

IMPLEMENTATION OF MAYOR POLICY ABOUT FREE AMBULANCE PROGRAM ON IMPROVEMENT OF HEALTH SERVICES IN HEALTH CARE DEVELOPMENT BANDAR LAMPUNG (Study at Bandar Lampung City Health Office)

M. Fikri Akbar* Lies Kumara Dewi* dan Muhammad Amin*

*Universitas Saburai Lampung

email : fikri.m.akbar@gmail.com, lieskumaradewi13@gmail.com, aninraditya01@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini untuk mengetahui implementasi program Ambulans gratis terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung (Studi di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Kualitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk memeriksa kondisi objek alami, di mana peneliti merupakan instrumen kunci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ambulans gratis yang diterapkan pada dasarnya untuk membantu dan meringankan beban masyarakat dalam membiayai layanan kesehatan. Dalam pengoperasian program ini masyarakat akan mengetahui Ambulans gratis yang sudah tersedia di wilayah Kota Bandar Lampung. Namun kenyataan bahwa tidak semua orang mengetahui program Ambulans gratis ini. Pengetahuan umum tentang program Ambulans gratis ini ketika masyarakat mengunjungi monumen adipura dan hanya orang-orang yang menggunakan Ambulans gratis yang mengetahui keberadaan program tersebut. Meski begitu layanan Ambulans gratis sudah cukup terasa bagi warga yang belum pernah menggunakannya.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, Ambulans Gratis, Pelayanan Kesehatan

Abstrak : This study was to find out the implementation of a free ambulance program for improving health services at the Bandar Lampung City Health Service (Study at the Bandar Lampung City Health Office). The research method used in this study is Qualitative Research Methods, namely research methods used to examine the condition of natural objects, where researchers are key instruments. The results of the study show that free ambulans programs are basically applied to help and ease the burden of the community in financing health services. In the operation of this program the public will find out about the free ambulance that is already available in the Bandar Lampung City area. But the fact is that not everyone knows this free ambulance program. General knowledge about this free Ambulannce program when people visit the Adipura monument and only people who use free Ambulans who know of the existence of the program. Even so, the free ambulance service is enough for residents who have never used it.

Keywords: Implementation, Policy, Free Ambulance, Health Services

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya meningkatkan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah 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 ataupun masyarakat.

Program pelayanan ambulans gratis merupakan kendaraan transportasi yang digunakan untuk operasional antar jemput pasien, jenazah, melahirkan dan lalulintas dari suatu tempat menuju rumah sakit, mengantar pulang pasien dari rumah sakit atau pemulangan jenazah jika pasien meninggal dunia saat dirumah sakit. Masalah kesehatan selalu mendapat

perhatian khusus dari pemerintah karena kesehatan sangat menyangkup segala aspek rutinitas dalam segala bidang.

Sebagai contoh adalah masalah Emergency atau Transportasi pasien gawat darurat bagi masyarakat tidak mampu cenderung beresiko bagi pasien gawat darurat. Walikota Bandar Lampung berupaya dengan jalan memberikan program ambulans gratis kepada masyarakat Bandar Lampung. Melalui kebijakan ini diharapkan tidak ada lagi masyarakat miskin yang tidak dapat mengatasi masalah pelayanan kesehatan ambulans. Kegiatan pelaksanaan program ambulans gratis di Dinas Kesehatan Bandar Lampung belum sepenuhnya masyarakat mengetahui adanya program ambulans gratis yang bergulir di masyarakat, dengan kata lain jika tidak disosialisasikan dengan luas maka masyarakat tidak akan tau dengan adanya program ambulans gratis. Logika sederhananya adalah semakin baik pelayanan di suatu daerah maka terwujudnya keinginan rakyat yaitu pelayanan kesehatan yang lebih baik akan besar kemungkinannya untuk terwujud. Meski demikian, penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas sebagaimana yang menjadi esensi otonomi daerah, hingga saat ini hal

tersebut belum dapat terealisasi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa secara tidak langsung, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah di mata masyarakatnya sangat lamban, tidak efisien, terlalu birokratis, resisten terhadap perubahan, tidak kompeten dan tidak responsif.

