

Volume 9, Nomor 2, April 2023
p-ISSN : 2252-4150
e-ISSN : 2716-3474
DOI : 10.37858/publisitas.v9i2.326

Pelayanan Kesehatan dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Gandus Kota Palembang

Indah Pusnita^{1*}, Wagisri², Ong Berlian³, Marleni⁴

¹Ilmu Kesejahteraan Sosial - STISIPOL Candradimuka Palembang

²Ilmu Kesejahteraan Sosial - STISIPOL Candradimuka Palembang

³Ilmu Administrasi Negara - STISIPOL Candradimuka Palembang

⁴Ilmu Komunikasi - STISIPOL Candradimuka Palembang

*E-mail correspondence: indah.pusnita@stisipolcandradimuka.ic.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas bagaimana pelayanan publik memberikan kesejahteraan sosial kepada masyarakat. Dalam kajian analisa pelayanan publik untuk kesejahteraan sosial masyarakat terkait dengan kebijakan Pemerintah Daerah dengan Standar Pelayanan Minimal yang bersumber dari kebijakan pusat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Bagaimana Pelayanan Publik untuk Kesejahteraan Sosial Masyarakat di Kecamatan Gandus Kota Palembang dapat berjalan dengan baik sesuai keinginan dari masyarakat setempat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Informan dalam penelitian ini adalah 13 (tiga belas) orang, dan pengambilan sampel menggunakan *Snowball Sample*. Hasil penelitian didapat bahwa pelayanan publik terkait dengan kebijakan dalam pelayanan kesejahteraan sosial masyarakat sudah berjalan dengan baik, hal ini diperkuat oleh kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah secara semaksimal dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik secara menyeluruh untuk kepentingan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Pembangunan, Kesejahteraan Sosial

ABSTRACT

This study discusses how public services provide social welfare to the community. In the study of public service analysis for the social welfare of the community related to local government policies with minimum service standards originating from central policy. This study aims to describe how public services for community social welfare in Gandus District, Palembang City can run well according to the wishes of the local community. This study uses qualitative methods with data collection techniques of observation, interviews, and literature studies. The informants in this study were 13 (thirteen) people, and the sample was taken using the Snowball Sample. The results of the study found that public services related to policies in social welfare services for the community have been going well, this is strengthened by the activities carried out by the Government as much as possible in realizing a good service as a whole for the benefit of society.

Keywords: Service, Development, Social Welfare

1. PENDAHULUAN

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur birokrasi menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada

masyarakat, karena rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat

yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layaknya aparatur dalam memberikan pelayanannya.

Pelayanan publik yang disediakan aparatur pemerintah kepada masyarakat mulai dari urusan kelahiran sampai pada urusan kematian, merupakan semua jenis pelayanan publik tersebut disediakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk melayani masyarakat luas. Salah satu yang menjadi point adalah pelayanan publik saat ini dinilai sangat kurang memberikan kepuasan terhadap masyarakat yaitu pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, terutama pada daerah-daerah yang dikategorikan sebagai daerah berkembang.

Rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas pelayanan itu di berikan serta biaya yang relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Jadi, terdapat tiga unsur pokok dari pelayanan itu sendiri. Pertama, biaya harus relatif lebih rendah, kedua, waktu yang diperlukan, dan terakhir mutu pelayanan yang diberikan relatif baik. Keterlibatan pemerintah dalam hal ini yakni sebagai penanggung jawab di bidang pembangunan dalam rangka penyelenggaraan pembangunan kesehatan masyarakat sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum yang merupakan tujuan nasional yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita Bangsa Indonesia.

Desentralisasi kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah, dalam hal ini kemampuan pemerintah daerah untuk melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan

oleh pemerintah pusat. Pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, efeasien, efektif, dan bertanggung jawab. Sehubungan dengan itu, aparatur pemerintah sebagai perencana dan pelaksana suatu model kebijakan pelayanan publik, di harapkan mampu memberikan suatu bentuk peningkatan pelayanan, khususnya peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat.

