan kriteria tertentu yang masih aktif yang berasal dari puskesmas setempat yang berperan dalam pengelolaan kasus Smash Care's, seorang koordinator kasus mengkoordinir pelaksanaan perawatan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Solok Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pembentukan PSC 119 Smash Care's Pasal 3 menyatakan Program PSC 119 Smash Care's ini bertujuan untuk :

- 1) Menjamin pemenuhan hak dasar masyarakat dalam pelayanan kesehatan dasar dalam rangka mempertahankan, meningkatkan atau memaksimalkan tingkat kemandirian, dan meminimalkan akibat dari penyakit untuk mencapai kemampuan individu secara optimal;
- 2) Memberikan perlindungan kepada masyarakat dan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan; dan
- 3) Meningkatkan peran dan dukungan keluarga, masyarakat, dan Pemerintah Kota terhadap keberhasilan pembangunan kesehatan.

Dari tujuan yang dipaparkan pada Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2017 dapat disimpulkan bahwa tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Itu semua dapat di lihat dari berita yang menjelaskan bahwa:

"Jangan biarkan pasien yang mencari, namun kitalah yang berusaha untuk mendekatkan layanan kesehatan bagi

masyarakat yang membutuhkan. Jangan biarkan pasien terombang-ambing apalagi ditolak untuk dilayani," tegas Menkes. Ia juga meminta puskesmas yang ada tidak hanya pasif menunggu masyarakat atau pasien datang. Tetapi juga mengirim dokter atau tenaga kesehatan ke rumah-rumah warga untuk melakukan pemeriksaan dini. Menkes juga menekankan agar semua pihak mendukung peningkatan pelayanan kesehatan yang dilakukan Pemkot Solok agar dapat berjalan dengan baik dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Program pencegahan penyakit harus digalakkan melalui budaya hidup sehat¹⁸.

Dari berita tersebut dapat disimpulkan bahwa Menkes menyerukan kepada Pemerintah Kota Solok agar tidak menunggu saja. Akan tetapi mereka mengirimkan dokter untuk penanganan dari daerah pelosok. Dan yang paling penting adalah tidak boleh menolak untuk melayani masyarakat. Dan diharapkan untuk semua lapisan Pemeritahan Kota Solok untuk mendukung suksesnya program ini. Jadi ini tidak menjadi tanggung jawab Dinas Kesehatan Kota Solok saja namun menjadi tanggung jawab bersama.

Awal di berlakukannya program PSC 119 Smash Care's adalah karena masyarakat yang tinggal di pinggiran sebelumnya hanya mendapatkan penanganan yang seadanya. Akan tetapi setelah adanya program ini maka mereka akan mendapatkan berobat yang layak sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Putra Munef Idaman:

¹⁸Jawapos.com PSC 119 Smash Care's Hadir Di Solok. Berita Online

<http://www.jawapos.com/jpg-today/01/12/17/psc-119-smash-cares-hadir-di-solok>, diakses pada 16 Februari 2019 pukul 20.05 wib

“sebelum adanya program PSC 119 Smash Care’s masyarakat yang tinggal di pinggiran kota hanya bisa berobat ke bidan desa (apa adanya saja). Apabila dalam keadaan darurat yang membutuhkan ambulan maka harus mengeluarkan biaya. Akan tetapi setelah adanya program Smash Care’s masyarakat yang berada di pinggiran kota sudah bisa menikmati pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka dapatkan. Sekarang jika membutuhkan ambulan mereka tidak harus mengeluarkan biaya lagi seperti sebelumnya. Apabila penyakitnya sudah parah tidak bisa di tangani oleh puskesmas makan akan di rujuk ke rumah sakit dengan gratis atau tanpa biaya sedikitpun” (wawancara dengan bapak Putra Munef Idaman)

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa program PSC 119 Smash Care’s ini mempunyai manfaat yang sangat banyak bagi masyarakat yang kurang mampu dan yang berada di pinggir kota. Mereka tidak akan merasa seperti dulu dimana mereka mengeluarkan banyak biaya jika membutuhkan ambulan dan dirujuk ke rumah sakit untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut.

