

Inovasi Pelayanan SAKINA di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi
(*SAKINA Service Innovation at Sempu Public Health Center, Sempu Sub-Regency, Banyuwangi Regency*)

Mita Dian Anggraini, Anastasia Murdyastuti, Inti Wasiati
Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
Email: a_murdyastuti.fisip@unej.ac.id; inti_w.fisip@unej.ac.id

Abstract

This study was aimed at describing the service innovation devoted to pregnant women through SAKINA program at Sempu Public Health Center, Sempu Sub-regency, Banyuwangi regency. Sempu Public Health Center faced issues germane to the high number of pregnant women and babies' deaths in its operational region, wherein the health center was reported to contribute the highest number of mothers and babies' death rates in Banyuwangi. The high death rates in its operational region occurred due to slow service for pregnant women. As such, Sempu Public Health Center created an innovation in their service so as to surmount the issue under the spotlight, resulting in SAKINA service. This research applied descriptive method in qualitative setting. Research data were collected by observation, interview, and documentation. Informant determination was done through snowball technique. The obtained data were then tested for its validity by observation consistency, triangulation, and detailed elaboration. Afterward, data were analyzed using Miles and Huberman's analysis model, comprising of data collection, data reduction, data presentation, and verification. The research findings showed that SAKINA service innovation carried out by Sempu Public Health Center was effective and efficient in bringing down the death rates of mothers and babies in its operational region. That was representative of the innovation in service process and methods applied. The innovation in service process was to give service emphasizing the ease of access, which could be obtained within and beyond the health center. In terms of method innovation, the health center applied get-the-ball method, by which midwives and Laskar cadres came to patient's house in order to carry out examination. Implementing these innovations, Sempu Public Health Center managed to nullify the death rates in 2014 and 2015.

Keywords: *innovation, service, SAKINA, get-the-ball method*

Pendahuluan

Masyarakat dalam kehidupannya tidak akan lepas dari kegiatan administrasi, baik dalam hal pengurusan dokumen-dokumen negara maupun dalam pemenuhan pelayanan kesehatan, karena pada hakekatnya masyarakat atau *public* membutuhkan pelayanan dari orang lain. Yang dimaksud orang lain adalah pemerintah selaku pemberi pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pemberi pelayanan senantiasa melakukan pembaruan atau peningkatan pelayanan. Peningkatan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Kesehatan adalah hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan suatu bangsa, serta menjadi salah satu dari tiga faktor utama yang menentukan indeks pembangunan manusia (IPM) atau *Human Development Indeks* (HDI). Pengertian IPM menurut BPS pusat (2016) adalah:

“Suatu indeks komposit yang mencakup tiga bidang pembangunan manusia yang dianggap sangat mendasar, yaitu usia hidup (*longevity*), pengetahuan (*knowledge*), dan standar hidup layak (*decent living*). Oleh karenanya, IPM dapat diukur dari tiga indikator, yaitu (a)

kesehatan masyarakat, (b) tingkat pendidikan, (c) partisipasi angkatan kerja.”

Pengertian tersebut menunjukkan bahwa indeks pembangunan manusia selain dapat diukur dari tingkat pendidikan dan partisipasi angkatan kerja, juga dapat diukur dari kesehatan masyarakatnya. Kesehatan adalah salah satu faktor yang penting dan dominan dalam mendukung kelancaran setiap orang dalam beraktivitas.

Reformasi di bidang kesehatan memang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta terjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pihak instansi tidak pernah berfikir apakah masyarakat mengalami kesulitan dalam menjangkau fasilitas kesehatan. Kesulitan-kesulitan itulah yang menyebabkan tidak meratanya pelayanan kesehatan. Untuk itu, diharapkan puskesmas dapat lebih tanggap dan peka melihat serta mendengar apa yang terjadi di lingkungan sekitar, agar masyarakat di pelosok tetap dapat merasakan pelayanan kesehatan.

