



Efektifitas Pemanfaatan Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) Bahari di Sinjai sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik

Asriadi¹, Sumardi², Jusniaty³

¹ Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia

² Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia

² Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia

E-mail : asrdiadi08@gmail.com ¹ sumardi1610@gmail.com ² jusniaty@gmail.com ³

Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana efektifitas penggunaan Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) dalam mewadahi warga Pulau Sembilan. Menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui indikator mekanisme dan efektifitas penggunaannya beserta respon masyarakat terhadap keberadaan RTK tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa RTK sebagai salah satu dari 99 Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah telah menghasilkan dampak positif terhadap pelayanan dalam bidang kesehatan masyarakat Kabupaten Sinjai umumnya dan Pulau Sembilan khususnya. Pemanfaatan RTK Bahari di Kabupaten Sinjai ini, dikategorikan sebagai sarana pelayanan yang sangat efektif dalam mengakomodasi hak layanan kesehatan primer masyarakat Pulau Sembilan terutama bagi Ibu hamil, dan proses bersalin serta jaminan perawatan pra dan pasca persalinan, selain itu responsivitas pengelola dan tenaga medis dalam memberikan pelayanan terhadap pasien beserta keluarganya merupakan nilai tambah dalam membuktikan bahwa konsep assurance, responsivitas, tangibles, realibility dan empathy mampu direalisasikan dengan maksimal.

Kata Kunci: Efektifitas; RTK; Inovasi Pelayanan Publik

Abstract

This paper aims to analyze how effective the use of the Waiting House is Birth (RTK) in accommodating the residents of Pulau Sembilan. Using descriptive analysis qualitatively through indicators of the mechanism and effectiveness of its use along with community response on the existence of the RTK. The results show that RTK as one of the 99 The Government's Public Service Innovations have had a positive impact on services in the field of public health, Sinjai Regency in general and Pulau Sembilan in particular. The utilization of the Marine RTK in Sinjai Regency is categorized as a means of services that are very effective in accommodating the community's primary health care rights Pulau Sembilan is especially for pregnant women, and the delivery process and pre-care guarantees and post-delivery, in addition to the responsiveness of managers and medical personnel in providing service to patients and their families is an added value in proving that the concepts of assurance, responsiveness, tangibles, reliability and empathy can be realized maximally.

Keywords: Effectiveness; RTK; Public Service Innovation

PENDAHULUAN

Tulisan ini sesungguhnya mengeksplorasi bentuk layanan kesehatan bagi masyarakat, dimana eksistensi masyarakat pada umumnya di ilhami memiliki keterbatasan dan kelemahan baik dari segi finansial maupun akses untuk melanjutkan hidup dan kehidupannya saat ini dan akan datang. Di waktu yang bersamaan ada kesadaran akan hak pelayanan, baik primer maupun sekunder.

Sehingga keberadaan pemerintah selain bertanggung jawab dalam tata kelola negara dan pemerintahan, juga ada bangsa yang menjadi objek utama yang wajib memperoleh perlindungan, keamanan, kenyamanan dan pelayanan berkualitas.

Sejalan atas perspektif di atas, sejauh ini problem yang sangat krusial dihadapi pemerintah adalah terwujudnya suatu sistem yang mampu mengakomodasi dan merespon secara efektif pelayanan dalam bidang kesehatan. Derajat kesehatan masyarakat suatu negara sangat dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan masyarakat.

Dinamikanya kemudian adalah Puskesmas dan Rumah Sakit sebagai wadah utama transaksi dan sarana kesehatan, di beberapa wilayah Tanah Air masih terbatas, selain keterbatasan sarana yang dimiliki juga ada faktor geografis yang luput dari jangkauan pelayanan, sehingga berakibat hilangnya harapan hidup warga disaat membutuhkan pertolongan medis terlebih dalam situasi dan kondisi darurat. Namun problem tersebut secara perlahan di respon oleh pemerintah. Berdasarkan data (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018), jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2017 adalah 9.767 unit, yang terdiri dari 3.411 unit Puskesmas rawat inap dan 6.356 unit Puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2014-2016 yaitu sebanyak 9.754 unit, dengan jumlah Puskesmas rawat inap sebanyak 3.396 unit dan Puskesmas non rawat inap sebanyak 6.358 unit.

