

INOVASI LAYANAN KESEHATAN BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)

Lely Indah Mindarti

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya
Email: lelyindahmindarti@gmail.com

Aryn Pratista Azaria Juniar

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

Abstrak

Kesehatan dianggap sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya masyarakat Indonesia. Kesehatan adalah salah satu aspek penting suatu negara. Kesehatan menjadi salah satu tolak ukur kesejahteraan di suatu negara. Kesehatan merupakan kewajiban setiap orang untuk ikut mewujudkan, mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Masyarakat berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan kebutuhan Pemerintah dan sarana kesehatan merupakan kewajiban untuk dapat mengendalikan dan menyempurnakan pelayanan kesehatan yang tersedia kepada masyarakat. Namun saat ini pelayanan publik dibidang kesehatan belum dapat dikatakan baik. Hingga saat ini pemerintah masih berbenah untuk memberikan pelayanan publik di bidang kesehatan yang optimal. Perlu adanya keterkaitan pemerintah, sektor bisnis dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang optimal berbasis e-government. Oleh karena tuntutan tersebut Puskesmas Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang membuat dan menerapkan program inovasi terkait dengan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan TIK yaitu Program Sutera Emas.

Kata Kunci: e-government, good governance, inovasi, pelayanan publik

Abstract

Health is considered an investment for the development of Indonesian people resources. Health is one of the important aspects of a country. Health becomes one of the welfare benchmarks in a country. Health is an obligation of every person to participate in realizing, maintaining and improving public health status as high as possible. The public is entitled to obtain optimal health services in accordance with the needs of the Government and health facilities is an obligation to be able to control and improve the health services available to the community. But now the public service in the field of health has not been said to be good. Until now the government is still improving to provide public services in the field of optimal health. There needs to be a link between government, business sector and society in creating an optimal service based on e-government. Because of these demands Puskesmas Kecamatan Kepanjen, Malang Regency to create and implement innovation programs related to health services applied ICT namely Sutera Emas Program

Keywords: e-government, good governance, innovation, public service

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya yang dilandaskan berdasarkan pada prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional. Setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia

akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara. Setiap upaya pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggung jawab semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat.

Selain itu sesuai dengan amanat UUD 1945 pasal 28H ayat 1 dijelaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Kesehatan diartikan sebagai kesanggupan secara fisik dan mental seseorang untuk dapat melakukan kegiatan atau rutinitas sehari-hari secara produktif dan

berkualitas. Kesehatan merupakan hal yang paling penting untuk menjaga keberlangsungan hidup masyarakat di Indonesia. Pembangunan kesehatan suatu negara harus ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup masyarakat yang setinggi-tingginya. Kesehatan dianggap sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya masyarakat Indonesia. Kesehatan adalah salah satu aspek penting suatu negara. Kesehatan menjadi salah satu tolak ukur kesejahteraan di suatu negara. Jika kesehatan di suatu negara tersebut dapat terjamin maka angka kesehatan akan meningkat. Angka kesehatan yang meningkat tentu diiringi dengan kenaikan kesejahteraan masyarakatnya.

Kesehatan merupakan kewajiban setiap orang untuk ikut mewujudkan, mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Masyarakat berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan kesehatan, rujukan tanpa membedakan status sosial. Pemerintah dan sarana kesehatan merupakan kewajiban untuk dapat mengendalikan dan menyempurnakan pelayanan kesehatan yang tersedia kepada masyarakat.

Pembangunan kesehatan dapat diwujudkan melalui kebijakan kesehatan yang dapat dikatakan sebagai pedoman dan arahan dalam upaya kesehatan. Berguna untuk meningkatkan serta menjaga kesehatan masyarakat. Keterlibatan pembangunan kesehatan harus dilakukan dan diupayakan oleh semua pihak yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat. Kolaborasi antara ketiga pihak tersebut sangat menentukan dalam pengambilan keputusan kebijakan kesehatan dan implementasinya. Tanpa adanya keterlibatan pihak pemerintah, swasta dan masyarakat maka kesehatan belum dapat dilaksanakan secara optimal.

