

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN (PROSES INOVASI JEMPUT BOLA DI
PUSKESMAS II PUNGGELAN KABUPATEN BANJARNEGARA)**

Oleh :

Indah Noviyanti Sugiharto, Dyah Hariani

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public service in the health sector becomes a strategic issue. Public service improvements in Indonesia nowadays tend to be slow. One of the way to improve the quality of health services is innovation. An innovation have the importance to realize quality services in the health sector as well as in basic health services at the Center for Public Health (Community Health Centre). One of the areas that implementate the innovation of health services in Puskesmas is Banjarnegara Region. Community of Health Centre II Punggelan in corporation with the government of Banjarnegara Regenc created Innovation Pick up service. This study aims to determine the process of innovation pick up the service in Community of Health Centre II Punggelan Banjarnegara know the factors driving and inhibiting innovation process pick up the service in Community of Health Centre II Punggelan Banjarnegara Region. The method used in this research is descriptive qualitative research method. Researchers use theory of Rogers to identify the innovation process of pick up the servicel and theory of Fontana to identify the inhibiting factors and factors driving the innovation of pick up the service. There are several obstacles found in pick up service Innovation: there is no clear structure chart, there is a small part of traditional society culture, the availability of human resources, especially ambulance drivers are limited. The advice given is to make innovation of Pick up service as a service for the general public not only for labor alone.

***Keywords : Innovation, Service, Pick up Service, Structure of Bureaucracy, Human
Resource Capacity***

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah utama dalam mendapatkan layanan kesehatan adalah kendala biaya, jarak dan transportasi. Di beberapa wilayah kabupaten Banjarnegara, masyarakat masih ada yang merasa lokasi puskesmas terlalu jauh dari tempat asal dan karena kondisi geografis yang sangat beragam sehingga untuk menjangkau puskesmas masih ada sedikit hambatan.

Tabel 1.1

Pengguna Puskesmas di Kabupaten Banjarnegara 2016

VARIABEL	PENGGUNA PUSKESMAS
Jenis Kelamin	<ul style="list-style-type: none"> • Laki-laki (35%) • Perempuan (65%)
Usia Pengguna	<ul style="list-style-type: none"> • 0-6 (9%) • 7-18 (19%) • 20-50 (53%) • >50 th (19%)
Jenis Pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Buruh (4%) • Pedagang (14%) • Peg. Swasta (8%) • Petani (39%) • PNS (26%) • Wiraswasta (7%)
Tingkat Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> • SD (10%) • SMP (18%) • SMA (49%)

	<ul style="list-style-type: none"> • Perguruan tinggi (23%)
Tingkat Pendapatan	<ul style="list-style-type: none"> • <Rp 300.000 (17%) • 300.000-500.000 (21%) • 500.000-1.000.000 (19%) • 1.000.000-1.500.000 (19%) • >Rp 1.500.000 (8%)

Sumber : Jurnal Kajian Tingkat Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Banjarnegara

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa berdasarkan jenis kelamin, perempuan yang lebih banyak menggunakan puskesmas untuk mengatasi masalah kesehatan mereka dibanding laki-laki. Prosesntase perempuan 65% sedangkan laki-laki hanya 35%. Hal ini terjadi karena perempuan lebih banyak membutuhkan pelayanan kesehatan, karena perempuan selain untuk berobat juga ada yang membutuhkan pelayanan untuk memeriksa kehamilan (mengontrol kesehatan kandungan). Pengguna biasanya menggunakan puskesmas untuk memeriksakan kesehatan dan konsultasi kepada bidan yang bertugas di puskesmas tersebut. Dilihat dari tingkat pendapatan, ada kaitannya dengan kemampuan