Puskesmas Sempu mempunyai problema angka kematian ibu dan bayi yang terus meningkat. Puskesmas Sempu menjadi penyumbang terbesar angka kematian ibu dan bayi dibandingkan puskesmas lain di Kabupaten

Banyuwangi. Berikut ini data angka kematian ibu dan bayi di Puskesmas Sempu tahun 2011-2015.

Tabel 1. Angka kematian ibu dan bayi di Puskesmas Sempu periode 2011-2015

Tahun	AKB	AKI
2011	11	0
2012	11	4
2013	17	5
2014	0	0
2015	0	0
Jumlah	39	9

Sumber: Subtata Usaha UPTD Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu, tanggal 9 Mei 2016 (diolah)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, angka kematian bayi di tahun 2011 sebanyak 11 jiwa dan angka kematian ibu nol (0). Pada tahun 2012 kematian bayi sebanyak 11 jiwa dan kematian ibu sebanyak 4 jiwa. Tahun 2013 angka kematian bayi sebanyak 17 jiwa dan angka kematian ibu sebanyak 5 jiwa. Ditahun 2014 dan 2015 angka kematian bayi dan ibu zero (0). Angka kematian bayi dan ibu terlihat tinggi di tahun 2013 jika dilihat dari standar angka kematian ibu dan bayi nasional yaitu AKI 102/100.000KH dan AKB 23/1000KH.

Evaluasi terkait tingginya angka kematian ibu dan bayi tidak hanya dilakukan dengan melihat data riwayat persalinan, akan tetapi juga mencari faktor lain. Setelah dianalisis terdapat empat faktor yang menyebabkan tingginya angka kematian di wilayah kerja Puskesmas Sempu, seperti pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Faktor-faktor penyebab tingginya angka kematian di wilayah kerja Puskesmas Sempu

No.	Penyebab
1	Rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pemeriksaan kehamilan secara berkala
2	Keterlambatan penanganan yang disebabkan oleh kondisi geografis dan akses transportasi yang sulit
3	Rendahnya kemampuan masyarakat dalam pembiayaan kehamilan dan persalinan
4	Masih tingginya angka pernikahan dini.

Sumber: hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Sempu tanggal 9 Mei 2016 pukul 08.30 wib (diolah)

Dengan berlatar belakang tingginya angka kematian ibu dan anak yang disebabkan oleh banyak faktor, Puskesmas Sempu membuat pemikiran baru yang dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik khususnya ibu hamil yang tinggal jauh dari puskesmas. Kemudian dibuatlah sebuah program inovasi pelayanan “SAKINA” di tahun 2014 yang merupakan akronim dari Stop Angka Kematian Ibu dan Anak. SAKINA merupakan suatu layanan jasa di bidang kesehatan secara gratis pada masyarakat (*visible service*) dengan mengedepankan pelayanan prima dan paripurna khususnya ibu hamil dengan resiko tinggi guna menekan kematian ibu dan bayi di wilayah kerja Puskesmas Sempu. Inovasi tersebut terpusat pada proses pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan prima dengan model jemput bola dan pendampingan secara eksklusif pada ibu hamil sejak kehamilan sampai

persalinan. Program inovasi pelayanan SAKINA merupakan ide dari Kepala Puskesmas Sempu yang kemudian dilegalkan melalui SK Camat Nomor: 445/143/KEP/429.519/2014 tentang Program “SAKINA” Stop Angka Kematian Ibu dan Anak. Dalam SK Camat dilampirkan juga Tim Pelaksana program SAKINA yang terdiri atas berbagai elemen, yaitu: Ketua PKK Kecamatan, Puskesmas Sempu, Bidan, Dokter PONEB, Kepala KUA, Analis Kesehatan, dan juga Laskar Sakina.