Namun saat ini pelayanan publik di bidang kesehatan belum dapat dikatakan baik. Prosedur pelayanan publik yang berbelit-belit, penanganan kesehatan yang kurang maksimal dan biaya yang terlalu mahal menjadi beberapa faktor yang menyebabkan belum berhasilnya pelayanan publik di bidang kesehatan. Hingga saat ini pemerintah masih berbenah untuk memberikan pelayanan publik di bidang kesehatan yang optimal. Perlu adanya peran pemerintah, swasta dan masyarakat.

Pemerintah berperan sebagai regulator, pemberi dana, dan pelaksana kegiatan. Pemerintah sebagai regulator berarti pemerintah berhak menetapkan regulasi atau peraturan yang mengikat mengenai prosedur, tata cara dan pelayanan kesehatan serta membuat dan menetapkan kebijakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Departemen Kesehatan di tingkat pemerintah pusat yang bekerjasama dengan pemerintah di tingkat provinsi dan kabupaten/ kota. Regulasi pelayanan

kesehatan dilakukan sebagai upaya publik untuk memberikan pengaruh secara langsung atau tidak langsung terhadap perilaku dan fungsi organisasi maupun perseorangan yang menyediakan pelayanan kesehatan.

Pemerintah sebagai sumber pembiayaan kesehatan yang dilakukan pemerintah pusat yang bersumber dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau APBN. Anggaran Pendapatan Belanja Negara tersebut dibagi menjadi dua dana yaitu dana alokasi khusus dan dana dekonsentrasi. Dana alokasi khusus adalah dana untuk pembiayaan kesehatan di tingkat kabupaten/ kota sedangkan dana dekonsentrasi adalah dana yang digunakan untuk pembiayaan sektor kesehatan di tingkat pusat dan provinsi. Peran pemerintah sebagai pelaksana kegiatan adalah menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan berupa puskesmas, rumah sakit, rumah sakit bersalin, rumah sakit ibu dan anak di tingkat provinsi, kota/ kabupaten, kecamatan maupun kelurahan. Fasilitas pelayanan kesehatan tersebut harus memadai dan diharapkan dapat digunakan dan dimanfaatkan secara optimal.

Pemerintah harus dapat menggandeng sektor swasta dalam pelayanan kesehatan. Disadari atau tidak peran sektor swasta sangat dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. Sektor swasta mampu berkembang sangat pesat dibanding dengan pemerintah. Di mata masyarakat pemerintah identik dengan pelayanan yang lama dan berbelit-belit. Pemerintah berusaha untuk mengubah persepsi tersebut dengan menggandeng sektor swasta. Sektor swasta menjadi pilihan untuk menyediakan sistem pelayanan yang lebih cepat dan lebih responsif bagi negara. Masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan persepsi mereka. Dari segi lainnya, sektor swasta mendapatkan profit yang menjanjikan atas kemitraan dengan pemerintah dalam pelayanan kesehatan. Pemerintah dan sektor swasta tentu memiliki perbedaan dalam peran untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Peran pemerintah lebih dominan dibanding sektor swasta. Pemerintah memegang peranan sebagai sentral atau pihak yang mendominasi dalam pelayanan kesehatan.

Peran masyarakat sebagai regulator. Masyarakat dapat melakukan kendali terhadap sarana kesehatan dengan membentuk lembaga independen yang memonitori kinerja sarana kesehatan dan memberikan umpan balik kepada sarana kesehatan untuk memperbaiki mutu dan kinerja pelayanan kesehatan. Masyarakat dapat langsung berperan sebagai regulasi. Masyarakat berhak memilih sarana kesehatan yang berkinerja baik serta memadai dan menghindari sarana dan pelayanan kesehatan yang berkinerja buruk dan tidak memadai. Komplain dan saran yang disampaikan oleh masyarakat

dapat bermanfaat untuk meningkatkan bahkan memperbaiki sarana dan pelayanan kesehatan.