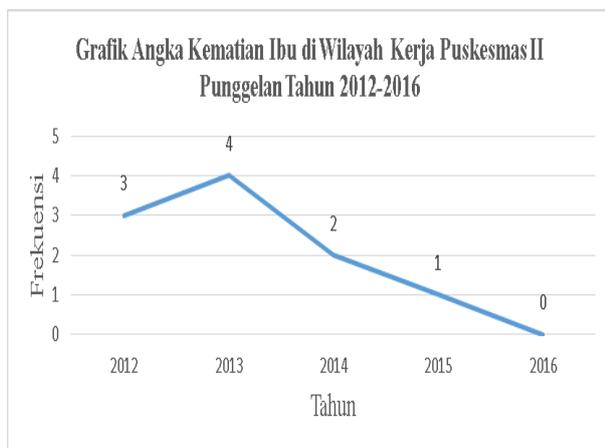
membayar mereka. Pengguna puskesmas didominasi oleh masyarakat yang mempunyai pendapatan kisaran <Rp300.000-Rp1.500.000. mereka lebih memilih menggunakan puskesmas karena biaya puskesmas yang dapat terjangkau oleh tingkat pendapatan mereka dan didukung pula dengan kualitas puskesmas dalam mengatasi masalah kesehatan yang mereka

Pj Bupati Banjarnegara, Prijo Anggoro menilai, AKB dan AKI di Banjarnegara masih tinggi. Berikut pendapat dari Bapak Prijo Anggoro :

“Puskesmas diharapkan menjadi garda terdepan dalam menurunkan tingginya kasus AKI dan AKB di Banjarnegara”

Gambar 1.2

Angka Kematian Tahun di Wilayah Kerja Puskesmas II Punggelan Tahun 2012-2016



Sumber : Hasil wawancara dengan Bidan Puskesmas II Punggelan

Gambar 1.2 menjelaskan bahwa angka kematian tinggi. Namun setelah inovasi jemput bola diimplementasikan pada tahun 2014, angka kematian ibu berkurang menjadi 3 ibu meninggal. Lalu pada tahun 2015 hanya ada 1 ibu yang meninggal dan pada tahun 2016 tidak ada ibu yang meninggal.

Dalam kasus ini penulis memilih lokus pada salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Punggelan, yaitu Puskesmas II Punggelan. Luas Kecamatan Punggelan 102,84 Ha yang terdiri dari 17 Desa, 80 Dusun, 105 RW dan 415 RT. Jumlah penduduk Kecamatan Punggelan per tahun 2014 70.049 jiwa. Ada dua Puskesmas di Kecamatan Punggelan, namun penulis memilih Puskesmas II Punggelan karna beberapa faktor.

Letak Puskesmas II Punggelan berada pada wilayah yang terpencil. Lokasi Puskesmas II Punggelan yang berada di daerah pelosok dengan kondisi jalan yang rusak dan letaknya yang kurang bisa dijangkau oleh kendaraan umum sehingga menyebabkan pelayanan kesehatan masyarakat kurang maksimal. Lalu, kondisi jalan menuju Puskesmas II Punggelan sudah beraspal. Namun pada kenyataanya banyak jalan yang rusak dan

tidak segera diperbaiki. Hal ini menyebabkan proses pelayanan pengobatan menjadi terhambat.

Oleh karena itu, Puskesmas II Punggelan yang bekerjasama dengan pemerintah Kabupaten Banjarnegara menciptakan inovasi pelayanan kesehatan. Inovasi pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas II Punggelan adalah inovasi pelayanan jasa baru.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah tentang proses inovasi jemput bola di Puskesmas II Punggelan maka tujuan dari permasalahan di atas, yaitu:

1. Mengetahui proses inovasi jemput bola yang ada di Puskesmas II Punggelan Kabupaten Banjarnegara.
2. Mengetahui faktor pendorong dan penghambat inovasi proses inovasi jemput bola yang ada di Puskesmas II Punggelan Kabupaten Banjarnegara.

C. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah paradigma administrasi publik, administrasi publik, manajemen publik, pelayanan publik, reformasi pelayanan publik, serta inovasi.

Paradigma Administrasi Negara dalam penelitian ini lebih cenderung

mengarah kepada Paradigma Administrasi Negara seperti yang dikemukakan oleh Nicholas Henry dalam Pasolong (2011:28-30) sebagai Administrasi Negara, dimana dalam paradigma tersebut telah memiliki fokus dan lokus yang jelas dengan teori manajemen publik. Fokus administrasi negara dalam penelitian ini adalah proses inovasi jemput bola di Puskesmas II Punggelan Kabupaten Banjarnegara. Sedangkan lokusnya berada di Kecamatan Punggelan Kabupaten Banjarnegara.