Terdapat beberapa hal yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai pemberi kebijakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yaitu peningkatan manajemen pelayanan kepada masyarakat yang berbasis kemasyarakatan, memberikan jaminan kesehatan terpadu bagi masyarakat, dan penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini para tenaga medis yang dinilai mampu memberikan segala bentuk tindakan yang sesuai kemampuan mereka, serta menyediakan sarana dan prasarana yang mampu mendukung terciptanya suatu pelayanan kesehatan yang memadai bagi masyarakat desa.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka keberhasilan pembangunan Kota Palembang merupakan bagian integral dari pembangunan daerah Provinsi Sumatera Selatan dan pembangunan Nasional. Perlu diakui bahwa keberhasilan pembangunan kesehatan selama ini masih meninggalkan akses-akses sampingan berupa keadaan lingkungan yang kurang stabil, perencanaan pembangunan yang kurang ditopang oleh analisa dampak lingkungan serta tindak lanjut implementasi yang kurang cermat sehingga dikhawatirkan kesemuanya itu menjadi pokok permasalahan secara otomatis dapat

mengganggu kualitas lingkungan masyarakat secara timbal balik.

Permasalahan diatas di kategorikan sebagai salah satu permasalahan yang rentan terjadi dalam proses pelayanan kesehatan di Kecamatan Gandus Kota Palembang. Ini membuktikan bahwa kurang efektifnya pelayanan yang di berikan dan kebijakan dari pemerintah yang dianggap kurang berpengaruh terhadap proses pelayanan kepada masyarakat, khususnya- masyarakat di wilayah Kecamatan Gandus Kota Palembang, keberhasilannya dalam pembangunan kesehatan masyarakat tidak dapat diupayakan tersendiri tanpa integrasi dengan disiplin ilmu lain, menjamin dengan cabang-cabang usaha kesehatan masyarakat lainnya dan masih dipengaruhi pada apa yang dicapai di sektor-sektor lain.

Pelayanan publik bidang kesehatan merupakan hal penunjang penting untuk kesejahteraan sosial masyarakat, hal ini pemerintah khususnya pemerintah daerah Kecamatan Gandus dan dibantu oleh pemerintah Kecamatan setempat serta pihak-pihak terkait serta masyarakat yang ikut berpartisipasi dan berswasembada di bidang kesehatan, serta diharapkan mampu dalam pencapaian pembangunan dan peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat desa/kelurahan di Kecamatan Gandus Kota Palembang. Pencapaian tujuan tersebut harus disertai dengan keinginan pemerintah daerah setempat untuk membangun tingkat pelayanan kesehatan masyarakat desa.

Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia tersebut tidak akan terlepas dari faktor kesehatan individu yang bersangkutan, karena kesehatan merupakan modal dasar bagi seseorang untuk

mengkontribusikan segala daya dan upayanya dalam mewujudkan kesejahteraan. Pembangunan kesehatan dan kesejahteraan tidak akan terlepas dari peran strategis pendidikan sebagai investasi dalam membantu menghadapi problematika kondisi kesehatan dan kesejahteraan Indonesia yang semakin kompleks, [1]. Untuk itu, pendidikan akan sangat berperan dalam mewujudkan manusia Indonesia yang sehat dan kompetitif dalam membangun kesejahteraan rakyat.

Salah satu tujuan nasional bangsa Indonesia seperti tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu memajukan kesejahteraan umum. Untuk mewujudkan tujuan nasional tersebut diselenggarakan pembangunan nasional secara berencana, menyeluruh, terpadu, terarah dan berkesinambungan. Untuk tercapainya tujuan pembangunan nasional tersebut dibutuhkan antara lain tersedianya sumber daya manusia yang tangguh, mandiri serta berkualitas.

Penelitian ini, penulis sangat mengharapkan perhatian dari pemerintah daerah Kota Palembang dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan masyarakat desa/kelurahan di Kecamatan Gandus Kota Palembang Kota Palembang dengan memperhatikan permasalahan yang sangat berpengaruh dalam proses peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat desa yaitu memperbaiki manajemen pelayanan kesehatan, dan menyediakan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya tenaga medis yang dinilai mampu untuk bekerja dengan baik, sarana dan prasarana sebagai aspek pendukung tercapainya pelayanan kesehatan masyarakat desa yang baik dan profesional, serta mengetahui tingkat

perekonomian masyarakat untuk mencapai kesejahteraan sosial, yang kiranya penelitian ini nantinya akan berguna dalam perkembangan ilmu pengetahuan di kemudian hari sebagai bahan referensi bagi penulis yang lain.