Menyadari bahwa pelayanan publik di bidang kesehatan yang diterapkan Indonesia belum dapat dilakukan secara optimal sesuai dengan prosedur yang ada, maka peran pemerintah, swasta dan masyarakat penting untuk meningkatkan kesehatan di Indonesia. Inovasi dianggap sebagai solusi yang tepat untuk merubah persepektif masyarakat, meningkatkan sarana kesehatan yang memadai serta meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan.

Pemerintah Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang menciptakan inovasi baru dibidang kesehatan yang pelaksanaannya berkerjasama dengan Puskesmas Kepanjen. Inovasi tersebut dibuat mengingat adanya penurunan kualitas kesehatan masyarakat di Kecamatan Kepanjen. Inovasi tersebut sudah diterapkan oleh pemerintah. Macam-macam inovasi yang diterapkan oleh Puskesmas Kepanjen adalah meng-upgrade program Sutura Emas menjadi berbasis web sehingga bisa di akses oleh masyarakat, mengembangkan desa Ngadilangkung menjadi laboratorium lapangan desa aman pangan, pembentukan Satuan Tugas Aman Pangan Desa Ngadilangkung (Satgas Aman Pangan Desa Ngadilangkung), mengembangkan pembangunan sanimas di desa/ kelurahan, mengadakan kunjungan dan bimtek bagi seluruh Tim Pelaksana UKS lembaga SD, SMP, SMA, program pendampingan keputrian, Kelas Catin, dan Ante Natal Care Terpadu. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini hendak menganalisis : Bagaimana pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Puskesmas Kepanjen, Kabupaten Malang ? dan (2) Bagaimana inovasi pelayanan kesehatan yang diterapkan di Puskesmas Kepanjen, Kabupaten Malang ?

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Definisi pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (2003: 16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteksnya, penggunaan istilah pelayanan publik dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara interchangeable, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia

dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian service dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company”. Menyimak pengertian tersebut, maka pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris public, terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Public dalam pengertian umum atau pengertian negara adalah merujukkan istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Nurcholish (2005: 178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Definisi pelayanan publik adalah menurut Simbela (2005: 5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan (2005: 6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Kepmen PAN mengelompokkan pelayanan publik berdasarkan jenis, sifat, ciri-ciri dan produk pelayanan yang dihasilkan yaitu

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kementerian PAN tentang pelayanan publik berorientasi pada pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparaturnya pelayanan publik harus berorientasi pada publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Widodo Joko, 2001, pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah terhadap publik masih dianggap belum baik atau tidak memuaskan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau institusi untuk memberikan pelayanan atau melayani keperluan orang lain dengan mendahulukan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi maupun kelompok sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima layanan, mempermudah urusan publik. Dalam pelaksanaannya harus memberikan kepuasan kepada publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai dan menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi terpenuhi maka kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak memenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas harus diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki dan ditingkatkan.

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik, yang menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang

berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Di Amerika Serikat, misalnya, ditandai dengan dikeluarkannya executive order 12863 pada era pemerintahan Clinton, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya jadi bukan suatu besaran yang terukur dengan jelas dan mudah. Oleh karena itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang merupakan besaran terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya terjamin dan terlaksana.