Dalam penelitian ini, penulis merujuk pada teori Muluk (2008:44-45), yaitu Tipologi Inovasi Sektor Publik yang terdiri atas inovasi produk/layanan, inovasi proses pelayanan, dan inovasi metode pelayanan. Dari tipologi tersebut penulis menyadari bahwa pembaruan yang dilakukan Puskesmas Sempu melalui program inovasi pelayanan SAKINA memang benar-benar program baru. Program tersebut merupakan bentuk pengembangan dalam pelayanan kesehatan pada ibu hamil. Penulis mencoba menggunakan teori tersebut sebagai dasar teori supaya dapat menjelaskan bagaimana bentuk inovasi pelayanan tersebut sehingga dapat menjawab permasalahan yang ada di wilayah kerja puskesmas. Untuk itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah “Bagaimana bentuk inovasi pelayanan kepada ibu hamil melalui program SAKINA di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi?” Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan bentuk inovasi pelayanan pada ibu hamil melalui program SAKINA di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi.

Tinjauan Pustaka

Administrasi Publik

Dengan perkembangan ilmu dan pemikiran manusia, pandangan terhadap administrasi sudah berubah dari aslinya karena dianggap tidak sesuai sehingga muncullah pengertian baru. Seperti yang di kemukakan Anastasia (2009: 5) “Di Indonesia administrasi diartikan sebagai fungsi dari pada atau apa yang harus dijalankan oleh setiap orang yang bertugas kewajiban memimpin atau mengepalasi suatu organisasi”. Administrasi dalam perkembangannya dihadapkan pada persoalan yang semakin rumit, yang menyangkut tugas pelayanan (*service*) dari masyarakat yang semakin komplek. Dalam perkembangannya, ilmu administrasi digolongkan menjadi dua golongan besar yaitu administrasi negara (*publik administration*) dan administrasi bisnis (*business administration*) (Anastasia, 2009: 8).

Menurut Chandler dan Plato (dalam Yeremias, 2008: 3) “Administrasi publik adalah proses yang sumber dan personel publik di organisasi dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”. Variasi definisi administrasi publik juga dapat dilihat dari pendapat Dimock dan Fox (1991) bahwa administrasi publik merupakan produksi barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Nigro dan Nigro (dalam yeremias, 2008: 5) juga menambahkan bahwa administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok

dalam lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislatif, dan eksekutif.

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik oleh Roth (dalam Istianto 2011:106) sebagai *any service available to the public whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*. Menurut Roth, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah. "Any service" yang dikemukakan oleh Roth berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Levey dan Loomba (dalam Azwar, 2010:35), pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang kesehatan disebutkan bahwa:

"pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasaskan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, dan penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan, gender dan nondiskriminatif dan norma-norma agama."

Dengan demikian, pelayanan kesehatan bersifat universal kepada siapapun yang membutuhkan. Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan banyak macamnya, akan tetapi jika disederhanakan secara umum dapat dibedakan menjadi dua. Menurut Hodgetts dan Caseio (dalam Azwar, 2010:36), bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang dimaksud sebagai berikut.

1. Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical service*) ditandai dengan pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

2. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok kesehatan masyarakat (*public health service*) ditandai dengan pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit dan sasarannya untuk kelompok atau masyarakat.

Inovasi Sektor Publik

Menurut Sumarto (2009:14), inovasi adalah upaya untuk memperkenalkan sesuatu yang baru, artinya ide

baru, metode baru, dan pendekatan baru, serta upaya untuk mencari solusi kreatif dalam rangka meningkatkan partisipasi dan memperbaiki kinerja *governance*. Dengan adanya pengertian di atas inovasi diartikan bahwa inovasi tidak selalu dianggap sebagai perubahan yang menyimpang, tetapi lebih dianggap sebagai upaya untuk mengisi dan menyesuaikan antara keadaan wilayah setempat. Manfaat yang ingin dicapai dengan adanya inovasi dapat berupa efektivitas, kecepatan, biaya murah dan rasa senang atau bangga atas layanan yang diterima.

Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu bersifat *intangible* artinya karena inovasi pelayanan publik dalam organisasi tidak hanya diartikan dengan munculnya suatu produk baru yang dapat dilihat, tetapi dapat dilihat dari hubungan pelakunya dalam suatu perubahan. Tipologi inovasi sektor publik menurut Muluk (2008) yaitu, terdapat inovasi produk atau pelayanan, yang selanjutnya di dalam pelayanan terdapat proses, metode, kebijakan dan sistem pelayanan.

- Inovasi Produk atau layanan berdasarkan perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
- Inovasi proses pelayanan berasal dari adanya pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan berkembang dengan perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi. Inovasi proses pelayanan dapat dibedakan menjadi dua kriteria, yaitu inovasi terusan (*sustaining innovation*) dan inovasi proses (*discontinues innovation*). *Sustaining Innovation* merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. *Discontinues Innovation* merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.
- Inovasi metode pelayanan adalah cara baru berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode pelayanan biasanya dapat dirasakan ketika *face to face*, kini dapat berkembang hanya dengan menggunakan teknologi digital.
- Inovasi kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi yang baru.
- Inovasi sistem adalah berkembangnya interaksi sistem yang mencakup cara baru atau cara yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dapat dikatakan perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Program Inovasi

Menurut Zaltman (1973) dalam Damanik (2013) tahapan prosedural program inovasi antara lain: tahapan permulaan (*initiation stage*) dan tahap pelaksanaan.

- Tahap Permulaan (*initiation stage*) terdiri atas:
 - langkah pengetahuan dan kesadaran;
 - langkah pembentukan sikap terhadap inovasi, dan
 - langkah pengambilan keputusan

2. Tahap Pelaksanaan terdiri atas:
 - langkah awal atau permulaan pelaksanaan
 - langkah kelanjutan pembinaan inovasi.

Inovasi Pelayanan Stop Angka Kematian Ibu dan Anak (SAKINA)

SAKINA merupakan layanan jasa di bidang kesehatan secara gratis pada masyarakat (*visible service*) dengan mengedepankan pelayanan prima dan paripurna khususnya ibu hamil dengan resiko tinggi guna menekan kematian ibu dan bayi di wilayah kerja Puskesmas Sempu. Tujuan dari program inovasi tersebut untuk menurunkan angka kematian ibu dan bayi di wilayah kerja Puskesmas Sempu. Tulang punggung dalam pelaksanaan program tersebut ialah tim kader laskar SAKINA. Dalam proses pelayanan program SAKINA puskesmas dan segenap tim pelaksana mengutamakan pemberian pelayanan dengan prinsip kemudahan akses. Inovasi pelayanan SAKINA ini menggunakan model jemput bola, artinya kader dari tim SAKINA yang akan mendatangi rumah-rumah ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilan setiap satu minggu satu kali. Semua tim pelaksana program SAKINA siap 24 jam.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Puskesmas Sempu Jalan Kali Setail No.170 Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi. Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan, dari tanggal 20 April – 20 Juni 2016.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder dengan teknik pengumpulan datanya observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *snowball*. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Uji keabsahan data menggunakan teknik ketekunan pengamatan, triangulasi, dan uraian rinci.

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Produk/Layanan

Pada inovasi produk, puskesmas membuat produk unggulan bernama SAKINA yang merupakan produk layanan jasa gratis kepada ibu hamil dengan pendampingan secara eksklusif agar kehamilan lebih terkontrol. Produk SAKINA tersebut merupakan produk unggulan yang dibentuk oleh Puskesmas Sempu pada akhir tahun 2013, akan tetapi baru mendapat legalitas dari Camat Sempu pada tanggal 3 Januari 2014. SAKINA merupakan akronim dari Stop Angka Kematian Ibu dan Anak. SAKINA merupakan layanan jasa di bidang kesehatan secara gratis pada masyarakat dengan mengedepankan pelayanan prima dan paripurna khususnya ibu hamil dengan resiko tinggi guna menekan angka kematian ibu dan bayi di wilayah kerja Puskesmas Sempu. Di dalam program SAKINA terdapat laskar atau tim yang bertugas mendampingi dan memantau ibu hamil resiko tinggi. Setiap desa terdiri