Program ambulans gratis merupakan salah satu program unggulan pemerintah daerah Bandar Lampung dalam upaya mempermudah pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Tidak hanya itu dalam pelaksanaan program unggulan pemerintah ini selalu mempertimbangkan dari segala aspek pelayanan yang baik, seperti halnya menurut Sinambela (2016:6) mendefinisikan tujuan pelayanan publik pada dasarnya memuaskan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (1) transparansi dalam menciptakan pelayanan yang bersifat terbuka, (2) akuntabilitas bersifat pelayanan yang dapat bertanggung jawab, (3) kondisional yang berarti pelayanan yang berpegang pada prinsip keefisienan dan keefektifitasan, (4) partisipatif yang mengharuskan pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan program ambulans gratis, (5) kesamaan hak yang mengharuskan pelayanan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun, (6) keseimbangan hak dan kewajiban berarti pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dinas Kesehatan Kota sebagai salah satu perangkat kerja dari pemerintah kota yang diinstruksikan memberikan layanan ambulans gratis.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2014). Hasil penelitian diperoleh dengan teknik wawancara secara mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data langsung di lapangan yang kemudian peneliti analisis. Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik purposive terhadap 5 orang narasumber kunci.

Narasumber yang berhasil diwawancarai secara intensif dengan nama Jr. Hratono Sipayung, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan, Agus selaku Pembina Supir Ambulans Gratis Desi, Liris Haryanto, Rizki Herlambang selaku Pengguna Program Ambulans Gratis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan tujuan kebijakan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implentasi program Ambulans gratis, khususnya pada Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. Implementasi akan menjadi efektif apabila ukuran dan tujuan dari kebijakan memang sesuai dengan kondisi sosio-kultur yang ada. Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (*implementors*). Namun demikian, ada beberapa kasus yang terkesan sulit dalam mengidentifikasi dan mengukur kinerja.

Ada dua penyebab yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn, yaitu pertama adalah mungkin disebabkan oleh bidang program yang terlalu luas dan sifat tujuan yang kompleks. Dan kedua, adalah karena akibat dari kekaburan-kekaburan dan kontradiksi dalam pernyataan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan. Kada-ngkala kekaburan dalam ukuran-ukuran oleh pembuat keputusan agar dapat menjamin tanggapan positif dari orang-orang yang disertai tanggung jawab implementasi pada tingkat organisasi yang lain atau system penyampaian kebijakan.

Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang "*crucial*". *Implementors* mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak atau tidak mengerti apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan dan sebagaimana tujuan dari program Ambulans gratis.

Berdasarkan pernyataan bapak Jr. Hartono Sipayung, S.A.P selaku Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan dari program Ambulans Gratis di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, hasil wawancara pada hari Selasa, 05 September 2017 pada pukul 08:30 WIB bertempat di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung terkait pertanyaan "*Bagaimana menurut Bapak tentang tujuan dari program Ambulans gratis?*", Beliau mengatakan :

"kalo kita lihat selama ini baik dalam hal pelayanan maupun administrasi itu sudah tercapai"(wawancara,05 September 2017).

Kemudian dari segi apakah masyarakat sudah merasa terbantu dengan program Ambulans gratis ini, sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Agus selaku Pembina Supir Ambulans Gratis, hasil wawancara pada hari Kamis, 06 September 2017 pada pukul 13:00 WIB bertempat di Posko Ambulans Gratis, beliau mengatakan bahwa :

“saya kira kalo kita lihat pelayanan yang kita berikan saat ini sudah berjalan dengan baik bahkan masyarakat warga Bandar Lampung sudah merasa tertolong dengan adanya kebijakan Ambulans gratis pemerintah daerah kota Bandar Lampung.”(Wawancara, 06 September 2017).

Melihat tujuan dari Program Ambulans Gratis yang kemudian dibandingkan dengan hasil dilapangan tujuan yang dikonsepsikan sudah sesuai dengan keadaan yang ada dimasyarakat.