Definisi pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995) serta Bloom (1981) antara lain memiliki ciri-ciri seperti tidak prosedural atau birokratis, terdistribusi dan terdesentralisasi dengan baik serta berorientasi pada pelanggan. Sedangkan menurut Sinambela, dkk (2006: 6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang prima tercermin dari

1. **Transparansi.**
Yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. **Akuntabilitas**
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Pelayanan yang dapat mendorong peran masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**
Pelayanan dilarang melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan sosial, dan status sosial.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

Kasmir (2005: 31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan dan dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan nilai kepuasan yang lebih kepada

pelanggan atau publik dengan standar yang sudah ditentukan. Menurut Zethaml dan Haywood Farmer dan Warela (1997: 17) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan yaitu intangibility. Intangibility diartikan bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman bukan objek. Kebanyakan pelayanan pada dasarnya bersifat tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sekalipun sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda halnya dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.

Heterogeneity berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan atau publik memiliki kebutuhan yang heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda pula. Demikian dapat dikatakan performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu sekalipun.

Inseparability berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas direkayasa ke dalam produksi sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Mengetahui kualitas pelayanan diberikan oleh suatu organisasi dianggap penting dan berdampak kepada yang bersangkutan karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Jika hal ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah memiliki concern terhadap pelanggannya. Pada akhirnya bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima pada dasarnya berorientasi kepada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (1999) mengatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas atau prima sangat tergantung kepada tingkat kepuasan pelanggan yang akan dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimana pun pelayanan internal adalah langkah awal yang dilakukan suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang akan dilayani. Artinya bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk kepada apa yang diinginkan pelanggan atau pihak eksternal. Jika tidak demikian maka bagaimana pun performa suatu organisasi, kelompok atau institusi tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak dapat

memuaskan pelanggan, citra kerja organisasi, kelompok atau institusi tersebut akan tetap dinilai tidak bagus. Oleh karena itu pertama pentingnya untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, selain agar organisasi, kelompok atau institusi tersebut dapat turun ke lapangan membaur dengan pelanggan untuk dapat meningkatkan kinerjanya.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi sendiri sebenarnya juga merupakan istilah yang relatif baru apabila diukur dari perjalanan sejarah peradaban manusia. Istilah ini berasal dari bahasa latin *innovare* yang berarti berubah sesuatu yang menjadi baru. Istilah inovasi (*innovation* dan *innovate*) sendiri baru mulai dikenal dalam kosakata bahasa Inggris pada abad ke-16. Hanya saja pada masa itu, istilah inovasi lebih banyak diasosiasikan secara negatif sebagai troublemaker serta lebih identik dengan nuansa revolusi atau perubahan radikal yang membawa dampak yang sangat luar biasa, terutama terhadap keamanan sosial politik serta dianggap mengancam struktur kekuasaan. Sehingga rejim kekuasaan dan politik, serta otoritas keagamaan pada masa itu cenderung menolak segala hal yang berbau inovasi.

Adapun istilah *innovative* sendiri mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke-17, atau sekitar 100 tahun kemudian. Barulah kemudian setelah sekitar 300 tahun kemudian, pengertian inovasi perlahan mengalami pergeseran makna menjadi lebih positif. Inovasi dipahami sebagai "creating of something new" atau penciptaan sesuatu yang baru. Istilah inovasi menemukan pengertian modernnya untuk pertama kali dalam Oxford English Dictionary edisi tahun 1939 yaitu "the act of introducing a new product into market". Dalam hal ini inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang incremental.

Dalam literatur modern, inovasi sendiri memiliki pengertian yang sangat beragam serta banyak perspektif yang mencoba memaknainya. Salah satu pengertian menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Pengertian ini menekankan pemahaman inovasi sebagai sebuah kegiatan (proses) penemuan (*invention*).

Sedangkan dalam Damanpour dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sejalan dengan itu menurut Rogers 3, salah

satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter. Jadi inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian dari Damanpour maupun Rogers ini menunjukkan bahwa inovasi dapat merupakan sesuatu yang berwujud (tangible) maupun sesuatu yang tidak berwujud (intangible). Sehingga dimensi dari inovasi sangatlah luas. Memaknai inovasi sebagai sesuai yang hanya identik dengan teknologi saja akan jadi menyempitkan konteks inovasi yang sebenarnya.

Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik adalah terdiri dari inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan produk-produk jasa dan proses-proses produksi termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan. Inovasi delivery termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. Inovasi administratif dan organisasional termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi supplier. Inovasi konseptual dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru. Inovasi interaksi sistem cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Levey dan Loomba (1973: 15) dalam buku Azrul (1996: 35) Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Selain itu berdasarkan Undang-undang RI No. 23 tahun 1992 pasal 1 ayat 2 (2002:2) mengatakan bahwa pengertian pelayanan kesehatan adalah “setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat.

Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif atau pencegahan dan promotif atau peningkatan kesehatan dengan sasaran masyarakat. Berdasarkan pada beberapa pendapat yang menjelaskan mengenai pelayanan kesehatan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan oleh pemerintah, swasta dan masyarakat dalam melayani seseorang untuk mencegah penyakit, menyembuhkan, serta mengobati kesehatan.

Good Governance

Pinto dalam Nisjar (1997:119) mengatakan bahwa governance adalah praktek penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya. Sedangkan, Hughes dan Ferlie, dkk dalam Osborne dan Gaebler, (1992) mendefinisikan bahwa good governance, memiliki kriteria yang berkemampuan untuk memacu kompetisi, akuntabilitas, responsif terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh pengguna jasa, dan terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai.

Good governance memiliki arti yang luas dan sering dipahami secara berbeda-beda. Good governance sering mengilhami untuk mewujudkan pemerintah yang memberikan ruang partisipasi yang luas bagi aktor dan lembaga di luar pemerintahan sehingga ada pembagian peran dan kekuasaan yang seimbang antara negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Adanya pembagian peran yang seimbang dan saling melengkapi diantara ketiga unsur tersebut bukan hanya memungkinkan adanya check and balance tetapi juga menghasilkan sinergi yang baik antar ketiganya dalam mewujudkan kesejahteraan bersama.

Secara umum karakteristik yang melekat pada governance adalah praktik good governance yang harus memberi ruang kepada aktor non pemerintah untuk ikut berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga memungkinkan adanya sinergi diantar aktor dalam lembaga pemerintah dengan lembaga non pemerintah seperti mekanisme pasar dan masyarakat sipil. Terkandung nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja mewujudkan kesejahteraan bersama. Good governance adalah praktik pemerintah yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta berorientasi pada kepentingan publik.

Electronic Government (E-Government)

Upaya mewujudkan good governance dapat dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pemanfaatan TIK pada tata kelola pemerintah agar efektif dan efisien dalam menjalankan roda organisasi dan memberikan pelayanan cepat kepada warga masyarakat ini sering disebut e-government. E-government sebagai cerminan good governance dapat dilakukan dan diterapkan pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang bersih dan berkesinambungan.

Heeks (2008) menjelaskan “E-government is the use of information and communication technologies (ICTs) to improve the activities of public sector

organisations” artinya e-government menekankan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kegiatan organisasi sektor publik. Sejalan dengan dengan hal tersebut Forman (2005) menyebutkan e-government mengacu pada penggunaan teknologi digital untuk mengubah tata kerja pemerintah dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pemberian layanan. Lebih lanjut Kettani dan Moulin (2014:45-46) mengatakan e-government merupakan proses reformasi dalam cara kerja pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan organisasi untuk memenuhi kebutuhan informasional dan transaksional warga masyarakat dimanapun dan kapanpun.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini adalah penelitian data tersedia. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini, adalah

- a. Penerapan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kepanjen, Kabupaten Malang.
- b. Inovasi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Kepanjen, Kabupaten Malang

Lokasi penelitian yang dipilih adalah di Puskesmas Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang. Situs penelitian yaitu yang berkaitan dengan letak dimana penelitian dilakukan dari objek penelitian. Yang menjadi situs dalam penelitian ini adalah Puskesmas Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang pada bagian pemegang program kesehatan. Sumber data yang diperoleh melalui data sekunder dan data tersedia, yaitu data yang diperoleh dari Puskesmas Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang.