atas bidan koordinator desa dan kader SAKINA yang berjumlah 6-7 orang. Dalam inovasi produk, SAKINA mempunyai fasilitas untuk ibu hamil, yaitu: 1) keberadaan rumah singgah yang gunanya sebagai tempat transit bagi ibu hamil yang tinggal di dalam hutan, 2) konsultasi gratis dengan dokter spesialis kandungan 1x di RSUD.

Inovasi Proses Layanan

Inovasi proses layanan adalah perubahan atau pembaruan kualitas pelayanan yang terus berlanjut atau bahkan menciptakan suatu alur proses pelayanan yang baru guna mempermudah pengguna layanan. Inovasi proses layanan dalam sektor publik mencakup serangkaian peristiwa yang diambil dari masalah sekitar yang tujuannya agar dapat menyelesaikan masalah sebelumnya. Keberadaan program inovasi pelayanan SAKINA di Puskesmas Sempu yaitu memberikan pelayanan yang lebih eksklusif dalam menangani ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Sempu, baik ibu hamil tanpa resiko maupun resiko rendah, tinggi, ataupun sangat tinggi. Proses pelayanan yang dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan yaitu kemudahan akses. Proses pelayanan kepada ibu hamil dilakukan di dalam puskesmas dan di luar puskesmas. Inovasi proses pelayanan yang dilakukan puskesmas melalui program tersebut termasuk dalam kategori inovasi terusan (*sustaining innovation*) yaitu proses inovasi yang membawa pembaruan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada sebelumnya.

Proses Pelayanan Sebelum Program Inovasi SAKINA

Proses pelayanan pada ibu hamil sebelum adanya inovasi tersebut yaitu pasien ibu hamil yang harus berperan aktif untuk memeriksakan kehamilannya dengan datang langsung ke puskesmas, sesuai dengan jadwal yang sudah diberikan oleh bidan. Ibu hamil juga harus melewati serangkaian alur pelayanan yang ada di Puskesmas Sempu. Pasien (ibu hamil) harus mendaftar di loket puskesmas dengan membayar uang sebesar Rp 2.000,00 sebagai biaya administrasi pendaftaran. Kemudian pasien antri di ruang tunggu yang telah disediakan untuk menunggu panggilan dari poli KIA. Setelah dipanggil ibu hamil diperiksa di ruang KIA, dan kemudian bidan memberikan KIE (konseling, informasi, dan edukasi) tentang hasil pemeriksaan yang telah dilakukan. Setelah itu jika bidan memberikan resep, pasien dapat mengambilnya di apotek, jika tidak diberi resep, pasien dapat langsung pulang.

Proses Pelayanan Sesudah Program Inovasi SAKINA

Proses pelayanan pada ibu hamil pada program inovasi pelayanan SAKINA tidak jauh beda dengan proses pelayanan yang lama. Hanya, peran bidan atau tenaga puskesmas yang lebih aktif dan responsif dalam mengawal kesehatan kehamilan ibu hamil khususnya yang beresiko tinggi dan sangat tinggi.