2. TINJAUAN PUSTAKA

1) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan pada prinsipnya mengutamakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Analisis pelayanan adalah suatu bentuk analisis yang menghasilkan dan menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga dapat memberi landasan dari para pembuat kebijakan dalam membuat keputusan[2]. Analisis pelayanan meneliti sebab, akibat dan kinerja kebijakan publik. Sebagai proses penelitian analisis pelayanan menggunakan prosedur analisis umum yang biasa dipakai untuk memecahkan masalah-masalah kemanusiaan, yaitu: deskriptif, prediksi, evaluasi, dan rekomendasi. Segi waktu dalam hubungannya dengan tindakan maka prediksi dan rekomendasi, digunakan sebelum tindakan diambil, sedangkan evaluasi digunakan setelah tindakan terjadi.

Kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan kesehatan masyarakat merupakan suatu upaya pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah dalam proses pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang menjadi permasalahan di berbagai daerah.

Peningkatan pelayanan dalam hal ini dapat berupa peningkatan pelayanan secara merata dan menyeluruh dengan jangkauan

yang sejauh – jauhnya di daerah, seperti pembentukan suatu Standar Pelayanan Masyarakat (SPM) yang baik dan sesuai dengan harapan, penyediaan sarana dan prasarana kesehatan, serta penyediaan sumber daya manusia melalui suatu Sistem Jaminan Kesehatan Daerah.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik yang menunjang terselenggaranya suatu pelayanan yang menyeluruh kepada masyarakat[3]. Prinsip - prinsip pelayanan tersebut meliputi:

1. Kejelasan dan Kepastian
2. Keamanan
3. Keterbukaan
4. Efisiensi
5. Ekonomis
6. Keadilan, dan Ketepatan Waktu

Sejalan dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 826/MENKES/SK/IX/2008 tentang Standar Pelayanan Masyarakat (SPM), Peraturan Daerah Kota Palembang No 6 tahun 2007 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan daerah dalam rangka memberikan panduan untuk menyelenggarakan pelayanan dasar di bidang kesehatan kepada masyarakat di daerah.

Pelayanan kesehatan dasar bagi penduduk Kota Palembang yang masuk dalam Sistem Jaminan kesehatan Daerah yang tertuang dalam Pasal 15 huruf (a sampai g) dan Pasal 16 huruf (a sampai f) Peraturan Daerah Nomor 06 tahun 2007 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Daerah Kota Palembang meliputi, Jenis Pelayanan Kesehatan:

- a. Rawat Jalan Tingkat Pertama
- b. Rawat Jalan Tingkat Lanjutan
- c. Rawat Inap Tingkat Pertama
- d. Rawat Inap Tingkat Lanjutan

- e. Persainan
- f. Pelayanan Obat dan Bahan medis habis pakai
- g. Rujukan Selanjutnya :
 - 1) Konsultasi medis dan penyluhan kesehatan
 - 2) Pemeriksaan dan pengobatan
 - 3) Penunjang diagnosis
 - 4) Tindakan medis dan rehabilitasi medis
 - 5) Pelayanan obat
 - 6) Administrasi

Parasuraman mengukur kualitas dalam pelayanan dalam lima indikator pelayanan publik, yaitu *Reliability* (pemberian pelayanan yang tepat dan benar), *Tangible* (penyediaan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai), *Responsiveness* (pelayanan yang cepat), *Assurance* (etika dan moral dalam pemberian pelayanan, serta *Empati* yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen[4].

Adapun faktor penghambat dan pendukung pelayanan kesehatan masyarakat adalah:

- a. Faktor Pendukung adalah faktor–faktor yang mendukung terlaksananya kebijakan peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat:
 - 1. Partisipasi dan kebutuhan masyarakat terhadap proses pelayanan kesehatan masyarakat yang memadai.
 - 2. Kondisi lingkungan pelayanan kesehatan
- b. Faktor penghambat yaitu faktor–faktor yang menghambat terlaksananya kebijakan peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat.