Analisis data menggunakan model dari Miles dan Huberman. Analisis model interaktif dari Miles dan Huberman terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Pengumpulan data yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian, reduksi data yaitu memilih dan memilah hal yang penting. Selanjutnya adalah penyajian data dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif disajikan dalam bentuk uraian berupa teks. Tahap terakhir adalah membuat kesimpulan terkait temuan penelitian di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kepanjen

Penerapan pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Kepanjen dilakukan melalui berbagai macam strategi, yang melalui strategi-strategi ini dapat

meningkatkan pelayanan puskesmas kepada masyarakat. Strategi yang digunakan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan adalah :

1. Meningkatkan efektivitas koordinasi dan sinergitas dengan instansi terkait dalam rangka mensukseskan kebijakan kepala daerah dibidang kesehatan. Peran pemerintah tidak luput dari adanya bantuan dan koordinasi dari instansi lain yang terkait untuk mensukseskan kebijakan kepala daerah. Instansi tersebut adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Malang, Puskesmas yang berada di kelurahan/ desa, pihak swasta dan masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas dan mengefektifkan institusi masyarakat. Peran serta masyarakat dan institusinya diharapkan berdampak pada kualitas dan keefektifan institusi tersebut dalam mendukung adanya inovasi pemerintah di bidang kesehatan.
3. Meningkatkan daya dukung sarana prasarana bidang kesehatan. Sarana dan prasarana kesehatan harus dapat digunakan dan dimanfaatkan semaksimal mungkin. Serta sarana dan prasarana tersebut harus memadai serta harus dilakukan perawatan secara berkala, agar terus dapat dimanfaatkan secara maksimal.
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat di bidang kesehatan. Melakukan sosialisasi program, pemberdayaan masyarakat untuk dapat meningkatkan partisipasi di bidang kesehatan. Peningkatan partisipasi masyarakat diharapkan selaras dengan adanya peningkatan kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Inovasi Pemerintah di Bidang Kesehatan

Program Sutera Emas atau Surveilans Epidemiologi Terpadu Berbasis Masyarakat merupakan program yang dimulai sejak tahun 2009 yang dicanangkan oleh Bupati Malang, Bapak Rendra Kresna. Program Sutera Emas merupakan program surveilans berbasis masyarakat yang pertama di Indonesia. Program Sutra Emas di Puskesmas Kepanjen, Kabupaten Malang meraih penghargaan sebagai Daerah dengan Terobosan Inovatif Pelayanan Kesehatan dalam anugerah Otonomi Award 2013 dari JPIP (Jawa Pos Institute of Pro Outonomy) dan dijadikan puskesmas percontohan nasional dalam bidang surveillance berbasis masyarakat.

Program Sutera emas merupakan program untuk mendeteksi penyakit yang berpotensi sebagai wabah penyakit yang mengancam kematian ibu dan anak. Program ini digunakan sebagai pendeteksi kewaspadaan dini. Bertujuan untuk mengoptimalkan peran pemberdayaan masyarakat sebagai sub,yek. Pelayanan

kesehatan yang memprioritaskan pada temuan kasus kesehatan secara dini, laporan kasus kesehatan secara dini, penanganan kasus kesehatan secara dini, serta pemberdayaan kepada masyarakat khususnya untuk mewujudkan perilaku hidup sehat.

Dibentuk beberapa kader yang sudah terlatih ditingkat terkecil yaitu Rukun Tetangga (RT). Software Kader ini bertugas sebagai sumber informasi awal dan tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan ini sudah menyebar di seluruh desa di Kecamatan Kepanjen. Unit pelayanan kesehatan di tingkat desa sudah dilengkapi dengan alat bantu yang berupa telepon genggam yang digunakan sebagai media pelaporan dan software yang mampu menganalisis data-data yang diperlukan secara otomatis. Software ini dapat bekerja selama 24 jam penuh dan dapat diakses secara bebas oleh publik. ini sudah bisa diakses pada tahun 2013 dan terus mengalami pembenahan dalam memberikan pelayanannya.