Dwight Waldo dalam Pasolong (2011:8), mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Chandler and Plano menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditunjukkan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Dari beberapa definisi administrasi publik, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Pada dasarnya manajemen publik yaitu manajemen instansi pemerintah.

Overman dalam Keban (2004:85), mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific management*”, meskipun sangat dipengaruhi oleh manajemen bukanlah “*policy analysis*”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan orientasi “*rational-instrumental*” pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. Dari paparan manajemen publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan kesehatan ada kaitanya dengan manajemen publik. Supaya penerapan proses inovasi jempit bola berjalan dengan efektif dan efisien maka diperlukan ilmu manajemen.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dalam Pasolong (2011:129) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai kewajiban dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan perundang undangan serta dapat dipertanggungjawabkan.

Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dwiyanto dalam Sanconko (2010:43) Reformasi pelayanan tidak dapat dipisahkan dari sebuah inovasi. Selama perubahan pelayanan tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka diperlukan inovasi untuk menyelamatkan kegiatan pelayanan.

Inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:9) adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian inovasi di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Adapun proses inovasi menurut **Rogers** dalam Suwarno (2008:98-99) sebagai berikut :

1. Proses Inovasi

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:98-99), proses inovasi bagi organisasi berbeda dengan proses yang terjadi secara individu. Sebagai sebuah organisasi, sektor publik dalam mengadopsi produk inovasi akan melalui tahapan sebagai berikut :

1. *Initiation* (Perintisan)

Tahapan perintisan terdiri atas *fase agenda setting dan matching*. Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi.

Pada tahapan *agenda setting* ini dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah.

Fase selanjutnya adalah *matching* atau penyesuaian. Pada tahapan ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi.

2. *Implementation* (Pelaksanaan)

Pada tahapan ini, perintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implementasi ini terdiri atas fase redefinisi, klarifikasi dan rutinisasi.

Pada fase redefinisi, Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi

meredefinisi masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan.

Fase klarifikasi terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya.

Fase rutinisasi adalah fase di mana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi.

2. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

Fontana dalam Larasati (2015:21-22) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat merangsang inovasi dalam organisasi.

- 1) Organisasi membutuhkan orang-orang dan kelompok-kelompok yang kreatif dalam organisasi.
- 2) Faktor budaya, dimana budaya berperan penting dalam merangsang dan memelihara inovasi.
- 3) Faktor manusia, dimana organisasi perlu melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada organisasi melalui pelatihan dan pengembangan, pendampingan *coaching*.

D. Fenomena Penelitian

Pada penelitian ini fenomena yang menjadi kajian peneliti adalah proses inovasi, faktor pendorong inovasi dan faktor penghambat inovasi, sebagai berikut :

1. Proses Inovasi

Tahapan proses inovasi adalah sebagai berikut :

1) *Initiation* (Perintisan)

Fase *Agenda Setting* : dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah.

Fase selanjutnya adalah *matching* atau penyesuaian permasalahan dengan kebutuhan masyarakat.

2) *Implementation* (Pelaksanaan)

Pada tahapan ini, perintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi.

Tahapan implementasi ini terdiri atas fase redefinisi, klarifikasi dan rutinisasi.

Pada fase redefinisi : inovasi sudah melewati proses *re-invention*, sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan

Fase klarifikasi : inovasi sudah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen

organisasi dalam keseharian kerjanya.

Fase rutinisasi : inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi.

2. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Jemput Bola di Puskesmas II Punggelan

1) Organisasi : Mengetahui tugas Puskesmas II Punggelan dalam inovasi jemput bola.

2) Faktor budaya : Mengetahui budaya masyarakat terkait inovasi jemput bola.

3) Faktor manusia : Mengetahui kualitas SDM Puskesmas II Punggelan.