- 1. Kondisi Sarana dan Prasarana fasilitas Kesehatan
- 2. Kualitas SDM (Tenaga Medis) sebagai pelayan kesehatan
- 3. Akses dalam memperoleh informasi pelayanan kesehatan Kesehatan.

2) Pembangunan Kesejahteraan Sosial

Pembangunan kesejahteraan sosial merupakan usaha yang terencana dan melembaga yang meliputi berbagai bentuk intervensi sosial dan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan manusia, mencegah dan mengatasi masalah sosial, serta memperkuat institusi-institusi sosial[5]. Suharto menyatakan bahwasanya tujuan pembangunan kesejahteraan sosial adalah untuk meningkatkan kualitas hidup manusia secara menyeluruh yang mencakup:

- 1. Peningkatan standar hidup, melalui seperangkat pelayanan sosial dan jaminan sosial segenap lapisan masyarakat, terutama kelompok masyarakat yang kurang beruntung dan rentan yang sangat memerlukan perlindungan sosial;
- 2. Peningkatan keberdayaan melalui penetapan system dan kelembagaan ekonomi, sosial dan politik yang menjunjung harga diri dan martabat kemanusiaan;
- 3. Penyempurnaan kebebasan melalui perluasan aksesibilitas dan pilihan-pilihan kesempatan sesuai dengan aspirasi, kemampuan dan standar kemanusiaan[5].

Pengertian Kesejahteraan Sosial telah dituangkan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 yang berbunyi [6]:

“Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual dan sosial warga Negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”.

Fungsi pertumbuhan ekonomi mengacu pada bagaimana melakukan “wirausaha” (misalnya melalui industrialisasi, penarikan pajak) guna memperoleh pendapatan financial yang diperlukan untuk membiayai kegiatan pembangunan. Fungsi perawatan masyarakat menunjuk pada bagaimana merawat dan melindungi warga Negara dari berbagai macam risiko yang mengancam kehidupannya (misalnya menderita sakit, terjerembab kemiskinan atau tertimpa bencana alam dan sosial). Sedangkan fungsi pengembangan manusia mengarah pada peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia yang menjamin tersedianya angkatan kerja yang berkualitas yang mendukung mesin pembangunan. Agar pembangunan nasional berjalan optimal dan mampu bersaing di pasar global, ketiga aspek tersebut harus dicakup secara seimbang.

Berdasarkan *Indonesian Human Development Report 2004* bahwasanya Kesejahteraan masyarakat pada dasarnya adalah buah dari pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Dengan pelayanan publik yang baik maka kesejahteraan masyarakat juga berpeluang besar untuk membaik. Kesejahteraan masyarakat sendiri dapat dilihat dari berbagai indikator. Salah satu indikator yang dapat dipakai adalah Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang mengukur capaian umum suatu daerah dalam tiga dimensi utama pembangunan manusia, yaitu

panjangnya usia (diukur dengan angka harapan hidup), pengetahuan (diukur dengan capaian pendidikan), dan kelayakan hidup (diukur dengan pendapatan yang telah disesuaikan).

Menurut Fadhil Nurdin, timbulnya masalah-masalah yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial disebabkan oleh 5 hambatan [5]:

1. Ketergantungan Ekonomi

Ketergantungan ekonomi merupakan hambatan utama yang menyebabkan adanya berbagai masalah. Hal ini dapat dilihat pada kesulitan yang dialami individu, kelompok dan masyarakat. Sebab dari Ketergantungan ekonomi sebagian besar disebabkan kurangnya pendapatan sehingga tidak dapat memenuhi standar kehidupan minimal dalam kehidupannya, atau ketidakmampuan mengelola pendapatan mereka yang seharusnya dapat mencukupi. Hambatan tersebut dapat menimbulkan berbagai masalah sosial antara lain kemiskinan.