Sumber Daya

Dalam suatu kebijakan mungkin saja tujuan yang ditetapkan sudah jelas dan logis, tetapi bukan hanya faktor tersebut yang mempengaruhi pengimplementasian suatu program. Faktor sumberdaya juga mempunyai pengaruh yang sangat penting. Ketersediaan sumberdaya dalam melaksanakan sebuah program merupakan salah satu faktor yang harus selalu diperhatikan. Dalam hal ini sumber daya yang dimaksud adalah sumberdaya manusia, sumberdaya finansial, dan sumberdaya waktu untuk mendukung jalannya implementasi program Ambulans gratis di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.

Indikator sumberdaya terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Pada sumber daya manusia, dalam implementasi program adalah sumber daya manusianya (staf). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh manusianya yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementer saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan staf yang cukup serta memiliki kemampuan yang sesuai untuk menjalankan program tersebut.

Berkenaan dengan pertanyaan tentang “Bagaimana menurut Bapak tentang kemampuan sumber daya pelaku program Ambulans gratis?”, hasil wawancara dengan Pembina Supir Ambulans Gratis, Agus menyatakan:

“jumlah petugas ada 18 orang, yang bekerja dalam 3 sift yaitu pagi mulai pukul 08.00 sd 14.00, siang pukul 14.00 sd 21.00, dan malam mulai pukul 21.00 sd 08.00”. (wawancara, 06 September 2017)

Dari hasil pemantauan dilapangan bahwasanya jumlah petugas yang berada sangat minim dibandingkan dengan kondisi pasien yang begitu banyak. Hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan, Jr. Hartono Sipayung, SAP mengungkapkan bahwa :

“nah kalo dilihat dari sampainya pelayanan kesehatan kepada masyarakat itu sudah tercapai karna masyarakat Bandar Lampung sudah merasa terlayani dengan baik”. (wawancara, 05 September 2017).

Terkait dengan informasi tersebut, berdasarkan temuan penulis dilapangan mengenai yang diungkapkan kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung memang benar penulis menemukan ruangan terisi oleh orang yang sesuai dengan keahliannya masing masing.

Sedangkan pada sumber daya finansial menjadi penting juga dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah program, bahkan terkadang program memerlukan budget yang banyak untuk menghasilkan program yang berkualitas pula terkait dengan pertanyaan “Bagaimana tentang dana yang dikeluarkan oleh walikota, apakah dana yang dikeluarkan walikota itu cukup untuk melaksanakan program Ambulans gratis?”, sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Jr. Hartono Sipayung, SAP beliau mengatakan bahwa :

“kalo dana yang kita terima dari program Ambulans gratis ini pembiayaanya itu menggunakan dana anggaran kesehatan sedangkan dana yang digunakan untuk transportasi dan akomodasi ambulans menggunakan dana pribadi Walikota Bandar Lampung”. (wawancara, 05 September 2017)

Sedangkan menurut Agus selaku Pembina supir Ambulans gratis, mengatakan bahwa :

“Untuk dana sendiri itu menggunakan dana anggaran kesehatan (Dak).” (wawancara, 06 September 2017)

Karakteristik Agen Pelaksana

Dalam pengimplementasian suatu program, karakter dari para pelaksana kebijakan atau program harus berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta taat pada sanksi hukum yang berlaku. Kinerja implementasi program Ambulans gratis daerah akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Seberapa tegas kemudian para pelaksana program dalam melaksanakan program Ambulans gratis daerah di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, terkait pertanyaan “Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang karakter para pelaksana dari Program Ambulans Gratis?”, sebagaimana yang diungkapkan oleh Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan program Ambulans gratis, Jr. Hartono Sipayung, SAP beliau mengatakan bahwa :

“para pelaksana ambulans gratis sudah melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan tupoksinya masing-masing”. (wawancara, 05 September 2017)

Hasil wawancara dengan Agus selaku Pembina supir Ambulans gratis, mengungkapkan bahwa :

“Cukup baik, karena petugas sudah melakukan tugas nya secara professional.”(wawancara, 06 September 2017)

Salah satu bentuk apresiasi masyarakat tentang adanya program Ambulans gratis berdasarkan yang peneliti lihat dilapangan, memang untuk penggunaan Ambulans gratis bagi keluarga yang belum menyiapkan Kartu Keluarga dan KTP pasien tetap terlayani dengan baik.