Pelaporan penyakit yang berpotensi mengancam kematian ibu dan anak tidak hanya bisa dilakukan melalui software saja tetapi bisa melalui pesan singkat yaitu Short Message Service (SMS). Semua SMS yang dikirim akan diterima oleh server dengan bantuan modem. Server tersebut fungsinya adalah untuk menampung data dan melakukan perhitungan analisis data.

Teknis program sutera emas ini adalah kader yang tersebar di seluruh RT di Kecamatan Kepanjen mewakili wilayahnya masing-masing. Kader sutera emas tersebut melaporkan kepada petugas kesehatan desa untuk selanjutnya petugas kesehatan desa bersama kader sutera emas melakukan kunjungan ke wilayah pelapor atau rumah penderita. Tahap selanjutnya adalah petugas kesehatan desa melaporkan kasus melalui SMS. Selanjutnya software tersebut menganalisa, menampung, menghitung dan memberikan simbol peringatan berupa balasan SMS. Petugas kesehatan mempersiapkan penanganan medis dan rujukan. Alurnya adalah informasi menjelang persalinan ke bidan desa, bidan koordinator, dan kepala puskesmas. Kemudian informasi kejadian luar biasa penyakit kepada tim gerak

Cepat, dinas dan puskesmas. Langkah selanjutnya data terkait akan ditransfer kepada sijari emas dan contra war. Ketika kasus di surveillance ini menunjukkan kasus tingkat resiko yang tinggi maka langkah selanjutnya adalah tim gerak cepat dari puskesmas dan Dinas Kesehatan Kabupaten Malang akan mendatangi titik lokasi temuan kasus. Data terkait kejadian kasus tersebut akan secara otomatis juga terinput dalam server software sutera emas Dinas Kesehatan yang mendapatkan kiriman laporan data dari puskesmas terkait. Input data tersebut nantinya akan didistribusikan kepada kepala dinas dan juga bidang/seksi terkait yang disesuaikan dengan temuan kasus di lapangan. Berbagai prosedur pelaksanaan program

sutera emas ini bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan selamat.

Dalam inovasi ini peran pemerintah dan masyarakat sudah sangat terlihat dan terjalin dengan baik. Inovasi yang diterapkan berbasis e-government sudah berjalan lancar dan mendapat sambutan yang baik dari masyarakat. Masyarakat juga ikut berperan aktif dalam penanganan kasus kesehatan ini mengingat pemerintah sedang gencarnya melakukan inovasi di bidang pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan. Pemberdayaan masyarakat melalui pengkaderan sudah sangat membantu pemerintah dalam menjalankan program inovasinya.

Pemberdayaan masyarakat dinilai berhasil apabila keterlibatan partisipatif atau peran serta aktif dari masyarakat untuk diberdayakan dalam mengembangkan berbagai potensi dan kemampuan dalam dirinya untuk dapat membantu pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan kesehatan secara mandiri. Keikutsertaan masyarakat dalam pemberdayaan masyarakat yang berperan aktif akan berdampak positif baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berbagai penemuan penyakit yang berpotensi dilakukan dengan pendeteksian secara dini memiliki tujuan untuk meminimalisir angka kematian dan memberikan penanganan secara dini kepada masyarakat. Program sutera emas digunakan sebagai upaya untuk memberdayakan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Masyarakat diikutsertakan dalam program masyarakat. Masyarakat memiliki peranan penting sebagai partner bagi pemerintah menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan persepsi dan minat masyarakat.

Terdapat penerapan good governance dalam Program Sutera Emas yaitu keterlibatan masyarakat sebagai kader kesehatan dan aktor pemberdayaan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang optimal di bidang kesehatan kepada masyarakat, meskipun keterlibatan sektor bisnis belum terlihat dalam program ini.