E. Metodologi Penelitian

Penelitian proses inovasi jemput bola ini menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif karna penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses inovasi jemput bola di Puskesmas II Punggelan. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas II Punggelan. Puskesmas II Punggelan terletak di Desa Tangkisan Kelurahan Petuguran Kecamatan Punggelan Kabupaten Banjarnegara Sedangkan fokus dari penelitian ini adalah proses inovasi jemput bola. Subjek penelitian menggunakan purposive sampling dengan metode *key informan*

atau informan narasumber dengan mencari informasi dari Kepala Puskesmas II Punggelan, Penanggung Jawab Kesehatan Jaringan Pelayan Puskesmas dan Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Bidan Puskesmas II Punggelan, Masyarakat pengguna inovasi jemput bola. Sumber data yang digunakan dalam penelitian proses inovasi jemput bola meliputi, sumber data primer yaitu informan narasumber dan sumber data sekunder yaitu dokumen, arsip, artikel dari berbagai media baik cetak maupun elektronik. Teknik pengumpulan data. Cara pengumpulan data yang digunakan yaitu *interview* atau wawancara, observasi atau pengamatan, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Alasan peneliti menggunakan triangulasi sumber data adalah data yang diperoleh bisa didapatkan melalui berbagai sumber dan data dari berbagai sumber tersebut, nantinya dapat dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari sumber-sumber itu.

PEMBAHASAN

A. Proses Inovasi Jemput Bola di Puskesmas II Punggelan

1. Initiation (Penerintisan)

a) Fase Agenda Setting

Merangkum hasil wawancara dari para informan bahwa permasalahan yang terjadi di wilayah kerja Puskesmas II Punggelan sangat kompleks. Mulai dari kondisi geografis, keadaan ekonomi masyarakat, Selain itu, angka kematian ibu dan bayi yang tinggi karna terlambat mendapatkan pelayanan. Karna kasus kematian ibu dan bayi yang tinggi maka masalah persalinan menjadi prioritas permasalahan di Puskesmas II Punggelan.

Penemuan ide inovasi jemput bola dilatar belakangi oleh keprihatinan Bidan Puskesmas II Punggelan karna tingginya angka kematian ibu. Permasalahan utama dari kasus di Kecamatan Punggelan adalah terhambatnya pertolongan cepat ibu hamil beresiko tinggi yang harus ditangani oleh Puskesmas II Punggelan sebagai rujukan oleh bidan desa. Hal tersebut disebabkan kondisi geografis Kecamatan Punggelan sebagai

daerah pegunungan, menjadi hambatan para ibu hamil menuju Puskesmas untuk mendapatkan perawatan. Hal ini berujung pada meningkatnya kasus kematian ibu di Kecamatan Punggelan.

Oleh karena itu, keengganan warga melakukan persalinan di Puskesmas dikarenakan mayoritas penduduk Kecamatan Punggelan berstatus sebagai keluarga pra-sejahtera yang bekerja sebagai petani dan buruh tani. Dari persoalan tersebut, lahirlah “Inovasi Jemput Bola”.

b) Fase Matching

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu Kepala Puskesmas II Punggelan dan Bidan Desa Puskesmas II Punggelan, dapat diketahui bahwa dari sekian banyak permasalahan yang ada di wilayah Puskesmas II Punggelan, inovasi jemput bola dirasa bisa memecahkan persoalan dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan persalinan. Karna selama ini kasus kematian ibu dan bayi di Kecamatan Punggelan sangat tinggi dibandingkan kecamatan lain di Kabupaten Banjarnegara.

2. Implementasi (Pelaksanaan)

a) Fase Redefinisi

Merangkum hasil wawancara dari para informan bahwa inovasi jemput bola di Puskesmas II Punggelan diimplementasikan sejak 1 Januari 2014. Implementasi inovasi jemput bola di Puskesmas II Punggelan bertujuan memberikan pertolongan lebih cepat untuk persalinan ibu hamil, menjamin keamanan dan keselamatan persalinan ibu hamil beresiko tinggi, dan angka kematian ibu berkurang.

