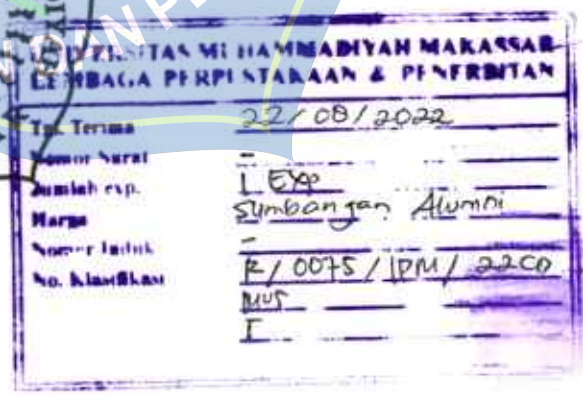
MILIK PERPUSTAKAAN
UNISMUH MAKASSAR

SKRIPSI

INOVASI PROGRAM *SI JAGAI* (SIAP, JEMPUT, ANTAR, JAGA DAN PEDULI) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

MUSHLIHAH MUHAYYANG
Nomor Stambuk : 105641102418

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKAKASSAR
2022

INOVASI PROGRAM *SI JAGAI* (SIAP, JEMPUT, ANTAR, JAGA DAN PEDULI) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan diajukan oleh

MUSHLIHAH MUHAYYANG
Nomor Stambuk : 105641102418

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKAKASSAR
2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi	:	Inovasi Program *Si Jagai* (Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli) dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
Nama Mahasiswa	:	Mushlihah Muhayyang
Nomor Induk Mahasiswa	:	105611102418
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Fakultas	:	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Hamrun, S.IP., M.Si	**Nur Khaerah, S.IP., M.I.P**

Mengetahui

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si	**Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I**
NBM. 730 727	NBM. 1207 163

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PENERIMAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat Keputusan/Undangan menguji Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor :053/FSP/A.4-II/VII/43/2022 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada Hari Sabtu 16 Juli 2022.

TIM PENILAI

Ketua	**Sekretaris**
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si	**A Luhur Prianto S.IP., M.Si**

Penguji

1. Dr. Amir Muhiddin, M.Si (Ketua) (.....)
2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP.,M.Si (.....)
3. Dr. Abdi, M.Pd (.....)
4. Nurkhaerah, S.IP., M.IP (.....)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Mushlihah Muhayyang

Nomor Stambuk : 105641102418

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya tulis ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan akademik.

Makassar, 08 Juli 2022

Yang Menyatakan,

Mushlihah Muhayyang

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

"*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*"

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa karena Berkah Rahmat dan nikmat sehat-Nya, serta shalawat kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang berkat perjuangan beliaulah maka kita mengenal agama islam yang di ridhoi Allah SWT, sehingga penulis mampu menyelesaikan suatu karya ilmiah yaitu skripsi.

Skripsi yang berjudul "Inovasi Program *Si Jagai* (Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli) Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Pangakejene dan Kepulauan" pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibunda Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si selaku Ketua Program studi Ilmu Pemerintahan dan Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

4. Bapak Hamrun, S.IP,M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan memberikan bimbingan, arahan serta saran dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Skripsi.
5. Ibu Nur Khaerah, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan memberikan bimbingan, arahan, serta saran-saran tiada henti-hentinya membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi.
6. Seluruh Staf dosen dan Staf administrasi Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bantuan moril bagi penulis, baik dalam proses Pendidikan maupun dalam penyusunan penelitian.
7. Ibu Hj Herlina, S.Si.Apt.M.Kes selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
8. Bapak H. Mansur TP, SKM, M.Kes selaku penanggung jawab program *Si Jagai* di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
9. Ibu Nurul Mukmin, SKM., M.Kes selaku Kepala Puskesmas Minasatene.
10. Ibu Dr. Nurul Azizah selaku penanggung jawab program *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene.
11. Ibu Hj. Raisa, ibu Sitti Ana, ibu Jammaro M, ibu Masita, ibu Rasmah R, ibu Jumriah, ibu Halima, yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada penulis.
12. Teman-teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2018.
13. Sekolah Al-Quran dan Anak Al-Husna, Ustadz Asy'ari Baharuddin, Ustadzah Sakinah, Ustadzah Khoir, Ustadzah Iis, Ustadzah Fajri yang senantiasa mendoakan dan selalu memotivasi penulis selama penyelesaian skripsi ini.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UNIT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

14. Terima kasih kepada Ainul Fitrah, yang telah membantu dan selalu memotivasi, dan juga mendoakan penulis selama penyelesaian skripsi ini.
15. Terima kasih kepada Nafilah Insan Bestari, Nasrah, Fahira Arsyad, Anita Pratiwi, Umi Kalsum, Fajrianti Halik, Nur Iffah Lathifa, Misrayanti, Sahruni, Ita Purnamasari, Megawati, Rahma Niar, Dian Rezky Ramadhani, Putri Aulia, Elvira Ananda Harun, Dwi Anidini Juniar Azis, Ratu Tania Henanza Putri, Wiwin Hardiatni, Eka Febriyanti, yang telah membantu dan selalu memotivasi, dan juga mendoakan penulis selama penyelesaian skripsi ini.