Dalam pembuatan inovasi pasti tidak luput dari adanya faktor yang menghambat yaitu penggunaan e-government pada masyarakat yang gagap teknologi dianggap belum berdampak lebih. Keikutsertaan masyarakat sebagai kader sudah disambut baik dan diikuti oleh masyarakat tetapi banyak kader yang bukan berlatarbelakang sebagai tenaga medis atau paham tentang kesehatan sehingga untuk pendeteksian penyakit belum dapat dilakukan secara optimal. Prosedur pelaporan yang sedikit berbelit menyebabkan masyarakat masih banyak yang belum memahami alur dan prosedur pelaporan melalui software sutera emas. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk menjaga lingkungan sekitarnya agar bersih dan menyebabkan kebiasaan buruk yang muncul di

masyarakat yang menimbulkan wabah penyakit. Harapannya kedepan diharapkan inovasi ini akan terus diperbaiki dan akan terus dikembangkan dengan semakin meminimalisir kendala-kendalanya.

PENUTUP

Simpulan

Kesehatan merupakan indikator kesejahteraan penduduk suatu negara. Masyarakat berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan kesehatan, rujukan tanpa membedakan status sosial. Oleh karena pentingnya kesehatan dan pentingnya memberikan pelayanan kesehatan yang baik maka Puskesmas Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang membuat inovasi berbasis e-government yaitu Program Sutura Emas. Program tersebut melibatkan banyak pihak yaitu pemerintah contohnya Dinas Kesehatan, dan puskesmas serta peran partisipatif masyarakat dalam mewujudkan program tersebut. Inovasi kesehatan ini dilakukan melalui peran aktif masyarakat yang diwakili oleh tenaga masyarakat yang sudah terlatih dan menyebar di masing-masing RT melaporkan adanya kasus kesehatan melalui SMS dalam telepon genggam ke server yang telah disediakan, pihak kesehatan melalui Puskesmas atau Dinas Kesehatan dengan cepat menanggapi dan melakukan tindakan yang diperlukan. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala disana sini, namun melalui inovasi ini pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Kepanjen nampak jelas keterlibatan aktif masyarakat dalam pelayanan kesehatan secara mandiri..

Saran

Saranmya adalah perlu sosialisasi melalui pendampingan bagi masyarakat yang masih gagap teknologi, perlunya pelatihan bagi kader kesehatan yang berasal dari masyarakat umum supaya semakin memahami pendeteksian penyakit secara dini, perlunya pembuatan system pelaporan yang simple dan memudahkan pasien, dan perlunya peningkatan kesadaran masyarakat melalui penyuluhan dan praktek hidup sehat misalnya pembiasaan membuang sampah pada tempatnya.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press. Yogyakarta

Forman, M. A. H. 2005. "E-Government: Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government" dalam

<http://go.worldbank.org/XDSYI1P0S0> diakses pada 17 Agustus 2018 pukul 10.00 WIB

Heeks.2008. "eGovernment for Development: What is eGovernment?" dalam <http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml> diakses pada 17 Agustus 2018 pukul 10.05 WIB

Kettani, D., & Moulin, B. 2014. *E-government for good governance in developing countries: Empirical evidence from the eFoz project*. Canada: Anthem Press.

Koentjoro, Tjahjono. 2011. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*, Andi. Yogyakarta

Marie, Naomi. 2013. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, In Media. Jakarta

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*, LAN STIA. Jakarta

Satrianegara, Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Salemba Medika. Jakarta

Trinanto, Laksono. 2005. *Desentralisasi Kesehatan di Indonesia dan Perubahan Fungsi Pemerintah*, Gajah Mada Press. Yogyakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-undang Dasar 1945 pasal 28H ayat 1

Widodo, Joko. 2001.,1 *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, CV Citra Malang. Malang