Puskesmas II Punggelan bermitra dengan bidan-bidan desa maupun aparat desa beserta kader-kader PKK untuk turut mendukung implementasi inovasi jemput bola. Semua berjalan melalui alur yang sudah terencana dengan matang. Inovasi jemput bola ini berjalan melalui mekanisme kemitraan (pra kelahiran) dan pengaduan (waktu kelahiran). Kemitraan adalah langkah dasar dalam pengumpulan informasi tentang jumlah ibu hamil di Kecamatan Punggelan dengan bantuan bidan desa. Pengaduan merupakan langkah yang dilakukan setelah mendapat informasi jumlah ibu

yang akan melahirkan. Gunanya adalah memperkirakan kapan salah satu pasien akan melahirkan untuk mempersiapkan fasilitas (mobil *ambulance*) dan sopirnya. Di bawah ini mekanisme kerja dari layanan antar jemput persalinan gratis. Alur tersebut bisa dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaduan dari pasien yang akan melahirkan atau dari bidan desa bisa dilakukan dengan menghubungi nomor 082243752966.
2. Setelah aduan diterima oleh pihak Puskesmas, maka *ambulance* akan datang menjemput pasien dengan membawa serta bidan perawat dalam mobil jemputan.
3. Setelah dijemput oleh *ambulance* dan tiba di Puskesmas II Punggelan, pasien akan dibawa ke ruang bersalin untuk melakukan persalinan aman.
4. Setelah selesai melakukan persalinan, ibu dan anak akan diantar pulang ke rumahnya lagi dengan mobil *ambulance*.

5. Layanan antar jemput ini bersifat gratis, sehingga tidak membebani warga dalam masalah biaya transportasi menuju puskesmas.

Sebagai catatan, jika ada dua atau lebih panggilan untuk penjemputan di saat yang bersamaan, maka diprioritaskan menjemput salah satu pasien yang memiliki tingkat kegawatan lebih tinggi.

b) Fase Klarifikasi

Merangkum hasil wawancara dari para informan bahwa Inovasi jemput bola di Puskesmas II Punggelan mempunyai pengaruh bagi Puskesmas II Punggelan sendiri maupun bagi masyarakat. Pengaruh inovasi jemput bola bagi Puskesmas II Punggelan maupun masyarakat baik. Reponsibilitas Puskesmas II Punggelan menjadi meningkat karna mereka dituntut untuk melayani persalinan selama 24jam. Mereka juga menjadi lebih kreatif, aktif, dan cekatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Bagi masyarakat, inovasi jemput bola memberikan pencerahan ilmu bagi mereka supaya melakukan persalinan dibantu tenaga profesional.

Selain itu, inovasi jemput bola dapat diterima dengan baik oleh semua kalangan. Baik dari pihak Puskesmas II Punggelan, dari Pemerintah Kabupaten Banjarnegara, maupun dari masyarakat.

c) Fase Rutinisasi

Merangkum hasil wawancara dari para informan bahwa implementasi inovasi jemput bola terselenggara dengan baik. Untuk tingkat keberhasilan inovasi jemput bola sudah bisa dikatakan baik. Data dari Puskesmas II Punggelan menyebutkan sebelum ada inovasi jemput bola, Kecamatan Punggelan termasuk kedalam wilayah *danger* atau berbahaya karna banyak kasus kematian ibu hamil akibat keterlambatan penanganan. Namun setelah ada inovasi jemput bola, masyarakat menjadi tertolong dan kasus kematian ibu hamil sudah tidak ditemukan lagi.

B. Faktor Pendorong dan Penghambat Proses Inovasi Jemput Bola

1) Organisasi

Merangkum hasil wawancara dari para informan bahwa tugas Puskesmas II Punggelan yaitu sebagai penyedia jasa pelayanan

kehatan. Tugas Puskesmas II Punggelan memberikan pelayanan kepada ibu hamil mulai dari pra melahirkan yang meliputi pemantauan kehamilan sampai dengan pasca bersalin yaitu mengantarkan kembali ibu dan anak kerumah mereka sendiri.