Upaya untuk membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan gawat darurat khususnya yang berada di pinggiran Kota Solok atau yang memiliki akses yang susah. Program ini adalah suatu upaya yang sangat mambantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang layak sebagaimana mestinya yang sudah di amanatkan oleh Menteri Kesehatan. Berikut adalah kegiatan yang dilakukan PSC 119 Smash Care’s Kota Solok :

1. Melayani masyarakat yang sedang gawat darurat
2. Memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat yang kurang mampu

3. Cepat tanggap dalam kecelakaan lalu lintas di kota solok karena kota solok adalah jalur lintas

Dinas Kota Solok terus berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Sejak tahun 2017, pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang berada di pinggiran kota solok sudah bisa mendapatkan pelayanan yang baik. Selain itu tidak di pungut biaya dalam pelayanannya. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat di Kota Solok.

Permasalahan yang terjadi yaitu tidak lengkap alat yang dibutuhkan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pertolongan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Dinas Kesehatan Kota Solok membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan yang dibuat adalah PSC 119 Smash Care's. Seiring dengan perkembangan teknologi maka pemerintah Kota Solok PSC 119 Smash Care's ini dengan melakukan telepon langsung ke nomor 119. Tetapi dengan adanya pengaduan dengan cara ini masih banyak nomor iseng yang mencoba untuk menghubungi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka Dinas Kesehatan Kota Solok akan menggunakan sistem GPS untuk mengetahui lokasi dimana panggilan dilakukan.

Inti dari kegiatan inovasi adalah bagaimana melakukan sebuah kegiatan yang menambah nilai (*added value*) dan keunggulan dari keadaan atau kondisi saat ini. Maka dari itu Dinas Kesehatan Kota Solok membentuk PSC 119 Smash Care's. Dalam proses pembentukan PSC 119 Smash Care's masih banyak yang harus di tambahkan.

Seperti SDM yang kurang cukup untuk memaksimalkan pelayanan yang dilakukan oleh PSC 119 Smash Care's.

Seiring dengan perkembangannya, jumlah SDM dan sarana prasarana yang dibutuhkan untuk PSC 119 ini terus bertambah seperti sebelumnya yang mana mereka hanya meminjam ambulan untuk menindaklanjuti pengaduan yang ada. Akan tetapi pada saat ini PSC 119 Smash Care's sudah mempunyai ambulan sendiri untuk pelaksanaan program PSC 119 ini. Sebagaimana wawancara dengan ibu Ns. Hartini.S.Kep.M.Biomed:

“awalnya kita hanya menggunakan ambulan puskesmas yang sudah tidak digunakan lagi. Tapi sekarang sudah ada mobil khusus untuk penanganan PSC 119 Smash Care's”
(hasil wawancara dengan ibu Ns.Hartini.S.Kep.M.Biomed)

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sebelum PSC 119 Smash Care's ini menggunakan ambulan puskesmas yang sudah digunakan. Akan tetapi sekarang sudah ada ambulan yang khusus untuk PSC 119 Smash Care's.

Melihat dari adanya beberapa inovasi pelayanan yang dilakukan di Kota Solok PSC 119 Smash Care's ini merupakan salah satu inovasi yang terbaru di Kota Solok dan langsung mendapat penghargaan dari Pemerintah Kota Solok. Dapat dilihat dari berita yang menjelaskan bahwa:

“Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Kota Solok, menyelenggarakan acara *Display* inovasi Pelayanan Publik di Terminal Barih Solok pada hari Selasa dan Rabu tanggal 8-9 Mei 2018. Hasilnya, dari 159 hasil inovasi yang ada, telah terpilih 10 inovasi unggulan terbaik

menurut Dewan juri, dan pemenang pertama dari 10 inovasi unggulan beserta stand terbaik dipegang oleh Dinas Kesehatan dengan inovasinya Smash care's¹⁹”.

