

**INOVASI PELAYANAN PROGRAM KELURAHAN SIAGA
SEHAT JIWA (RASA SEJIWA) DI PUSKESMAS NANGGALO
KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Public
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

ABSTRAK

Meddian Saputra, 1410842024, Inovasi Pelayanan Program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (RASA SEJIWA) Di Puskesmas Nanggalo Kota Padang, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2019. Dibimbing oleh: Dr. Syamsurizaldi, S.IP, SE, M.M dan Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 105 halaman dengan referensi 10 buku teori, 4 buku metode, 1 Skripsi, 10 Jurnal, 5 dokumen, dan 1 e-book.

Banyaknya kasus amuk yang terjadi di Kelurahan Kuraopagang dan masih kurang pekanya masyarakat mengenai masalah kesehatan jiwa khususnya orang dengan gangguan jiwa maka Puskesmas Nanggalo membentuk sebuah inovasi Kelurahan siaga sehat jiwa (Rasa Sejiwa) yang diharapkan mampu mengatasi masalah kesehatan jiwa khususnya di daerah Kuraopagang. Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengetahui apa tipologi Inovasi program Kelurahan Siaga sehat jiwa (Rasa Sejiwa) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang untuk mengatasi masalah gangguan jiwa di wilayah Nanggalo khususnya Kuraopagang.

Penelitian ini menggunakan teori Tipologi Inovasi yang digagas oleh Khairul Muluk. Dalam teori tersebut terdapat lima tipologi inovasi sektor publik yaitu: inovasi produk pelayanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik pemilihan informannya yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menguji keabsahan data yang didapat di lapangan, peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pada inovasi program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa di Puskesmas Nanggalo lebih dominan ke dalam tiga tipologi yaitu pada Inovasi Produk Layanan seperti terbentuknya Posyandu Seroja dan pemantauan minum obat oleh kader, pada Inovasi Proses Layanan adanya organisasi yang dibuat khusus pada Program Rasa Sejiwa di Kuraopagang dengan melibatkan kader jiwa dan pihak kelurahan serta perubahan prosedur dalam memberikan pelayanan, dan pada Inovasi Metode Layanan terdapat cara baru dalam berinteraksi dengan melibatkan interaksi antara pasien, keluarga pasien, petugas Puskesmas dan kader jiwa. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti tidak semua pasien mau mengikuti kegiatan posyandu seroja dan masih adanya keluarga yang acuh terhadap pasien jiwa. Selain itu, ketersediaan obat juga menjadi kendala dalam melakukan kegiatan Rasa Sejiwa.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Rasa Sejiwa, Gangguan Jiwa.

ABSTRACT

Meddian Saputra, 1410842024, Service Innovation for Kelurahan Siaga Sehat Jiwa Program (RASA SEJIWA) in Public Health Center of Nanggalo Padang City, Public Administration of Social and Political Science Faculty, Andalas University, Padang, 2019. Guided by: Dr. Syamsurizaldi, S.IP, SE, M.M and Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. This thesis consists of 99 pages with references to 10 theory books, 4 method books, 1 thesis, 10 journals, 5 documents, and 1 e-book.

There are a lot of tantrum cases that occurred in Kurao Pagang Village and the public still lacked sensitivity to mental health problems, especially people with mental disorders, the Nanggalo Health Center formed an innovation for Mental Health Alert Village (Rasa Sejiwa) which is expected to be able to overcome mental health problems, especially in the Kurao Pagang area. Based on the above phenomenon, researchers are interested in knowing what the typology of the Mental Health Alert Village program innovation (rasa Sejiwa) at the Nanggalo Health Center, Padang City is to overcome the problem of mental disorders in the Nanggalo area, especially Kurao Pagang.

This Research was done with Innovation Typology theory by Khairul Muluk. This theory said that there are five typologies of Public Sector Innovation such as: service product innovation, service process innovation, service method innovation, policy innovation, and system innovation. Researcher used qualitative method by using descriptive approachment. To collect the data, researcher used interview and also documentation. Meanwhile to choose the interviewees, purposive sampling technique was used in this research. Lastly, to test the data validity obtained in the field, the researchers used source triangulation.

Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the innovation of the Mental Health Alert Village program at the Nanggalo Health Center is more dominant into three typologies, namely in Service Product Innovation such as the formation of the Seroja Posyandu and monitoring of taking medication by cadres, in Service Process Innovation there is a specially created organization. in the Rasa Sejiwa Program in Kurao Pagang by involving mental cadres and village officials as well as changes in procedures in providing services, and in Service Method Innovation there is a new way of interacting by involving interactions between patients, patients' families, Puskesmas officers and mental cadres. However, there are still some obstacles, such as not all patients want to participate in posyandu seroja activities and there are still families who are indifferent to mental patients. In addition, the availability of drugs is also an obstacle in carrying out Rasa Soul activities.

Keywords: Service Innovation, Rasa Sejiwa, Mental Disorder