Untuk tugas bidan, ada kekhususan tugas karna bidan dalam inovasi jemput bola adalah ujung tombak utama.

Kendala yang dihadapi Puskesmas II Punggelan adalah struktur inovasi jemput bola tidak tergambar dengan jelas. Walaupun tidak ada bagan organisasi secara jelas, namun semua paham akan alur operasional inovasi jemput bola. Tidak ditemukan kendala yang berarti karna semua bekerjasama dengan baik.

2) Faktor Budaya

Merangkum wawancara dari para informan bahwa dapat diketahui bahwa budaya masyarakat yang masih tradisional dapat mempersulit jalannya proses inovasi jemput bola. Masyarakat enggan bersalin di puskesmas karna alasan biaya, tidak bisa dekat dengan keluarga, lebih

nyaman melahirkan di rumah, dll. namun seiring dengan berjalanya inovasi jemput bola, masyarakat menjadi sadar dan melek kesehatan bahwa persalinan harus dibantu oleh tenaga medis yang profesional. Sehingga sekarang masyarakat malah sangat antusias dengan adanya inovasi jemput bola ini.

Puskesmas II Punggelan mempunyai cara untuk mengubah mindset masyarakat yaitu dengan cara melakukan **FGD** (*Forum Discussion Group*), lalu penyuluhan inovasi jemput bola, jika masyarakat masih bandel ada cara lain yaitu pihak Puskesmas II Punggelan mendatangi satu persatu rumah warga dan berdiskusi bersama anggota keluarga.

3) Faktor Manusia

Merangkum hasil wawancara dari para informan bahwa pegawai Puskesmas II Punggelan tiap bidangnya memiliki peran dalam pelaksanaan inovasi jemput bola. Semua anggota Puskesmas II Punggelan merupakan faktor penting dalam tercapainya inovasi jemput bola. Kualitas sumber daya manusia di Puskesmas II

Punggelan ini tidak baik. Puskesmas II Punggelan kekurangan tenaga profesional. Banyak terjadi tumpang tindih tupoksi karena kekurangan tenaga medis. Selain itu ketersediaan tenaga sopir *ambulance* yang terbatas. Namun bisa disiasati dengan tenaga medis lain yang bisa mengendarai mobil *ambulance*.

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Puskesmas II Punggelan melalui pendidikan dan pelatihan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Proses Inovasi Jemput Bola di Puskesmas II Punggelan Kabupaten Banjarnegara

a) Initiation (Perintisan)

- Fase Agenda Setting

Permasalahan yang terjadi di wilayah kerja Puskesmas II Punggelan sangat kompleks. Kasus kematian ibu dan bayi yang tinggi maka masalah tersebut menjadi prioritas permasalahan di Puskesmas II Punggelan. Penemuan ide inovasi jemput bola dilatar

belakangi oleh keprihatinan Bidan Puskesmas II Punggelan karna tingginya angka kematian ibu.

- Fase Matching

Inovasi jemput bola dirasa sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Punggelan karna untuk menekan tingginya angka kematian ibu dan bayi.

b) Implementation (Pelaksanaan)

- Fase Redefinisi

Inovasi jemput bola ini berjalan melalui mekanisme kemitraan (pra kelahiran) dan pengaduan (waktu kelahiran). Penjemputan dilakukan setelah adanya panggilan dari masyarakat. Dana untuk melaksanakan inovasi jemput bola berasal dari Dana Jampersal (Jaminan Persalian) yang berasal dari anggaran Pemerintah Pusat. Petugas siap selama 24jam untuk melayani masyarakat dalam inovasi jemput bola.

- Fase Klarifikasi

Pengaruh inovasi jemput bola bagi Puskesmas II Punggelan menjadi meningkat karna mereka dituntut untuk melayani persalinan selama 24jam. Bagi masyarakat, inovasi jemput bola memberikan pencerahan ilmu bagi mereka supaya melakukan persalinan dibantu tenaga profesional.