Oleh karena itu pula, pada kesempatan yang berharga ini penulis secara khusus menyampaikan terima kasih yang tak tergantikan kepada kedua orang tua Bapak (Alm) H. Muhayyang dan Mama Hj Nurlia Nuhung baik materi atau pun non materi yang sudah memberikan banyak sekali pengorbanan, semangat dan tentunya do'a. dan kepada saudara-saudaraku kakak Anugrah Syam, Mushdiqah Muhayyang, Mudzkirah Muhayyang, Muflihah Muhayyang, dan keponakanku tersayang Aia Shafiyyah Anugrah dan Yusuf Abdillah Anugrah terima kasih sudah ada dan selalu memberikan semangat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis tetap mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skrisi ini kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan terkhusus bagi penulis.

Makassar, 08 Juli 2022

Mushfihah Muhayyang

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRACT

MUSHLIHAH MUHAYYANG. 2022. The Si Jagai Program Innovation (Ready, Pick Up, Deliver, Take Care and Care) in Improving Health Services in Pangkajene and Islands Districts. (Supervised by Hamrun and Nur Khaerah)

This study discusses the innovation of the Si Jagai program in improving health services in Pangkajene Regency. The title raised as described above is based on the problems faced, namely "How is the innovation of the Si Jagai program in improving health services in Pangkajene and archipelago districts". The method used in this study is a qualitative descriptive approach. Sources of data in this study are primary and secondary data, the number of informants in this study were 7 people. Data collection techniques in this study were observation, interviews and documentation.

The results show that the relative advantage of the Si Jagai program lies in the benefits of the patient, the Si Jagai team and for the Pangakajene district government, so apart from the third advantage, it is also obtained from the increased level of public awareness. Then the innovation of the Si Jagai program is considered to be very compatible with the needs of the community and the possibility of trying it (Triability) is proven to have advantages so that it increases public awareness about lifestyle, mindset and action patterns so that (Easyness to observe) can produce in terms of benefits. . The level of complexity (Complexity) there are still people who are apathetic towards the handling of a disease.

Keywords: Innovation, The Guardian, Society

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRAK

MUSHLIHAH MUHAYYANG.2022. Inovasi Program *Si Jagai* (Siap, Jemput, Antar, Jaga Dan Peduli) dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. (Dibimbing oleh Hamrun dan Nur Khaerah)

Penelitian ini membahas tentang inovasi program *Si Jagai* dalam peningkatan pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene. Judul yang diangkat seperti yang diuraikan diatas berdasarkan pada permasalahan yang dihadapi yakni "Bagaimana inovasi program *Si Jagai* dalam peningkatan pelayanan Kesehatan di kabupaten pangkajene dan kepulauan". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, jumlah Informan dalam penelitian ini sebanyak 11 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keunggulan relative *(Relative Advantage)* yang dimiliki program *Si Jagai* terletak pada keuntungan pasien, tim Si Jagai dan bagi pemerintah kabupaten pangakajene, jadi selain dari keuntungan ketiga tersebut, didapatkan juga dari meningkatnya tingkat kesadaran masyarakat. Kemudian inovasi program *Si Jagai* dinilai sangat sesuai *(compability)* dengan kebutuhan masyarakat dan kemungkinan dicoba *(Triability)* terbukti memiliki keunggulan sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pola hidup, pola pikir dan pola tindakan sehingga pada (*observability*) (Kemudahan diamati) dapat menghasilkan dari segi manfaat. Tingkat kerumitan (*Complexity*) masih ada masyarakat yang bersikap apatis terhadap penanganan sebuah penyakit.