Namun demikian, peningkatan jumlah Puskesmas tidak secara langsung menggambarkan pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan primer di suatu wilayah. Pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan primer dapat di lihat secara umum dari rasio Puskesmas terhadap kecamatan. Rasio Puskesmas terhadap kecamatan pada tahun 2016 sebesar 1,36. Hal ini menggambarkan bahwa rasio ideal Puskesmas terhadap kecamatan yaitu minimal 1 Puskesmas di 1 kecamatan, secara nasional sudah terpenuhi, tetapi perlu diperhatikan distribusi dari Puskesmas tersebut di seluruh kecamatan. Komitmen pemerintah untuk menopang responsifitas puskesmas dan rumah sakit adalah dengan menghadirkan inovasi. (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017) merilis bahwa hingga tahun 2017 sedikitnya ada 99 (sembilan puluh sembilan) top inovasi pelayanan publik yang digalakkan oleh pemerintah yang tersebar di sejumlah pelosok tanah air.

Inovasi pemerintah tersebut salah satunya dalam bidang pelayanan kesehatan yang merupakan salah satu urusan otonomi dan dimiliki banyak ruang inovasi karena tantangan layanan kesehatan bersifat sangat kompleks, kompleksitas itulah yang selalu menghasilkan berbagai ide selain menghasilkan kebaruan dalam suatu pembaruan inovasi pemerintah antara lain dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat baik dipemerintah pusat dan pemerintah daerah. Di tingkat daerah, misalnya disaat ini ada beberapa kabupaten dan kota yang sudah berhasil mengadakan inovasi-inovasi administrasi, sehingga dapat memperbaiki penyelenggaraan pemerintah, serta dapat melayani masyarakat dengan lebih baik.

Sejumlah peneliti telah melakukan kajian atas inovasi pemerintah termasuk pemerintah daerah dalam hal inovasi pelayanan kesehatan, menghasilkan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang diperoleh misalnya, Inovasi Program Kesehatan 24 Jam dalam mewujudkan *Good Health Care Governance* di Kabupaten Bantaeng menyimpulkan bahwa upaya yang dilakukan pemerintah dalam pelayanan kesehatan 24 jam yaitu menyediakan saran dan prasarana berupa alat dan bahan agar masyarakat merasa puas terhadap apa yang diberikan oleh pemerintah setempat, dapat dilihat dari *call center* layanan kesehatan 24 jam, ambulans serta dokter keluarga yang siap sedia menolong masyarakat kapanpun dibutuhkan dan tidak melakukan layanan terhadap kecelakaan, namun juga masyarakat yang menderita penyakit, meski berada di pelosok desa. (Tahir, 2017).

Hafizh, (2016) meneliti tentang layanan e-Health sebagai inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia yang berfokus di Klinik Pucangsewu Surabaya menjelaskan bahwa E-Health sebagai layanan kesehatan yang bertujuan untuk meminimalkan antrean panjang di konter Klinik dan rumah sakit, percepatan aliran layanan kepada pasien dalam rujukan medis, dan susunan data kesehatan penduduk kota Surabaya. Hasilnya adalah tipologi inovasi e-Health layanan, yaitu, proses inovasi layanan, inovasi metode, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Kategori e- Inovasi layanan kesehatan adalah inovasi yang mendukung dan tingkat layanan Inovasi e-Health adalah tingkat inkremental.