2. Ketidakmampuan Menyesuaikan Diri

Ketidakmampuan menyesuaikan diri ini timbul dari masalah kemiskinan dan emosional, yaitu ketidakmampuan menyesuaikan diri. Hal ini merupakan jenis hambatan yang dikenal dengan istilah “hambatan sosial psikologis”. Masalah yang apat timbul dari permasalahan ini antara lain: seseorang mengalami perubahan, baik sikap maupun perilakunya dalam berinteraksi dengan orang lain dan tidak dapat menyesuaikan diri dengan norma-norma yang berlaku di lingkungan tertentu. Masalah-masalah penyesuaian diri dapat menimbulkan berbagai bentuk

masalah seperti kenakalan remaja, pelacuran dan lain sebagainya;

3. Kesehatan Yang Buruk

Kesehatan yang buruk dapat disebabkan beberapa faktor: lingkungan yang buruk atau kotor, adanya berbagai penyakit dan ketidakmengertian anggota masyarakat itu sendiri. Ketiga faktor tersebut berkaitan pula dengan kemiskinan dan kurangnya pendidikan.

4. Rekreasi dan Pengisian Waktu Senggang

Rekreasi dan pengisian waktu senggang merupakan kebutuhan yang fundamental bagi kehidupan seseorang serta memiliki fungsi-fungsi lain untuk memberikan keseimbangan dalam kehidupan seseorang, pembebasan dari suasana rutin yang terus menerus, penyegaran dari beban pikiran dan tanggung jawab yang berat, atau perasaan jenuh selama bekerja di kantor. Perlunya memperhatikan rekreasi dan pengisian waktu luang yang positif setiap ada waktu luang yang digunakan dengan baik sifatnya cenderung digunakan secara negatif. Pada akhirnya dapat menimbulkan berbagai macam masalah seperti kenakalan remaja, perkelahian, penyalahgunaan narkoba, pembunuhan, pencurian dan perampokan.

5. Kondisi Sosial, Penyediaan dan Pengelolaan Pelayanan Sosial yang Kurang atau Tidak Baik

Kondisi sosial, penyediaan dan pengelolaan pelayanan sosial yang kurang atau tidak baik misalnya keadaan lingkungan pergaulan yang buruk sehingga dapat dengan kuat mempengaruhi kepribadian individu. Demikian pula halnya dengan

penyediaan dan pengelolaan pelayanan sosial yang kurang atau tidak baik, akan mengakibatkan hasil pelayanan yang kurang memadai terhadap para pengguna pelayanan tersebut. Misalnya, kurangnya kualitas pelayanan rumah sakit, kurangnya sarana pendidikan yang memadai dan sebagainya. Masalah-masalah dapat ditimbulkan oleh kondisi social, pelayanan yang kurang atau tidak baik dapat menjangkau penerima pelayanan.

Kelima jenis hambatan diatas (selain banyak lagi masalah sosial lainnya yang belum teridentifikasi) merupakan dasar atau sumber timbulnya masalah-masalah kesejahteraan sosial masyarakat yang mau tidak mau harus diatasi, tidak hanya oleh masing-masing individu, melainkan oleh pemerintah daerah.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Gandus Kota Palembang Kota Palembang, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan rehabilitas masalah yang akan dipecahkan[7].

Memecahkan permasalahan dalam penelitian ini, menggunakan teori pelayanan publik untuk mengukur kualitas

dalam pelayanan dalam lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability* (pemberian pelayanan yang tepat dan benar);
2. *Empati* (kemampuan untuk memahami konsumen);
3. *Responsiveness* (pelayanan yang cepat),
4. *Assurance* (etika dan moral dalam pemberian pelayanan);
5. *Tangible* (Penyediaan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai).

Informan dalam penelitian ini adalah para pejabat dan instansi terkait yaitu pejabat Dinas Kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Gandus Kota Palembang.

Teknik penentuan informan yang dipakai yaitu *Nonprobability Sample*, dimana jenis penarikan sample dalam penelitian ini ditentukan secara purposive sampling dengan dasar pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah kelompok yang dianggap profesional dalam lingkup pemerintahan serta kaitannya dengan program kebijakan pemerintah daerah tentang pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di Kecamatan Gandus Kota Palembang.