Dari berita tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 158 inovasi yang di luncurkan, Dinas Kesehatan Kota Solok dengan inovasinya Smash Care's menjadi unggulan dari inovasi lainnya. Karena itu inovasi Smash Care's ini menjadi perhatian yang sangat menarik bagi pemerintah Kota Solok. Inovasi Smash Care's ini adalah inovasi yang terbaru di Kota Solok. Namun terbilang masih baru tetapi sudah mendapat penghargaan.

Menurut Suwarno ada 5 atribut inovasi yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati)²⁰. Pada variabel kerumitan, dalam pelaksanaan program ini masih banyak kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kota Solok dalam pelaksanaannya. Semuanya sudah peneliti rangkum pada Tabel 1.1 yang mana itu semua adalah bentuk dari kerumitan dalam pelaksanaan suatu inovasi baru.



Tabel 1.1
Pengawasan PSC 119 Smash Care's

Pengawasan

¹⁹Kotasolok.info Program Smash Care's Dinas Kesehatan Terpilih jadi Inovasi dan Stand Terbaik <http://kotasolok.info/program-smash-cares-dinas-kesehatan-terpilih-jadi-inovasi-dan-stand-terbaik/> diakses pada 16 Februari 2019 pukul 20.30 wib

²⁰Yogi Suwarno, *Inovasi di Sektor Publik*, STIA LAN, Jakarta, 2008, hlm. 17-18

<p>- Ketersediaan Tenaga</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tenaga awalnya sebanyak 38 orang, terdiri dari Perawat Bidan 25 orang, sopir 5 orang dan call center 8 orang dalam proses pelaksanaan tenaga Smash Care's menjadi 65 orang yang terdiri dari 12 orang call center, 11 orang sopir, 42 orang perawat bidan
<p>- Sarana dan Prasarana</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sarana ambulan 1 unit menjadi 2 unit ● Awal posko 1 di Dinas Kesehatan, dengan berjalannya waktu posko dibagi menjadi 2 bagian yang terletak di Puskesmas Nan balimo dan Puskesmas Tanah Garam Rawatan Ibu dan Anak
<p>- SOP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Untuk SOP pelayanan masyarakat menghubungi call center 119
<p>- Kedisiplinan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Layanan PSC 119 Smash care's selama 24 jam yang dibagi menjadi 3 shift dinas pagi dari jam 07.30 wib s/d 14.00 wib, dinas sore dari jam 14.00 s/d 21.00 wib dan shift malam dari jam 21.00 s/d 07.30 wib.
<p>- Permasalahan yang ditemui melalui monev</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Permasalahan yang terjadi waktu monitoring dan evaluasi adanya nomor nomor iseng menghubungi call center 119, peralatan ambulan belum sesuai dengan ambulan gawat darurat, masih kurangnya papan informasi tentang Program PSC 119 Smash Care's.

Sumber: Data Olahan Peneliti Tahun 2019

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pengawasan tentang PSC 119 Smash Care's banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Ini semua karena PSC 119 Smash Care's inovasi yang terbaru otomatis masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