Kemudian (Kurniawan, 2017) menegaskan pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Dari seluruh hasil penelitian terkait inovasi pelayanan pemerintah daerah dalam hal pelayanan kesehatan di atas, tidak satupun menyinggung problem vital terkait solusi yang ditawarkan atas problem kesehatan di wilayah yang terisolir atau memiliki kesulitan dalam jangkauan kesehatan seperti yang terjadi di Kecamatan Pulau IX, Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan dan hendak penulis kaji pada pembahasan ini. Peneliti pertama berfokus pada layanan 24 jam yang diyakini respon terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat, kedua lebih mengedepankan inovasi kesehatan berbasis teknologi sementara peneliti ketiga lebih kepada penegasan akan pentingnya inovasi pelayanan publik. Padahal aspek yang tak kalah penting diperhatikan dalam hal pelayanan kesehatan akses terhadap fasilitas pelayanan dan di Kabupaten Sinjai yang secara geografis terdiri atas 9 (sembilan) Kecamatan memiliki keterbatasan sarana kesehatan. Fakta menunjukkan bahwa sarana kesehatan di Sinjai adalah 1(satu) unit Rumah sakit dan 6 (enam) unit Puskesmas, artinya ini sangat tidak ideal bila dibandingkan dengan jumlah Wilayah Kecamatan yang ada.

Disisi lain Kabupaten Sinjai memiliki satu Kecamatan Yakni Kecamatan Pulau IX yang terpisah dari daratan Sinjai dan berupa kepulauan. Kecamatan ini terdiri dari sembilan pulau dengan luas wilayah yaitu 7,55 km² dan terletak sekitar 12 mil dari ibukota kabupaten. Untuk mencapai fasilitas pelayanan kesehatan, Puskesmas

PONED dan RS PONEK terdekat harus ditempuh dengan transportasi laut dengan lama tempuh rata-rata 2 - 3 jam. Kondisi ini meresahkan warga terlebih bila dalam kondisi darurat sebab tidak jarang ada yang meninggal sebelum sampai ke dermaga. Termasuk mereka yang hamil memiliki kesulitan akses persalinan. Menyadari kondisi tersebut pemerintah bersama masyarakat kecamatan Pulau Sembilan berinisiatif menyediakan Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) yang secara bersamaan masuk sebagai 99 top inovasi pelayanan publik bidang kesehatan.

Oleh karena itu, penulis ingin melihat bagaimana efektifitas penggunaan RTK tersebut dalam mewadahi warga dari pulau sembilan. Sehingga alur pemikiran yang penulis sajikan untuk mengantarkan pada pembahasan ini adalah konsep pelayanan publik.

LITERATUR REVIEW

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut (Mariana, 2013) pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Sedangkan menurut (M. R. Pratama, 2013) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (M. R. Pratama, 2013) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi secara sederhana berarti berubah menjadi sesuatu yang baru. Ini seperti pernyataan (Fitriana, 2014) mengenai inovasi yang berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selain itu inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif (Fitriana, 2014).

Inovasi dapat dilihat dari dua sudut pandang, inovasi sebagai obyek dan sebagai aktivitas. (M. Y. Pratama, 2015) mengatakan bahwa inovasi sebagai suatu obyek juga memiliki arti sebagai suatu produk atau praktik baru yang tersedia bagi aplikasi, umumnya dalam suatu konteks komersial. Biasanya, beragam tingkat kebaruannya dapat dibedakan, bergantung pada konteksnya: suatu inovasi dapat bersifat baru bagi suatu perusahaan (atau "agen/aktor"), baru bagi pasar, atau negara atau daerah, atau secara global. Sementara itu, inovasi sebagai suatu "aktivitas" merupakan proses penciptaan inovasi, seringkali diidentifikasi dengan

komersialisasi suatu intervensi. Jadi, baik dalam sudut pandang “obyek” maupun “aktivitas” inovasi bertujuan untuk komersialisasi.