- Fase Rutinisasi

Implementasi inovasi jemput bola terselenggara dengan baik. Keberhasilan inovasi jemput bola sudah bisa dikatakan baik. Perubahan nyata yang dirasakan setelah inovasi jemput bola diimplementasikan yaitu angka kematian ibu dan bayi berkurang.

2. Faktor Pendorong dan Penghambat Proses Inovasi Jemput Bola di Puskesmas II Punggelan Kabupaten

a) Organisasi

Faktor Pendorong :

Semua pegawai Puskesmas II Punggelan sudah melaksanakan tugas sesuai tupoksi yang ditentukan

sebelumnya, sehingga semua pegawai berorientasi pada tugas.

Faktor Penghambat :

Tidak terdapat bagan struktur yang jelas dalam inovasi jemput bola, namun pegawai Puskesmas II Punggelan paham akan alur operasionalnya.

b) Faktor Budaya

Faktor Pendorong :

Seiring dengan berjalanya inovasi jemput bola, masyarakat di Kecamatan Punggelan menjadi sadar dan melek kesehatan bahwa persalinan harus dibantu oleh tenaga medis yang profesional.

Faktor Penghambat :

Ada sebagian kecil budaya masyarakat di Kecamatan Punggelan yang masih tradisional mempersulit jalannya proses inovasi jemput bola.

c) Faktor Manusia

Faktor Pendorong :

Semua pegawai Puskesmas II Punggelan merupakan faktor penting dalam tercapainya inovasi jemput bola.

Faktor Penghambat :

Kualitas SDM di Puskesmas II Punggelan masih kurang. Ketersediaan SDM khususnya sopir ambulance yang terbatas menyebabkan operasional inovasi jemput bola tidak optimal.

B. Saran

- 1) Puskesmas II Punggelan harus lebih peka dan lebih tanggap lagi terhadap masalah-masalah yang ada di wilayah kerja mereka.
- 2) Puskesmas II Punggelan menciptakan dan meningkatkan inovasi-inovasi lagi supaya masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima.
- 3) Puskesmas II Punggelan meningkatkan kualitas pelayanan dalam inovasi jemput bola.
- 4) Inovasi jemput bola juga diterapkan untuk masyarakat umum tidak hanya untuk persalinan saja. Untuk masyarakat umum juga harus diperhatikan. Masyarakat yang mengidap penyakit dan membutuhkan pertolongan medis.
- 5) Pembentukan struktur organisasi untuk inovasi jemput bola harus digambarkan dengan bagan-bagan dan struktur yang jelas. Berikut bagan struktur inovasi jemput bola di Puskesmas II Punggelan :

- 6) Puskesmas II Punggelan harus lebih proaktif bersosialisasi yang rutin kepada ibu-ibu hamil. Supaya ibu-ibu hamil paham tentang inovasi jemput bola.
- 7) Puskesmas II Punggelan memberikan pengetahuan yang mendalam kepada ibu-ibu hamil supaya mereka melek kesehatan.
- 8) Puskesmas II Punggelan harus merekrut pegawai khusus untuk sopir *ambulance* sehingga tidak ada tumpang tindih tupoksi.
- 9) Puskesmas II Punggelan harus menambah personil untuk sopir *ambulance* supaya operasionalisasi inovasi jemput bola berjalan dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media
- Larasati, Endang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan D Kabupaten Kudus* : Semarang
- Manurung, Managam. 2013. *Buku Saku Reformasi*. Jakarta : BPN RI
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:

Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset

- Rogers, Everett M. 1983. *Diffusion of Innovations Third Edition*. New York : The Free Press
- Said, M. Mas'ud .2007. *Birokrasi di negara birokratus*. Malang : UMM Press
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT BumiAksara
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Sumber Jurnal :

- Jurnal: Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas Jangir Kota Surabaya, oleh Cindy Anggareni, Mahasiswi Administrasi Negara FISIP Unair Surabaya. Volume 1, Nomer 1 Januari 2013.
- Jurnal: Kajian Tingkat Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Banjarnegara, oleh Sri Rahayu, Umi Masrifun Khoeriyah, Mahasiswa Jurusan Perencanaan Tata Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Undip. Volume 2 Nomer 3 2013.