Sikap/kecenderungan (Disposition) Agen Pelaksana

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah dalam disposisi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih diatas.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Jr. Hartono Sipayung, SAP selaku Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan terkait pertanyaan *“Bagaimana sikap/kecenderungan (disposition) para pelaksana program Ambulans gratis ini?”*, Beliau mengatakan bahwa :

“pegawai sudah melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sudah ditempatkannya mereka sesuai dengan keahlian masing-masing”. (wawancara, 05 September 2017)

Hasil wawancara dengan Agus selaku Pembina supir Ambulans gratis, mengungkapkan bahwa :

“Semua petugas sudah menjalankan tugas nya sesuai dengan tupoksinya masing masing.” (wawancara, 06 September 2017)

Dilapangan pegawai sudah melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sudah ditempatkannya mereka sesuai dengan keahlian masing-masing.

Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari Implementasi program Ambulans gratis di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah menegtahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan yang akan mereka kerjakan dapat berjalan dengan baik bila komunikasi berjalan dengan baik. Sehingga implementasi program harus dikomunikasikan dengan baik kepada pihak pihak yang terkait. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi di perlukan agar para pembuat kebijakan dan para

implementer program tersebut akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap program yang akan diterapkan kepada sasaran dari program tersebut.

Komunikasi di dalam dan antara organisasi organisasi merupakan suatu program yang sangat kompleks dan sulit. Dalam meneruskan pesan-pesan kebawah dalam suatu organisasi atau dari satu organisasi ke organisasi lainnya, para komunikator dapat menyimpangkannya atau menyebarluaskan, baik secara sengaja atau tidak sengaja. Lebih dari itu, jika sumber-sumber informasi yang berbeda memberikan interpretasi-interpretasi yang bertentangan, para pelaksana akan menghadapi kesulitan yang lebih besar untuk melaksanakan maksud-maksud kebijakan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Jr. Hartono Sipayung, SAP selaku Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan terkait pertanyaan *“Bagaimana komunikasi yang terjalin antar pelaksana (pihak-pihak yang terkait) mengenai program Ambulans gratis ini?”* beliau mengatakan bahwa :

“pihak pihak yang terkait itu mulai dari kepala dinas berkoordinasi dengan kepala pelayanan kesehatan rujukan, kemudian kepala pelayanan kesehatan rujukan berkordinasi dengan pembina supir Ambulans gratis membentuk penanggung jawab program Ambulans gratis di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung itu sendiri”. (wawancara, 05 September 2017)

Program Ambulans gratis yang diterapkan oleh Walikota, pada dasarnya program ini bertujuan untuk membantu dan meringankan beban masyarakat dalam pembiayaan pelayanan kesehatan. Yang paling penting dalam operasional program ini adalah bahwa masyarakat tau akan Ambulans gratis yang diluncurkan oleh Walikota. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Agus selaku Pembina supir Ambulans Gratis beliau mengatakan bahwa :

“Komunikasi berjalan dengan baik”(wawancara, 06 September 2017)

Adapun bentuk sosialisasi yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung untuk mensosialisasikan program Ambulans gratis sebagaimana yang diungkapkan oleh JR. Hartono Sipayung, S.A.P selaku Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan program Ambulans gratis di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung beliau mengatakan bahwa :

“kami melakukan sosialisasi lewat media cetak dan puskesmas-puskesmas”. (wawancara, 05 September 2017)

Melihat kondisi yang ada di lapangan mengenai cara sosialisasi yang dilakukan oleh para pelaksana program Ambulans gratis penulis merasa sangat minim yakni hanya melalui media dan puskesmas tidak menyampaikannya langsung dengan melakukan penyuluhan kepada masyarakat, Media

komunikasi yang cukup sederhana itu menghambat kelancaran penyampaian pesan ke masyarakat yang pada akhirnya akan mengganggu implementasi program Ambulans gratis. Dengan melihat realita di atas penulis berkesimpulan bahwa proses komunikasi yang berjalan tidak maksimal sehingga sasaran dari program tersebut belum tersosialisasikan dengan baik dan maksimal.

Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Profesionalisme adalah bekerja sepenuhnya berbeda dengan amatir yang sambil, mempunyai motivasi yang kuat. Mempunyai pengetahuan dan keterampilan, membuat keputusan atas nama klien, berorientasi pada pelayanan (Prof. Edgar Shine). Keterampilan adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan dari hasil training dan pengalaman yang didapat (Dunnette).

Profesionalisme dan Keterampilan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari pelayanan kesehatan program Ambulans gratis, khususnya pada Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. Pelayanan kesehatan akan menjadi efektif apabila Profesionalisme dan Keterampilan memang sesuai dengan kondisi sosio-kultur yang ada.

Hubungannya Profesionalisme dan keterampilan dengan Pelayanan Kesehatan adalah dengan adanya sikap profesionalisme dan ketrampilan pada anggota pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik. Menurut narasumber Desi selaku pengguna Ambulans terkait pertanyaan *“Bagaimana menurut Bapak/Ibu, apakah petugas ambulans gratis sudah melayani secara profesional dan terampil?”*, Beliau mengatakan:

“Professional kok mas, cara kerja petugas membantu saya mengantarkan ke rumah sakit juga menurut saya sudah terampil.” (Wawancara, 07 September 2017)

Sedangkan menurut pendapat Rizki selaku pengguna Ambulans gratis mengatakan bahwa:

“Menurut Saya petugas Ambulans sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan profesional itu terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada Saya saat Saya menggunakannya.” (Wawancara, 07 September 2017)

Menurut pendapat Liris selaku pengguna Ambulans gratis mengatakan bahwa:

“Ya lumayan professional sih mas.” (wawancara, 07 September 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa sikap profesionalisme dan keterampilan di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik karena sikap rasa tanggung jawab anggota di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.

Sikap dan Prilaku

Menurut Sri Utami sikap ataupun attitude memiliki beberapa poin penting yang harus di jabarkan. Di antaranya adalah sikap berorientasi pada respon, dimana sikap merupakan bentuk dari sebuah perasaan yakni perasaan yang mendukung atau memihak (*favourable*) maupun perasaan yang tidak mendukung pada sebuah objek. Sri Utami Rahayu ningsih (2008).

Menurut Sutopo (2000), perilaku adalah evaluasi umum yang dibuat manusia terhadap dirinya sendiri, obyek atau issue. Hubungannya sikap dan prilaku dengan Pelayanan Kesehatan adalah dengan adanya sikap dan prilaku yang baik, ramah, dan sopan pada pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik.

Menurut narasumber Desi selaku pengguna Ambulans terkait pertanyaan, *“Bagaimana sikap dan perilaku anggota program Ambulans gratis?”* beliau mengatakan:

“sikap dan prilaku pada anggota program ambulans gratis sudah memenuhi kriteria yang diinginkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung karena petugas ambulans gratis sudah menjalankan tugasnya dengan baik”. (Wawancara, 07 September 2017)

Menurut Rizki selaku pengguna ambulans gratis mengatakan bahwa :

“Petugas melakukannya ramah kok mas, perilakunya juga sopan.” (wawancara, 07 September 2017)

Sedangkan menurut Liris Haryanto selaku pengguna Ambulans mengatakan bahwa:

“Jadi kalo sikap dan perilaku anggota program ambulans gratis sih baik dan sopan dalam melayani Saya pada waktu menggunakan Ambulans gratis.” (Wawancara, 07 September 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa pantauan penulis di lapangan bahwa benar pegawai sudah melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sudah ditempatkannya mereka sesuai dengan keahliannya masing-masing.

Mudah di Capai dan Fleksibel

Dalam suatu pelayanan mungkin saja masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah untuk di capai dan pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah, dan dapat dimengerti oleh masyarakat. Hubungan mudah di capai dan fleksibel dengan Pelayanan Kesehatan adalah dengan adanya pelayanan yang mudah dicapai tidak berbelit-belit dan dapat dimengerti oleh masyarakat pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik di mata masyarakat.