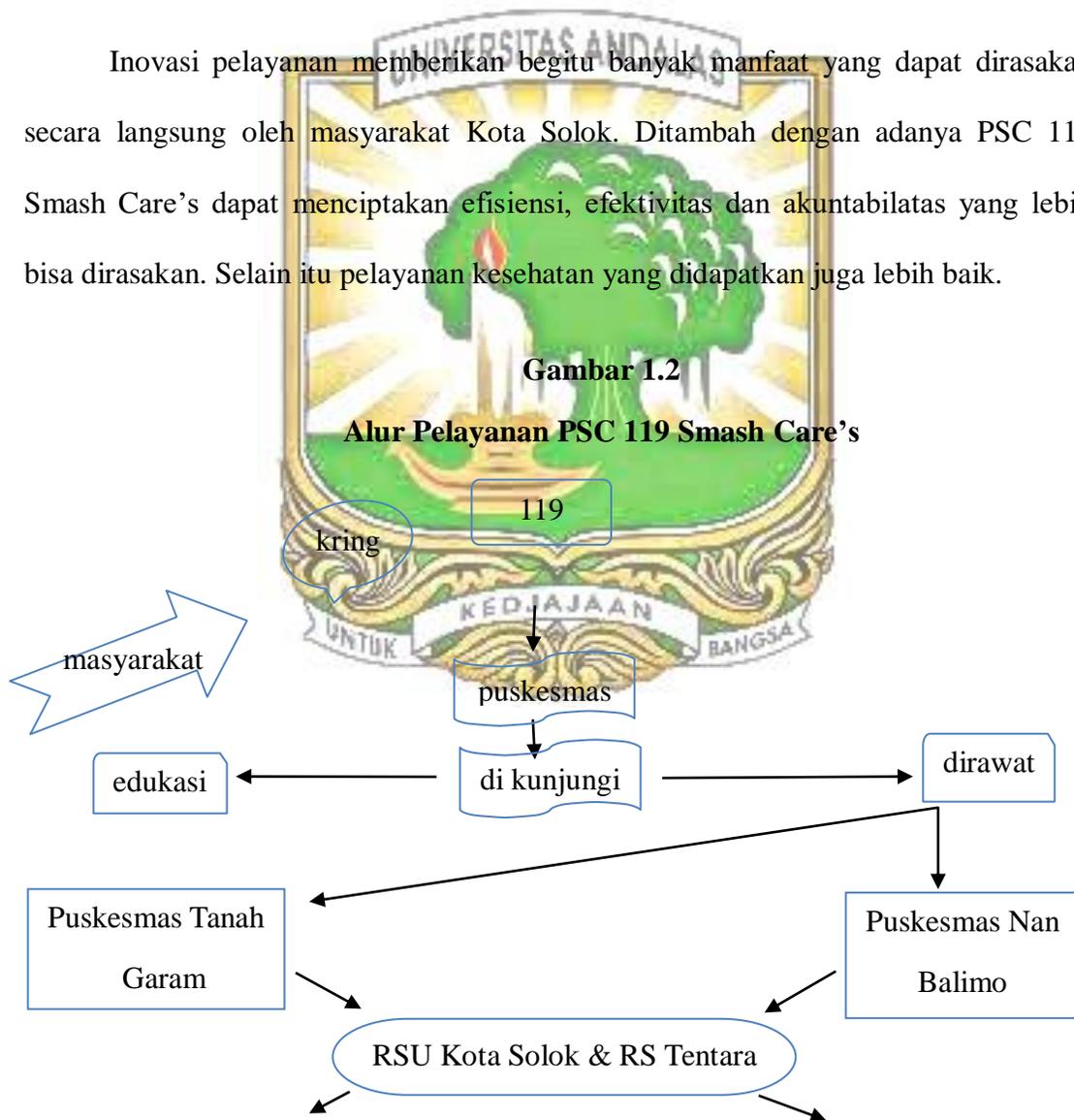
Atribut inovasi menurut Suwarno yang mana pada variabel keuntungan relatif. Pada keuntungan relatif ini yang mana dapat menguntungkan masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tim pelaksana PSC 119 Smash Care's. Sebagaimana yang dirasakan oleh Ibu Lisa yang menerima pelayanan pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