Data primer adalah data yang diperoleh dari masyarakat yang dijadikan sampel dengan menggunakan wawancara sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu. Pengumpulan data melalui wawancara, maka faktor kesungguhan informan menjawab pertanyaan merupakan suatu hal yang penting.

Oleh sebab itu tidak menutup kemungkinan ada pertanyaan yang dijawab oleh responden secara tidak sungguh-sungguh. Adapun dalam penelitian ini penulis mempergunakan metode penelitian

deskriptif yaitu proses pencarian data, mengumpulkan data dan menganalisa data, kemudian mengumpulkan data dengan maksud untuk memperoleh gambaran secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi secara objektif.

Metode diatas menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Di sini penulis memperoleh pengertian secara teoritis berdasarkan literatur dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

b. Penelitian Lapangan

Dalam penelitian ini penulis langsung kelapangan untuk observasi dan wawancara.

Reduksi data dimaksudkan untuk menata data agar menjadi lebih ringkas, terstruktur dan sesuai dengan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik reduksi data ini meliputi tahapan perangkuman data (*data summary*), pengkodean (*coding*), merumuskan tema-tema, pengelompokan (*clustering*) dan penyajian cerita secara tertulis.

4. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan melalui observasi secara langsung dan wawancara mendalam dengan beberapa narasumber/informan yang berkaitan dengan penelitian ini, serta dilengkapi dengan dokumentasi. Mengetahui hasil yang didapat dari penelitian yang dilakukan melalui ke lima indikator dalam pelayanan publik yaitu: *Reability* (Pembeian pelayanan yang tepat dan benar), *Empati* (Kemampuan untuk memahami konsumen), *responsiveness* (pelayanan yang cepat), *assurance* (Etika dan moral dalam memberi pelayanan),

serta tangibeles (Penyedia SDM dan Sumber daya lainnya). Dalam menganalisa data tersebut, terdapat beberapa masalah yang mempengaruhi jalannya program Jaminan Kesehatan Daerah, dengan bertitik tolak dari 5 Indikator pelayanan publik. Problem tersebut dianalisis terkait kurang maksimalnya jenis pelayanan yang diberikan oleh pelayan kesehatan, disposisi atau sikap yang diberikan pelayan kesehatan yang dianggap sebagian masyarakat kurang baik, ketersediaan tenaga kesehatan, dan sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan, serta masalah-masalah lain yang akan di bahas selanjutnya.

1. *Reability* (Pembeian pelayanan yang tepat dan benar)

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan tujuan memberikan yang terbaik untuk masyarakat, karena itu ia merupakan proses untuk menuju tujuan tersebut dalam proses pelayanan secara rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Perubahan akan manajemen pelayanan kesehatan perlu dilakukan jika rasa puas masyarakat akan suatu pelayanan kesehatan yang baik belum terwujud. Pelayanan kesehatan untuk masyarakat, dilihat dari Manajemen pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas terhadap masyarakat, dari waktu ke waktu telah mengalami perubahan didukung oleh program pemerintah, mulai dari biaya yang telah digratiskan, berlakunya waktu 24 jam pelayanan terhadap masyarakat, serta jumlah tenaga kesehatan dan sarana dan prasarana yang walaupun belum maksimal”.

Perubahan pelayanan kesehatan tersebut diakui informan selain biaya yang

telah digratiskan, manajemen pelayanan dari waktu ke waktu mulai berubah, yang dulunya setiap pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas dimulai dari pagi sampai pada jam kerja berlangsung, namun sekarang waktu pelayanan kesehatan berubah menjadi 1 x 24 jam dalam sehari, jadi walaupun pasien tidak sempat lagi memeriksakan dirinya di puskesmas pada pagi hari, pasien bisa datang di rumah perawat atau bidan pada malam harinya.

2. *Empati* (Kemampuan untuk memahami konsumen)

Mendapatkan memberikan pelayanan yang maksimal, tentunya kita harus mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen. Hal ini dipertegas keterangan dari sala satu Informan mengatakan bahwa proses pemberian pelayanan yang diberikan melalui pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pelayanan publik belum sesuai dengan ketentuan yang semestinya, terlihat dari pemberian layanan kesehatan yang belum menyeluruh kepada masyarakat, diharapkan adanya peningkatan waktu pelayanan kesehatan yang baik agar pelayanan kesehatan masyarakat dapat lebih maksimal dan menyeluruh terhadap masyarakat yang membutuhkan.