Menurut narasumber Rizki selaku pengguna Ambulans terkait pertanyaan *“Apakah dalam penggunaan Ambulans gratis Bapak/Ibu mudah dalam dicapai?”* beliau mengatakan:

“Pelayanan Kesehatan Program Ambulans gratis mudah dicapai karena pelayanannya mudah dimengerti oleh masyarakat”. (Wawancara, 07 September 2017)

Sejalan dengan pendapat Rizki, narasumber Desi selaku Pengguna Program Ambulans Gratis, mengatakan bahwa :

“Pelayanan Program Ambulans gratis menurut saya mudah di capai karena pelayanannya tidak berbeli-belit, saya cukup menelpon nomor ambulans gratis tidak lama dari itu ambulans gratis datang dan saya hanya menyiapkan fotocopy KTP dan kartu keluarga”. (Wawancara, 07 September 2017)

Sedangkan menurut Liris Haryanto mengatakan bahwa :

“Mudah kok mas, cepet sampela gi Ambulans nya.” (wawancara, 07 September 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan ambulans gratis di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung Mudah di capai tidak berbeli-belit dan dapat dimengerti oleh masyarakat pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik di mata masyarakat.

Relibel dan Dapat Dipercaya

Kemampuan unit Pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Hubungannya Relibel dan dapat dipercaya dengan pelayanan kesehatan adalah jika pelayanan kesehatan dapat menciptakan rasa percaya kepada pengguna kesehatan maka pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik. Menurut narasumber Rizki selaku pengguna Ambulans terkait pertanyaan *“Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh petugas Ambulans gratis, apakah realibel dan dapat dipercaya?”* beliau mengatakan bahwa :

“semua pelayanan yg di berikan petugas dapat di percaya kok mas”. (Wawancara, 07 September 2017).

Narasumber Desi selaku Pengguna Program Ambulans Gratis, mengatakan bahwa :

“pelayanan yang diberikan sudah dijanjikan dengan tepat dan bisa dipercaya karna pelayanannya menurut saya sudah bagus kok mas.”(Wawancara, 07 September 2017)

Sedangkan menurut Liris Haryanto selaku pengguna Ambulans gratis mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik, walaupun waktu menunggu sedikit lebih lama tapi pelayanannya dapat di percaya.” (Wawancara, 07 September 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa Program ambulans gratis sudah menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Hanya saja dalam pelaksanaannya masyarakat masih mengeluh lama dalam penjemputan.

Reputasi dan Kredibilitas

Keadaan atau kondisi yang dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan sebagai mestinya. Hubungannya Reputasi dan Kredibilitas dengan pelayanan kesehatan adalah apabila Keadaan atau kondisi yang dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan maka pelayanan kesehatan akan berjalan dengan baik.

Menurut narasumber Desi selaku Pengguna Program Ambulans Gratis terkait pertanyaan *“Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, apakah petugas Ambulans gratis bertanggung jawab dalam pelayanan Ambulans gratis ini?”* beliau menyatakan bahwa:

“Pelayanan kesehatan program ambulans gratis sudah bertanggung jawab dengan tugas yang dia lakukan saya minta antar dari rumah sakit menuju rumah saya diantar dengan rasa tanggung jawab dan dapat dipercaya.” (Wawancara, 07 September 2017)

Narasumber yang kedua yaitu Rizki selaku Pengguna Program Ambulans Gratis, mengatakan bahwa :

“Bertanggung jawab mas, petugas membantu saya mengantarkan sampai tujuan.” (Wawancara, 07 September 2017)

Sedangkan narasumber ketiga yaitu Liris mengatakan bahwa :

“Menurut saya semua sudah di jalankan oleh petugas dengan penuh tanggung jawab.” (wawancara, 07 September 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa Program Ambulans gratis sudah bertanggung jawab dengan tugas pelayanan yang di janjikan dengan tepat.