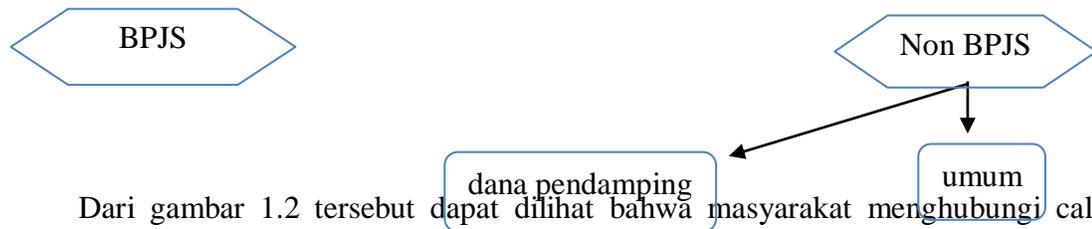


“sebelum adanya Smash Care's ini saya jika ingin berobat saya harus langsung datang rumah sakit ataupun ke puskesmas. Jika ingin berobat ke rumah sakit saya harus menempuh jarak yang cukup jauh dan mengeluarkan biaya untuk transportasi. Akan tetapi dengan adanya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah Kota Solok yaitu PSC 119 Smash Care's ini saya tidak perlu lagi untuk datang ke rumah sakit untuk berobat, karena mereka langsung mengunjungi kerumah untuk memberikan pelayanan kesehatan. Pada saat di rumah petugas yang datang juga menjelaskan apa saja yang bisa dibantu oleh petugas yaitu petugas juga bisa menjemput dengan ambulans jika keadaan dalam kondisi kritis dan tidak akan di pungut biaya sedikitpun” (wawancara dengan ibu Lisa pada tanggal 19 Februari 2019 pukul 11.30 Wib)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan begitu banyak dan sangat membantu masyarakat yang akan menerima pelayanan kesehatan. Sebelum masyarakat harus datang langsung ke rumah sakit untuk berobat akan tetapi sejak adanya program ini maka masyarakat bisa menunggu dirumah saja untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Inovasi pelayanan memberikan begitu banyak manfaat yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat Kota Solok. Ditambah dengan adanya PSC 119 Smash Care's dapat menciptakan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas yang lebih bisa dirasakan. Selain itu pelayanan kesehatan yang didapatkan juga lebih baik.





Dari gambar 1.2 tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat menghubungi call center 119 lalu call center akan menghubungi pihak puskesmas untuk melakukan penanganan kerumah masyarakat. Tim pelaksana Smash Care's akan melakukan pemeriksaan, jika pasien bisa ditangani dirumah saja maka tidak perlu di rujuk ke rumah sakit.

Kriteria masyarakat yang dilayani yaitu :

1. Masyarakat Kota Solok
2. Berdomisili di Kota Solok
3. Mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) Kota Solok.



Pelaksanaan Smash Care's di Kota Solok memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kota Solok. Tidak sedikit masyarakat Kota Solok yang menggunakan inovasi ini. Hal ini dapat dilihat dari kunjungan petugas PSC 119 Smash Care's dalam melayani masyarakat. Berikut jumlah kunjungan petugas PSC 119 Smash Care'.

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Tim PSC 119 Smash Care's di Kota Solok

Tahun	Jumlah (orang)
2018	574
2019	852

Sumber: Data Olahan Peneliti Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terjadinya peningkatan jumlah kunjungan petugas PSC 119 Smash Care's dalam melakukan pelayanan kesehatan ke masyarakat. Penyakit yang dilayani oleh petugas PSC 119 Smash Care's pun beragam. Hal ini dapat dilihat sebagaimana data yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan Kota Solok penyakit apa saja yang sering ditangani oleh tim pelaksana PSC 119 Smash Care's. Dapat dilihat pada tabel 1.2

Tabel 1.3
Penyakit Terbanyak yang Dikunjungi PSC 119 Smash Care's Kota Solok Maret S/D Mei 2018

No	Penyakit	Jumlah Pasien
1	Febris	33
2	Sesak Nafas	22
3	Penurunan kesadaran	17
4	Gastritis	16
5	Hipertensi	12
6	Jantung	10
7	Post kecelakaan	6

8	Stroke	4
9	Skizoprenia	4
10	DLL	26

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2019

Dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa banyak masyarakat Kota Solok yang menggunakan pelayanan kesehatan PSC 119 Smash Care's. Peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang yang menggunakan pelayanan ini yaitu dengan Bapak Asrul.