3. *Responsiveness* (pelayanan yang cepat)

Respon Informan mengenai adanya pelayanan kesehatan untuk kesejahteraan masyarakat didapat dari pelayanan yang diberikan dalam Kecamatan Gandus Kota Palembang beragam, ada yang mengatakan lumayan baik, tetapi ada juga masyarakat yang menganggap masih kurang dalam berbagai hal. Respon masyarakat sangat-sangat bersyukur dengan adanya pelayanan kesehatan untuk kesejahteraan sosial masyarakat, karena tujuan dari pemerintah

sendiri adalah agar tidak ada lagi masyarakat yang kesulitan berobat di rumah sakit, puskesmas ataupun fasilitas kesehatan lain yang dijaminan Pemerintah Daerah melalui program BPJS, KIS dan sejenisnya masyarakat mengaku belum terlalu puas dalam menerima pelayanannya, hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan Pemerintah Daerah dalam menyediakan segala kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Keterangan yang didapatkan dari informan dan sesuai fakta di lapangan membuktikan bahwa, pelayanan kesehatan untuk kesejahteraan sosial masyarakat didapat dari beberapa informan yang ditemui mengaku sangat bersyukur dengan adanya Program KIS dan semacamnya, mereka menganggap program semacam ini dapat meringankan beban mereka dalam memperoleh jenis layanan kesehatan yang mereka butuhkan. Mereka juga menganggap jenis-jenis pelayanan yang diberikan seperti *medical check up* dan pemeriksaan terhadap ibu hamil merupakan jenis layanan kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat yang berada di Kecamatan Gandus Kota Palembang, ini membuktikan bahwa jenis-jenis layanan kesehatan yang ditawarkan melalui pelayanan kesehatan untuk kesejahteraan sosial masyarakat sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat.

Salah satu syarat terwujudnya suatu pelayanan kesehatan masyarakat yang baik yaitu efisiennya biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat dalam menunjang kebutuhan untuk memperoleh kesehatan. Pemerintah Daerah melalui Sistem jaminan Kesehatan Daerah telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan

secara gratis di seluruh fasilitas kesehatan milik pemerintah di Kota Palembang yang sumber pendanaannya berasal dari pemerintah melalui APBD dan APBN. Adapun jenis pelayanan kesehatan yang diberikan secara gratis yaitu masih berupa pelayanan dasar bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan.

4. *Assurance* (Etika dan moral dalam memberi pelayanan)

Assurance atau etika dan moral dalam pemberian pelayanan merupakan bagian yang terpenting dalam memberikan suatu pelayanan yang baik terhadap masyarakat. *Assurance* berhubungan dengan sikap/disposisi yang ditunjukkan oleh pelayan kesehatan terhadap masyarakat. Jika sikap/disposisi yang ditunjukkan oleh pelayan kesehatan baik, maka masyarakat akan merasa puas dengan segala bentuk pelayanan yang ia berikan, begitupun sebaliknya.

Fakta lapangan membuktikan, terdapat beberapa orang yang beranggapan bahwa proses pelayanan kesehatan masih sama adanya sebelum di berlakukannya pelayanan kesehatan untuk kesejahteraan sosial masyarakat dipengaruhi oleh sikap/disposisi dan tingkah laku pemberi pelayanan kesehatan yang kurang ramah ketika mereka berobat. Walaupun mereka mengakui adanya perubahan dalam manajemen pelayanan.

Hasil penelitian mengenai faktor Disposisi/Sikap yang terjadi di Puskesmas. Seperti yang diungkapkan salah seorang pasien pengguna kartu kesehatan gratis yang ditemui setelah berobat di Puskesmas "Saya merasa tidak paham dengan sikap yang di tunjukan perawat tadi, tidak ramah, tidak memandang kami sebagai pelanggan yang membutuhkan sebuah pelayanan

yang baik. Mungkin Perawat tadi menganggap kita berobat di sini gratis, jadi pelayanan yang diberikan juga pas pasan”.