Proses pelayanan setelah adanya program inovasi SAKINA yaitu Laskar SAKINA mencari keberadaan ibu hamil. Setelah menemukan ibu hamil, kader langsung

menelpon bidan wilayah/bidan desa, kemudian bidan mendatangi rumah ibu hamil sesuai dengan informasi dari kader untuk melakukan deteksi awal resiko tinggi dengan kartu skrining. Ketika dalam proses pemeriksaan bidan menemukan keluhan yang memerlukan cek laboratorium, bidan akan segera menelpon ambulance puskesmas untuk menjemput ibu hamil dan membawanya ke Puskesmas Sempu. Inovasi pelayanan pada ibu hamil melalui inovasi SAKINA dilakukan di luar dan di dalam puskesmas, ketika pelayanan dilakukan di dalam puskesmas pelaksana (tenaga medis) menggunakan SOP standar yang sudah ada di puskesmas. Akan tetapi, jika pelayanan dilakukan di luar puskesmas pelaksana (tenaga medis) beracuan pada SOP inovasi.

Inovasi proses layanan SAKINA tidak hanya dalam pemeriksaan rutin seperti yang telah dipaparkan di atas. Akan tetapi, inovasi pelayanannya juga menyangkut pada pelayanan ibu hamil resiko tinggi yang akan melahirkan. Hal ini karena tujuan dari inovasi tersebut adalah mengawal dan mendampingi ibu hamil sejak awal kehamilan, persalinan, dan pascapersalinan.

Tabel 3. Proses pelayanan sebelum dan sesudah inovasi

Sebelum	Sesudah
Pasien mendaftar di loket puskesmas	Pasien memberi informasi ke bidan
Pasien antri di ruang tunggu	Pasien menunggu bidan di rumah
Pasien diperiksa di poli KIA	Pasien diperiksa di rumah
Pasien menebus resep di apotek	Bidan langsung memberikan obat

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian (2016)

Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi metode pelayanan adalah cara baru berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode pelayanan biasanya dapat dirasakan ketika berhadapan langsung atau *face to face*, namun dapat juga menggunakan teknologi digital. Dalam hal ini Puskesmas Sempu menggunakan metode pelayanan dengan *face to face* atau berhadapan langsung dengan pasien (ibu hamil) dengan metode jemput bola. Penggunaan metode ini dirasa lebih efektif karena berhubungan langsung dengan pelayanan kesehatan. Dengan metode pelayanan yang dilakukan Puskesmas Sempu dengan metode jemput bola, pelayanan kesehatan akan dapat dirasakan secara merata, baik yang tinggal di desa strategis maupun desa terpencil.

Metode pelayanan pada inovasi SAKINA ini menggunakan metode jemput bola, artinya bidan desa dan kader laskar SAKINA yang akan mendatangi rumah pasien (ibu hamil) untuk melakukan deteksi awal kehamilan beresiko dan pemeriksaan kehamilan secara berkala yang meliputi pemeriksaan wajib K1-K4. Pemeriksaan kepada ibu hamil harus mencakup K1-K4. Hal tersebut penting untuk melihat perkembangan janin pada setiap tahapannya. K adalah singkatan dari kunjungan, yang artinya bidan akan melakukan kunjungan sebanyak empat kali dalam masa kehamilan. Kunjungan dilakukan pada setiap trimester K1 (trimester pertama), K2 (trimester kedua), K3&K4

(trimester ketiga).

Metode pelayanan SAKINA dengan jemput bola dirasa sudah sangat baik karena bermanfaat bagi ibu hamil. Manfaatnya telah dirasakan langsung oleh ibu hamil baik yang beresiko maupun yang tidak beresiko, yang mana mereka merasa sangat terbantu dan dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan kehamilan. Hal ini karena sebelumnya yang menjadi kendala ibu hamil selain faktor geografis, yaitu kurangnya kepedulian suami terhadap istri yang tidak mau mengantar istrinya untuk periksa ke puskesmas dengan alasan kerja, capek, dan asumsi bahwa "periksa rutin itu tidak penting, yang penting ibunya sehat".