Kata Kunci **: Inovasi, *Si Jagai*, Masyarakat**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**

HALAMAN PENERIMAAN TIM ..... **iv**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRACT ..... **ix**

ABSTRAK ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I. PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA **7**

A. Penelitian Terdahulu 7

B. Tinjauan Konsep 11

1. Konsep Inovasi 11

   a. Jenis- jenis dan kategori Inovasi 13

   b. Level Inovasi 14

   c. Karakteristik Inovasi 15

   d. Keberhasilan Inovasi 17

2. Konsep Pelayanan Kesehatan 18

   a. Pengertian Pelayanan Kesehatan 18

   b. Indikator Pelayanan Kesehatan 20

3. Konsep Program Si Jagai 21

C. Kerangka Pikir 24

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

D. Fokus Penelitian 24

E. Deskripsi Fokus Penelitian 25

BAB III. KERANGKA PENELITIAN 27

A. Lokasi dan Waktu Penelitian 27

B. Jenis Penelitian dan Tipe Penelitian 27

1. Jenis Penelitian 27

2. Tipe Penelitian 27

C. Sumber Data 28

D. Informan Penelitian 29

E. Teknik Pengumpul Data 30

F. Teknik Analisis Data 31

G. Teknik Pengabsahan Data 31

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 34

A. Dekripsi Lokasi Penelitian 34

B. Hasil Penelitian 44

C. Pembahasan Penelitian 86

BAB V. PENUTUP 92

A. Kesimpulan 92

B. Saran 92

DAFTAR PUSTAKA 94

LAMPIRAN 97

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 7

Tabel 3.1 Informan Penelitian 29

Tabel 3.2 Standar Pelayanan Program *Si Jagai* 45

Tabel 3.3 Komponen Standar Pelayanan Internal Organisasi 49

Tabel 3.4 Jumlah Pengguna *Si Jagai* Di Kabupaten Pagkajene Dan Kepulauan Tahun 2021-2022 51

Tabel 3.5 Rekapan 6 kegiatan yang di tangani tim *Si Jagai* Di Puskesmas Minasatene 53

Tabel 3.7 Rekapan 5 penyakit terbesar yang di tangani tim *Si Jagai* Di Puskesmas Minasatene 54

Tabel 3.8 Perbandingan Standar Pelayanan Program *Si Jagai* dan *PSC* 55

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Bagan Kerangka Pikir 24

Gambar 2 : Peta Lokasi penelitian Kesehatan Kab. Pangkajene dan Kepulauan 34

Gambar 3 : Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kab. Pangkajene dan Kepulauan 38

Gambar 4 : Prosedur pelayanan *Si Jagai* Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan 48

Gambar 5 : Surat Izin Penelitian 98

Gambar 6 : Proposal Permohonan Izin Penelitian 99

Gambar 7 : Rekomendasi Penelitian 100

Gambar 8 : Surat Izin Penelitian ke Kantor Dinas Kesehatan Kab. Pangkep 101

Gambar 9 : Uji Plagiasi 102

Gambar 10 : Wawancara Bersama Kepala Dinas Kesehatan Kab. Pangkep 103

Gambar 11 : Wawancara Bersama Penanngung jawab Si Jagai Dinas Kesehatan Kab. Pangkep 103

Gambar 12 : Wawancara Bersama Kepala Puskesmas Minasatene 104

Gambar 13 : Wawancara Bersama Penanngung jawab Si Jagai di Puskesmas Minasatene 104

Gambar 14 : Wawancara Bersama masyarakat 105

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pembukaan UUD 1945 di alenia keempat yang berbunyi "Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteran umum, mencerdasakan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial"

Seiring perkembangan zaman, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dituntut harus semakin mudah, cepat, efisien, dan efektif guna tercapainya kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat. Meningkatnya Pelayanan publik merupakan suatu muara dari perwujudan reformasi birokrasi. Pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk masyarakat agar terus meningkat. Telah banyak upaya yang dilakukan pemerintah seperti mengubah regulasi pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah mekanisme pelayanan dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Namun upaya pemerintah dalam melakukan perbaikan sampai saat ini belum sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat (Amir, 2014).

Adapun yang menjadi sasaran inovasi di daerah dihadapkan dengan laju percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran masyarakat dalam peningkatan daya saing di daerah. Inovasi adalah penopang utama dalam menjamin keberlangsungan dan

keberhasilan usaha. Kebutuhan inovasi bagi perusahaan bersifat kontinu, dalam sebuah siklus yang berkoordinasi dan bukan hanya mengurusi satu ataupun dua produk inovasi. Perubahan yang kecil-kecil tersebut dalam pengembangan produk baru disebut inovasi sederhana (Amir, 2014).

Kesehatan adalah salah satu indeks kesejahteraan suatu wilayah dengan harapan yang sangat mendasar bagi setiap orang. Namun kesehatan seringkali menjadi hilir (dampak) dari berbagai permasalahan yang dialami individu, kelompok dan lingkungan di sekitarnya. Padahal kesehatan merupakan sebuah modal awal bagi perkembangan potensi individu dan kelompok dalam hidup. Adapun Empat faktor yang mempengaruhi status kesehatan masyarakat yaitu genetik dari keluarga, lingkungan di sekitar seperti sosial masyarakat, ekonomi yang berkembang, politik, dan budaya di sekitar, termasuk gaya hidup setiap individu dan kelompok dalam memberikan fasilitas pelayanan Kesehatan.