Peneliti beranggapan bahwa kejadian itu terjadi karena tidak adanya kesadaran pelayanan publik kepada pasien yang membutuhkan rujukan, harusnya dia lebih sadar ketika akan melakukan rujukan, segala persyaratan harus di bawa serta. Selain itu, perawat yang pada hakikatnya adalah seorang pemberi pelayanan kesehatan harusnya bersikap lebih sabar dalam menghadapi pasien yang seperti itu.

5. *Tangible* (Penyedia SDM dan Sumber daya lainnya)

Kasus yang terjadi menurut pemahaman peneliti, kurangnya etika atau tingkah laku yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan mengindikasikan bahwa masyarakat akan tertekan dan mencari solusi lain dalam memperoleh suatu pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Alternatif yang dimaksud dapat berupa mencari fasilitas kesehatan lain yang diluar desa mereka atau melalui pengobatan traditional. Ini membuktikan belum maksimalnya pemberian layanan kesehatan yang baik bila etika dan tingkah laku dari seorang pemberi layanan tidak baik terhadap masyarakat. Kualitas dan Kuantitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Gandus Kota Palembang dijadikan sebagai acuan dalam menetapkan suatu pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkelanjutan.

Pelayanan kesehatan yang diberikatan belum maksimal dikarenakan fasilitas yang kurang mendukung, seperti komputer error, petugas belum ditempat dan masih banyak kendala-kendala lainnya yang membuat terkendalanya pelayanan

yang diberikan. Semestinya segala sesuatu terkait dengan proses pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sudah siap dan tidak ada alasan apapun lagi. Untuk itu diharapkan tersedianya SDM yang handal dan professional dapat meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat terutama masalah kesehatan sehingga dapat berkorelasi positif terhadap peningkatan pelayanan kesehatan.

Sesuai hakekatnya kebijakan pemerintah dalam menyusun dan membuat rencana strategik pembangunan kesejahteraan sosial dapat menjadi pegangan dan pedoman bersama oleh semua pihak, guna percepatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga dapat terwujud kesejahteraan sosial masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Sejauh ini Pemerintah Kota Palembang dalam hal ini Kecamatan Gandus terkait kebijakan dalam pelayanan kesehatan masyarakat telah berupaya semaksimal mungkin dalam mewujudkan suatu pelayanan kesehatan yang baik, dan menyeluruh terhadap masyarakat.
2. Beberapa kebijakan yang ada dalam penanggulangan kesehatan untuk kesejahteraan sosial masyarakat sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan sudah berjalan dengan baik, ini bertujuan untuk memudahkan setiap warga masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

3. Analisis pelayanan kesehatan untuk kesejahteraan sosial masyarakat, yang paling berpengaruh adalah Sumber daya yang ada dimana tenaga kesehatan dan sarana prasarana pendukung pelayanan kesehatan yang dinilai belum terlalu memadai. Selain itu faktor disposisi/sikap pelayanan kesehatan yang dinilai sebagian masyarakat masih kurang baik.

Saran

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Pemerintah khususnya pemerintah dalam Kecamatan Gandus Kota Palembang agar tetap mempertahankan beberapa kebijakan tersebut yang terkait pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Terkait program kesehatan masyarakat perlunya peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi, agar masyarakat dalam menerima pelayanan dapat mencapai kesejahteraan sosial mereka dengan pelayanan yang mereka terima.
2. Perlunya peningkatan sarana dan prasaran untuk menunjang pelayanan yang memadai, agar tidak ada alasan pelayanan terhambat karena kurangnya sarana dan prasarana pendukungnya.
3. Perlunya peningkatan intensitas kinerja dari pelayanan kesehatan sehingga penyelesaian oleh petugas dapat dilakukan dengan cepat dan maksimal.

- [2] Subarsono, AG. (2006). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- [3] Poltak, S.L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksar.
- [4] Tjiptono, F. dan Candra, G. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- [5] Suharto, E. (2010). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2009 Tentang Pokok-Pokok Kesejahteraan Sosial.
- [7] Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rosemary, M. dkk. (1999). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Prima*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.