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas, teori Muluk tentang inovasi sektor publik yang terdiri atas lima tipologi. Namun, peneliti hanya mendeskripsikan hasil penelitian dengan menggunakan tiga tipologi yaitu inovasi produk, proses layanan, dan metode pelayanan. Peneliti tidak mendeskripsikan tentang inovasi kebijakan dan sistem karena adanya inovasi SAKINA tidak mengubah standart yang sudah ada, tetapi hanya menambahkan alur/prosedur inovasi pelayanan yang dilakukan di luar puskesmas. Ketika pelayanan dilakukan di dalam puskesmas kembali menggunakan alur atau standar prosedur baku yang ada di puskesmas. Berikut ini ditampilkan ringkasan hasil penelitian sesuai dengan teori Muluk untuk mempermudah pemahaman.

Tabel 4. Ringkasan hasil penelitian berdasarkan teori Muluk (2008)

Bidang Inovasi	Bentuk inovasinya
Inovasi Produk/layanan	Puskesmas Sempu membuat program inovasi yang bernama SAKINA, yang merupakan inovasi layanan jasa dibidang kesehatan secara gratis pada ibu hamil dan khususnya ibu hamil dengan resiko tinggi dengan pendampingan secara eksklusif agar kehamilan lebih terkontrol.
Inovasi Proses layanan	Pada proses pelayanan puskesmas mengedepankan prinsip kemudahan akses, dimana pelayanan pada ibu hamil dapat dilakukan di dalam puskesmas dan di luar puskesmas yang siap melayani 24 jam.
Inovasi Metode Pelayanan	Dengan menerapkan metode jemput bola. Bidan dan kader Laskar SAKINA yang akan mendatangi rumah ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilan rutin.

Sumber: Penulis (2016)

Hasil analisis terkait inovasi pelayanan yang dilakukan Puskesmas Sempu pada ibu hamil melalui program SAKINA sudah berjalan dengan baik jika dilihat dari proses pelayanan dan metode yang digunakan. Dengan hal tersebut dampaknya yaitu menurunnya angka

kematian ibu dan bayi di wilayah kerja Puskesmas Sempu hingga nol kematian. Akan tetapi, jika dilihat berdasarkan teori pelayanan kesehatan masih kurang sesuai karena dalam proses pelayanan pada ibu hamil, bidan dalam melakukan kunjungan atas dasar toleransi yang disebabkan oleh cuaca atau kepentingan pribadi bidan. Dari sinilah pelayanan dirasa kurang sesuai dengan teori kebidanan yang seharusnya melakukan kunjungan secara berkala. Padahal, semakin hari permasalahan kehamilan semakin kompleks. Jika kunjungan tidak sesuai jadwal, pemeriksaan tidak akan sesuai target.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan SAKINA

1. Faktor Pendukung

a) Komitmen tim pelaksana program

Dalam hal ini, tim pelaksana program akan mewujudkan keberhasilan programnya. Dengan adanya komitmen dari tim pelaksana program, masing-masing jabatan akan sadar diri dan lebih bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugasnya.

b) Adanya Kerjasama

Kerjasama yang dilakukan dapat berupa kerjasama pada lintas sektor dan lintas program.

c) Sosialisasi yang berkelanjutan

Kegiatan sosialisasi dilakukan untuk memberikan informasi terkait manfaat dan pentingnya program tersebut. Sosialisasi yang dilakukan dengan memberikan informasi berjenjang dimulai dari sosialisasi di tingkat kecamatan, desa, dan dusun.

2. Faktor Penghambat

a. Kesadaran Masyarakat

Peran masyarakat dalam program inovasi tersebut yaitu dalam kegiatan program, mereka memiliki hak sebagai pengguna jasa program dan ikut mengevaluasi jalannya program. Akan tetapi masyarakat kurang menyadari pentingnya pemeriksaan kehamilan secara rutin, sehingga mereka kadang-kadang sulit untuk digerakkan.

b. Kemampuan bidan wilayah

Permasalahan pada kehamilan semakin hari semakin berkembang. Hal ini karena ketika ada permasalahan pada ibu hamil kadang-kadang bidan wilayah tidak dapat menangani sehingga ibu hamil harus dirujuk ke puskesmas ataupun rumah sakit daerah. Hal ini jika tidak segera diatasi, pelaksanaan inovasi pelayanan akan terhambat.