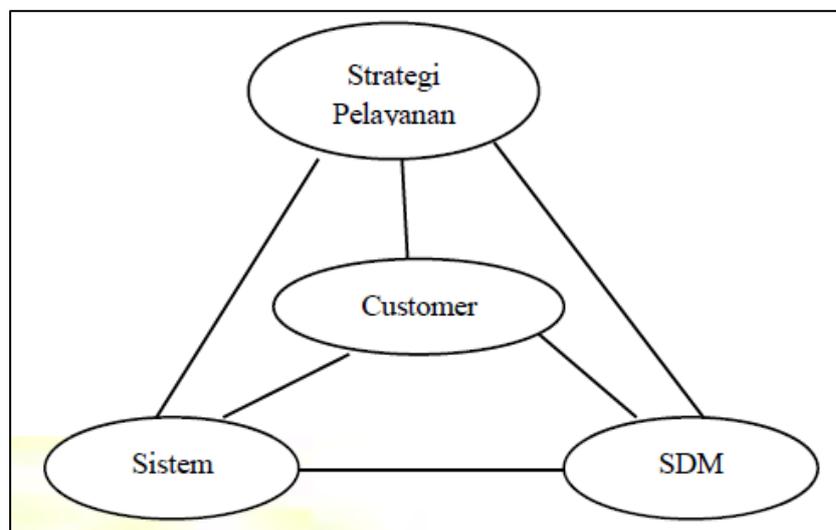
Konsep Pelayanan Kesehatan

Menurut UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan, pada pasal 4-8 disebutkan setiap orang berhak atas kesehatan, akses atau sumber daya, pelayanan kesehatan yang aman bermutu dan terjangkau, menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan, lingkungan yang sehat, info dan edukasi kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab, dan informasi tentang data kesehatan dirinya.

Hafizh, (2016) Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan atau sebuah sub system pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan) dengan sasaran masyarakat, atau upaya yang dilakukan secara bersama sama atau sendiri dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok, atau masyarakat. pelayanan kesehatan yang baik adalah bersifat wajar dan dapat diterima oleh masyarakat artinya pelayanan kesehatan tersebut dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi, tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, dan kepercayaan masyarakat serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu keadaan pelayanan kesehatan yang baik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. (Handayani et al., 2013) mengatakan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Jika kesemua karakteristik produk baik maka produk tersebut dikatakan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna layanan (*meeting the needs of customers*), seperti pada skema di bawah ini



Gambar 1. Skema Segitiga Pelayanan Publik

Hubungan keempat aspek di atas diistilahkan sebagai segitiga pelayanan publik, dimana kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi layanan, strategi, dan pengguna layanan (*customers*).

Indikator Kualitas Pelayanan

Pratomo & Setyowati, (2014) mengatakan bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dilihat dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Dari indikator tersebut, efektifitas Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) Bahari di Sinjai diukur dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*

METODOLOGI

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sinjai khususnya di Kelurahan Lappa. Lokasi ini dipilih karena penulis memotret sesuai dengan keberadaan Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) Bahari bagi warga Pulau IX. Penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif, yang:

A. Fokus Penelitian

Adapun fokus atau indikator yang diukur dalam penelitian ini adalah:

1. Mekanisme dan Efektifitas Penggunaan RTK
2. Respon masyarakat setelah adanya RTK

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan triangulasi metode yang mana dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Oleh karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

C. Alat Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif yang diperkenalkan oleh (Ridder et al., 2014) dimana terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu; kondensasi data, penyajian data pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) yang berlokasi di sekitar dermaga penyeberangan Kelurahan Lappa Kecamatan Sinjai Utara merupakan Bangunan rumah salah seorang warga kelurahan Lappa, Kecamatan Sinjai Utara yang secara sukerala menyediakan sebagian rumahnya beserta fasilitas untuk dijadikan RTK bagi masyarakat Kecamatan Pulau Sembilan.

Dasar dibentuknya RTK Bahari karena adanya beberapa kematian di Pulau IX Tahun 2013. Kemudian ada satu kejadian saat proses rujukan dari puskesmas. Ketika tiba di Daratan Ibunya meninggal. Sehingga di bentuklah rumah tunggu pada tanggal 12 november 2014 dengan bentuk pelayanan tersedianya kader 3 orang dan RTK ini tidak dipungut bayaran.