Implementasi Kebijakan

Menurut Daniel Maxmanian dan paul Sabatier (1983;61) sebagaimana dikutip dalam buku Leo Agustino (2006;139), bahwa : *“Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya”.*

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung sudah sesuai dengan pengertian Implementasi menurut Daniel Maxmanian dan Paul Sabatier yaitu pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Indikator Pengaruh Implementasi Kebijakan

Sumber Daya (Manusia dan Finansial)

Sumber Daya yang utama dalam implementasi program adalah sumber daya manusianya. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh manusianya yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Dari hasil pemantauan penulis di lapangan bahwa jumlah petugas yang berada sangat minim dibandingkan dengan kondisi pasien yang begitu banyak.

Sumber daya finansial menjadi penting juga dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah program, bahkan terkadang program memerlukan budget yang banyak untuk menghasilkan program yang berkualitas pula terkait dengan program ambulans gratis. Dari hasil pemantauan penulis bahwa dana yang digunakan untuk transportasi dan akomodasi masih menggunakan dana yang berasal dari pribadi walikota Bandar Lampung, padahal seharusnya dana yang akan digunakan untuk biaya transportasi dan akomodasi berasal dari Dana Anggaran Kesehatan (DAK), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), yayasan kesehatan, pengusaha dan elemen masyarakat lainnya.

Komunikasi / Sosialisasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi program Ambulans gratis di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. Pengetahuan yang akan mereka kerjakan dapat berjalan dengan baik bila komunikasi berjalan dengan baik. Sehingga implementasi program harus dikomunikasikan dengan baik kepada pihak-pihak yang terkait.

Program Ambulans gratis yang diterapkan oleh Walikota, pada dasarnya program ini bertujuan untuk membantu dan meringankan beban masyarakat dalam pembiayaan pelayanan kesehatan. Yang paling penting dalam operasional program ini adalah bahwa masyarakat tau akan Ambulans gratis yang diluncurkan oleh Walikota. Namun kenyataannya dilapangan penulis melihat bahwa tidak semua masyarakat tahu akan adanya program Ambulans gratis ini. Pengetahuan masyarakat akan adanya program Ambulans

gratis ini ketika masyarakat yang bersangkutan sedang melawati tugu adipura dan hanya masyarakat yang pernah menggunakan Ambulans gratis saja yang tahu akan keberadaan program tersebut.

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung untuk mensosialisasikan program ambulans gratis ini dengan melakukan sosialisasi hanya melalui media cetak dan puskesmas.

Melihat kondisi yang ada di lapangan mengenai cara sosialisasi yang dilakukan oleh para pelaksana program Ambulans gratis penulis merasa sangat minim yakni hanya melalui media dan puskesmas tidak menyampaikannya langsung dengan melakukan penyuluhan kepada masyarakat, Media komunikasi yang cukup sederhana itu menghambat kelancaran penyampaian pesen ke masyarakat yang pada akhirnya akan mengganggu implementasi program Ambulans gratis. Dengan melihat realita di atas penulis berkesimpulan bahwa proses komunikasi yang berjalan tidak maksimal sehingga sasaran dari program tersebut belum tersosialisasikan dengan baik dan maksimal.

Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Kemampuan unit Pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Hubungannya Relibel dan Dapat Dipercaya dengan pelayanan kesehatan adalah jika pelayanan kesehatan dapat menciptakan rasa percaya kepada pengguna kesehatan maka pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa Program Ambulans gratis sudah menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat. Hanya saja dalam pelaksanaannya masyarakat masih mengeluh lama dalam penjemputan.

PENUTUP

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi program Ambulans Gratis di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung sudah cukup baik jika dilihat dari sisi pelayanan kepada masyarakat namun masih perlu ditingkatkan dari sisi lain seperti sosialisasi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta.
- Etjang Indan. 2000. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Bandung. Citra Aditia Bakti.
- Sinambela Lijan dan Rochadi Sigit. 2016. Reformasi Pelayanan Publik. Edisi 8. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. CV. Alfabeta. R&D Bandung.
- Sutopo. 2000. Standar Kualitas Pelayanan Medis. Jakarta. Mandar Maju.