Penutup

Kesimpulan

1. Inovasi pelayanan SAKINA kepada ibu hamil yang dilakukan Puskesmas Sempu merupakan pelayanan yang efektif dan efisien dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi yang ada di wilayah kerja Puskesmas Sempu. Hal ini dilihat dari inovasi proses

layanan dan metode pelayanan yang digunakan selama dua tahun sehingga inovasi tersebut dapat memberikan pelayanan kesehatan pada ibu hamil secara merata hingga ke pelosok-pelosok desa. Selain itu juga dapat mengurangi angka kematian ibu dan bayi yang ada di wilayah kerja Puskesmas Sempu di tahun 2014-2015 hingga nol (0) kematian.

2. Inovasi produk, puskesmas membuat produk unggulan bernama SAKINA yang merupakan produk layanan jasa gratis kepada ibu hamil dengan pendampingan secara eksklusif agar kehamilan lebih terkontrol. Dalam inovasi produk, SAKINA mempunyai fasilitas untuk ibu hamil, yaitu: 1) keberadaan rumah singgah yang gunanya sebagai tempat transit bagi ibu hamil yang tinggal di dalam hutan, 2) konsultasi gratis dengan dokter spesialis kandungan satu kali di RSUD.
3. Inovasi proses layanan dalam inovasi SAKINA ini berupa pelayanan yang siap melayani 24 jam kepada pasien (ibu hamil). Pada inovasi proses pelayanan puskesmas lebih mengedepankan prinsip pelayanan kemudahan akses, yang pelayanan pada ibu hamil dapat dilakukan di dalam puskesmas dan di luar puskesmas.
4. Inovasi metode pelayanan yang baru yaitu dengan jemput bola dengan melakukan pemeriksaan kehamilan dengan mendatangi rumah ibu hamil. Untuk dapat menemukan keberadaan ibu hamil secara cepat, bidan dibantu oleh yang namanya kader laskar SAKINA. Kader tersebutlah yang akan mencari dan menemukan keberadaan ibu hamil dengan bantuan informasi dari warga dan juga dengan mendatangi sendiri ke rumah warga atau pasangan usia subur yang telah menikah. Manfaat dari ditemukannya ibu hamil sejak dini yaitu dapat dipantau dan didampingi mulai awal kehamilan hingga menjelang persalinan agar kehamilannya tidak beresiko.

Saran

1. Harus meningkatkan koordinasi dengan PKK desa sebagai organisasi terdekat dengan masyarakat. Hal tersebut untuk membantu meningkatkan kesadaran masyarakat (ibu hamil) akan pentingnya pemeriksaan kehamilan terutama ibu hamil resiko tinggi.
2. Perlu penambahan pelatihan atau lokakarya kesehatan untuk bidan, dokter PONEB dan laskar SAKINA tentang penanganan ibu hamil. Pelatihan tersebut dengan tujuan bidan wilayah akan semakin kompeten di bidangnya dalam menangani ibu hamil.

Daftar Pustaka

Buku

- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta:
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (konsep, teori, dan isu)*. Yogyakarta: Gava Media.

- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim: Bayumedia Publishing.
- Murdyastuti, Anastasia. 2009. *Teori Administrasi Publik*. Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Sumarto, Hetifah Sj. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi disektor publik*. Jakarta:STIA-LAN Press.

Perundang-undangan

SK Camat Nomor 445/143/KEP/429.519/2014 tentang Inovasi Program Stop Angka Kematian Ibu dan Anak (SAKINA).

Internet

Jatim.bps.go.id diakses tgl 18 Januari 2016 pukul 08.00 wib.