“saya pernah menggunakan pelayanan ini untuk membawa adik saya ke rumah sakit untuk mendapatkan penanganan medis yang baik dan cepat. Untung pada saat kejadian saya berada di rumah jadi saya dapat memanfaatkan pelayanan yang di buat oleh pemerintah Kota solok ini. Akan tetapi orang tua saya merasa heran kenapa bisa datang begitu cepat ambulance untuk membawa dia ke rumah sakit karna kami tidak memiliki kendaraan untuk membawa adik saya ke rumah sakit. Wawancara dengan Bapak Asrul pada tanggal 29 Januari 2019”

Dari wawancara dengan Bapak Asrul dapat disimpulkan bahwa banyak manfaat yang dirasakan pada waktu menggunakan pelayanan PSC 119 Smash Care's. Akan tetapi Bapak Asrul mengetahuinya karna dia masih muda. Namun orang tua Bapak Asrul tidak mengetahui tentang program ini karena tidak pernah mendengar tentang pelayanan yang digunakan oleh Bapak Asrul. Jadi masih kurangnya sosialisasi tentang program PSC 119 Smash Care's.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti ingin menganalisis atribut inovasi PSC 119 Smash Care's di Kota Solok berdasarkan atribut inovasi menurut Yogi Suwarno. Peneliti memilih lokus penelitian di Dinas Kesehatan Kota Solok karena mendapat penghargaan sebagai inovasi terbaik dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya di bidang kesehatan di Kota Solok. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang Inovasi Program PSC 119 Smash Care's di Kota Solok. Karena program ini merupakan salah satu program unggulan yang ada di Kota Solok.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan salah satu tahap diantara sejumlah tahap penelitian yang memiliki kedudukan yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Merujuk pada paparan dan latar belakang di atas, maka diambil rumusan masalah guna pembahasan sebagai batasan penelitian yaitu bagaimana Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program PSC 119 Smash Care's di Kota Solok?

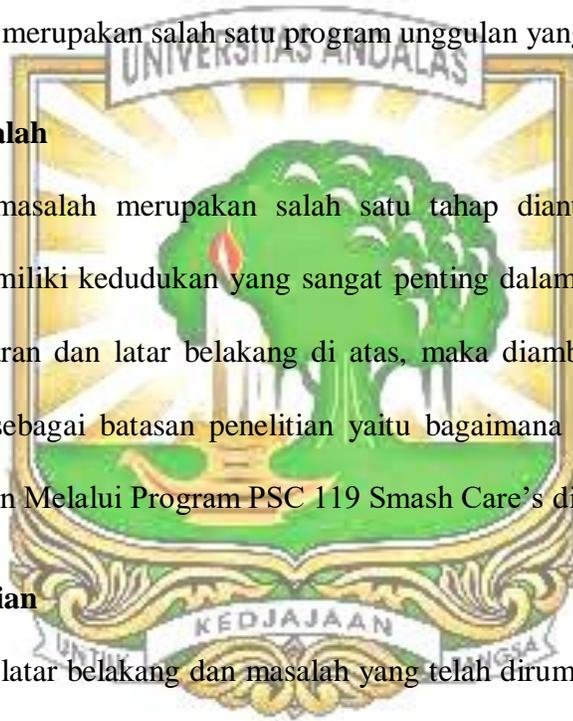
1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah dirumuskan peneliti, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program PSC 119 Smash Care's Kota Solok.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:



1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis adalah penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang inovasi terutama atribut inovasi



tentang *relative advantage* (keuntungan relatif), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), *observability* (kemudahan diamati), serta menambah referensi bahan kajian dan sumber bacaan di lingkungan FISIP UNAND, khususnya bidang ilmu Administrasi Publik.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi Dinas Kesehatan Kota Solok dan Pemerintah Kota Solok dalam melakukan inovasi yang telah dilaksanakan dan untuk bahan pertimbangan dalam pembangunan di masa selanjutnya