Gambar 2. Potret Penyebrangan Pulau Sembilan ke Dermaga Kelurahan Lappa

RTK Bahari bertujuan untuk mendekatkan akses pelayanan kesehatan Ibu Hamil, Bersalin, Nifas dan Bayi baru lahir sehingga jumlah persalinan di fasyankes meningkat serta menurunkan angka kematian pada ibu hamil yang resiko tinggi, komplikasi serta bayi baru lahir di pulau IX. Sasaran RTK Bahari diutamakan bagi Ibu Hamil yang berasal dari Kecamatan Pulau IX yang memiliki faktor resiko atau resiko tinggi. Sejak di bentuk sampai sekarang jumlah Ibu Hamil yang menggunakan RTK Bahari sebanyak 38 orang.

Mekanisme dan Efetifitas Penggunaan Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) Bahari

Kebijakan pengadaan Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) didasarkan atas komitmen Dinas Kesehatan Kabupaten Sinjai untuk mengakomodasi keberadaan masyarakat terpencil terutama di daerah-daerah yang jauh dari fasilitas pelayanan kesehatan, proses persalinan masih tidak begitu diperhatikan. Dimana, proses persalinan masih ditolong oleh dukun bayi atau biasa dikenal dengan sebutan

dukun beranak. Kondisi ini sangat mengkhawatirkan, karena komplikasi yang terjadi pada saat persalinan tidak bisa diprediksi

Selain itu Andi Suyanto Asapa menyebut bahwa angka kematian ibu dan anak di Sinjai masih menduduki posisi kedua di Sulawesi Selatan, kematian ibu, persoalan gizi buruk dan imunisasi. Menurut Ketua Pengelola Rumah Tunggu Kelahiran, Yohanes Jerahi, menjelaskan, bahwa RTK pengelolaannya merupakan kolaborasi dokter, bidan, perawat, petugas gizi. Swadaya lintas sektor, Puskesmas dan masyarakat.



Gambar 3. Potret Rumah Tunggu Kelahiran Pulau Sembilan

Mekanismenya adalah setelah pasien sudah diperkenangkan berada dirumbah tunggu saat sudah merasakan ada tanda-tanda ingin melahirkan dan biasanya 4-5 hari sebelum melahirkan dan 1-7 hari setelah melahirkan masih menjadi pengawasan bidan, setelah sudah sehat diizinkan pulang. Mereka di Rumah Tunggu mendapat penyuluhan tentang materi menerima kehamilan dan siap menghadapi kehamilan', serta merawat bayi dan diri pasca lahir.

Penggunaan RTK tersebut hingga saat ini masih terus disosialisasikan sehingga target kelahiran produktif dan proses persalinan dapat ditangani secara komprehensif sehingga tidak menimbulkan resiko kematian bagi ibu dan bayi. Dengan demikian tolok ukur efektifitas yang dilakukan oleh pihak Dinas Kesehatan dan tenaga medis mengacu pada aksi cepat tanggap, jadi dari hasil sosialisasi yang dilakukan sebelumnya tercipta kolaborasi antara masyarakat, pemerintah, medis dan pengelola RTK.

Respon Masyarakat Setelah Adanya Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) Bahari

Keberadaan Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) bahari mendapat respon yang sangat positif dari masyarakat Kabupaten Sinjai khususnya yang bermukim di Pulau IX. Sebelumnya harus menempuh perjalanan 2-3 jam untuk sampai di puskesmas dan rumah sakit dan tidak sedikit diantara mereka harus gugur ditengah perjalanan laut, kini menjadi efektif, efisien dan instan.



Gambar 4. Potret Pelayanan Rumah Tunggu Kelahiran Pulau Sembilan

Masyarakat merasakan adanya pelayanan prima, sebab rumah tunggu tersebut di ibaratkan berada dirumah pribadi pasien sehingga, mereka tidak dipungut biaya dan segala fasilitas, makanan, minuman serta seluruh biaya perslinan dan pengobatan tidak perlu ditanggung oleh pasien ataupun keluarga pasien namun ditanggung oleh pemerintah daerah kabupaten melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Sinjai.

Dengan demikian indikator kualitas layanan seperti yang di uraikan oleh (Pratomo & Setyowati, 2014) dalam (Pramyastiwi et al., 2013) yaitu (a). *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan, (b). *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggaraan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. (c). *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. (d). *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. (e). *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Terimplementasi dengan baik, efektif dan maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan sejumlah uraian di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa, keberadaan Rumah Tunggu Kelahiran (RTK) sebagai salah satu dari 99 Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah telah menghasilkan dampak positif terhadap pelayanan dalam bidang kesehatan masyarakat Kabupaten Sinjai umumnya dan Pulau IX khususnya. Pemanfaatan RTK Bahari di Kabupaten Sinjai ini, dikategorikan sebagai sarana pelayanan yang sangat efektif dalam mengakomodasi hak layanan kesehatan primer masyarakat Pulau IX terutama bagi Ibu hamil, dan proses bersalin serta jaminan perawatan pra dan pasca persalinan, selain itu responsivitas pengelola dan tenaga medis dalam memberikan pelayanan terhadap pasien beserta keluarganya merupakan nilai tambah dalam membuktikan bahwa konsep *assurance*, *responsivitas*, *tangibles*, *reliability* dan *empathy* mampu direalisasikan dengan maksimal.

Pasien beserta keluarganya tidak hanya memperoleh layanan saat proses persalinan semata, namun di saat yang bersamaan mereka juga difasilitasi dengan bekal dan pengetahuan bagaimana merawat dan membesarkan buah hati secara maksimal dengan kaidah-kaidah medis dan spiritual. Sebagai saran dalam kajian ini adalah pemerintah Kabupaten Sinjai kedepan perlu mengadakan RTK di setiap kecamatan, agar mutu pelayanan Kesehatan di Sinjai meningkat sekaligus menekan angka kematian Ibu dan Bayi yang tidak terakomodasi dari jangkauan medis.

REFERENSI

- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10.
- Hafizh, D. A. (2016). Inovasi Pelayanan Publik; Studi Deskriptif tentang Penerapan Layanan e-Health dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3).
- Handayani, W., Sophianingrum, M., & Nutriandini, U. (2013). Kajian Roadmap Pengembangan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Kota Semarang. *Riptek*, 7(2), 97–108. <https://doi.org/10.1143/PTP.102.229>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*. <https://doi.org/10.1111/evo.12990>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mariana, D. (2013). Otonomi Daerah dan Inovasi Kebijakan. *Jurnal Pascasarjana: GOVERNANCE*, 1(1), 13–20. <http://www.ejournal-unisma.net/ojs/index.php/governance/article/view/304>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017. In *感染症誌* (Vol. 91).
- Pramyastiwi, D. E., Hardjanto, I., & Said, A. (2013). Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi pada PT KeretaApi Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(3), 61–69.
- Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218–225. [http://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-publik-\(studi-deskriptif-tentang-nilai-tambah-\(value-added\)-inovasi-pelayanan-perizinan-bagi-masyarakat-di-kota-kediri\)-article-5553-media-138-category-8.html](http://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-publik-(studi-deskriptif-tentang-nilai-tambah-(value-added)-inovasi-pelayanan-perizinan-bagi-masyarakat-di-kota-kediri)-article-5553-media-138-category-8.html)
- Pratama, M. Y. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Paleyanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*. 1304067409.
- Pratomo, Y. I. F., & Setyowati, K. (2014). Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan RSUD Kota Surakarta (Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

RSUD Kota Surakarta). *Jurnal Wacana Publik*.

Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. *Zeitschrift Fur Personalforschung*, 28(4), 485–487. <https://doi.org/10.1177/239700221402800402>

Tahir, M. M. (2017). *Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar*. 2, 13–22.

<http://makassar.tribunnews.com/2018/11/16/angka-kematian-ibu-jadi-perhatian-bupati-sinjai-di-hkn-ke-54-tahun>.

<https://www.sulselsatu.com/2018/09/20/sulsel/bosowasi/pemkab-sinjai-terima-penghargaan-inovasi-pelayanan-publik-bidang-kesehatan.html>

<http://www.bugiswarta.com/2017/05/inovasi-rumah-tunggu-dinkes-sinjai-raih.html>