Pemerintah telah banyak mendirikan puskesmas dan rumah sakit dan telah menyiapkan berbagai upaya pelayanan kesehatan yang harus dilaksanakan diantaranya pelayanan kesehatan yang optimal. Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan Kesehatan sangat penting karena kesehatan merupakan salah satu indikator dalam mengukur kesejahteraan suatu masyarakat di suatu daerah, tetapi yang masih menjadi kendala yakni peran puskesmas dan rumah sakit itu sendiri apakah sudah maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau tidak.

Penurunan sebuah kualitas pelayanan kesehatan berdampak pada menurunnya kepercayaan individu dan kelompok terhadap kondisi dan kualitas

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

pelayanan yang belum maksimal yang merupakan salah satu penyebab menurunnya derajat kesehatan masyarakat yang disebabkan oleh pemerintah, terlebih dalam mahalnya biaya Kesehatan yang menjadikan kesehatan seolah-olah yang dapat merasakan hanya orang-orang yang mampu saja, sehingga kecenderungan setiap masyarakat di Indonesia memilih fasilitas yang disediakan oleh swasta dari pada pemerintah, relatifnya penyediaan layanan yang berkualitas. Perbaikan masalah kesehatan sangatlah penting untuk didahulukan. Selayaknya, masalah kesehatan harus menjadi kewajiban yang utama bagi pemerintah dalam menempatkan masalah kesehatan sama pentingnya terkait masalah pendidikan, masalah politik, masalah ekonomi maupun masalah keamanan.

Dengan uraian permasalahan yang ada maka pemerintah sebagai *stakeholders* terus berusaha mengubah dan memperbaiki citra puskesmas dan rumah sakit di mata masyarakat, berbagai macam dan bentuk inovasi pun diciptakan agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan masyarakat, yaitu dengan menciptakan berbagai inovasi salah satunya pada bidang kesehatan. Terciptanya sebuah inovasi baik itu di provinsi maupun di kabupaten merupakan sebuah ukuran nyata dan sebuah keberhasilan pemerintah dalam memberikan kesejahteraan masyarakat serta dapat membangun daerahnya jauh lebih baik dari pada sebelumnya. Basuki Dalam Fariani dkk. (2020)

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan merupakan salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Selatan, yang meluncurkan inovasi program di bidang Kesehatan di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Kepulauan memunculkan inovasi program unggulan terbaru, yakni *Si Jagai*. *Si Jagai* merupakan akronim dari Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli, yang di luncurkan pada Mei 2021, terdapat 24 puskesmas setiap wilayah yang menjadi pelayan masyarakat dalam program *Si Jagai*, 230 tenaga kesehatan dari puskesmas dan Dinas Kesehatan, 27 unit *ambulance* yang digunakan pada setiap puskesmas agar pelayanan kesehatan dapat merata di seluruh wilayah Kabupaten Pangkajene dan kepulauan. Dalam kegiatannya *Si Jagai* memiliki enam bentuk pelayanan, 1) Pemeriksaan umum, 2) Pemberian tindakan ringan, 3) Pemberian Obat, 4) Pelayanan *Emergency*, 5). Pelayanan *call center*, 6) Pelayanan jemput antar ambulance (Penanganan kedaruratan medik (Darim, 2021)

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan mengeluarkan terobosan baru agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan disediakannya *Call Center* setiap puskesmas, agar masyarakat dapat dengan mudah dijangkau oleh tim *Si Jagai*. Program *Si Jagai* juga merupakan salah satu solusi yang di harapkan oleh masyarakat agar dapat menjawab suatu permasalahan-permasalahan yang terjadi pada bidang kesehatan agar mampu memudahkan masyarakat terkhusus yang memiliki ekonomi menengah kebawah serta dapat memberikan efek positif bagi kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Dengan adanya inovasi program *Si Jagai* di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan ini di harapkan bisa menjamin pemenuhan hak-hak dasar setiap individu dan kelompok, memberikan perlindungan kepada masyarakat dan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan serta meningkatkan peran, serta

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

dukungan dari keluarga, masyarakat dan pemerintah terhadap keberhasilan pelayanan kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Dalam meningkatkan pelayanan yang merata dengan sistem cepat tanggap tercetuslah program *Si Jagai* yang sarana dan prasarana kedepannya dapat bertambah dan ditingkatkan agar pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal lagi kedepannya.

Berdasarkan dari hasil gambaran sebelumnya serta mengenai inovasi Program *Si Jagai* di Kabupaten Pangkejene dan Kepulauan, telah melihat dan menyikapi kebutuhan masyarakatnya dalam penerimaan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan memilih judul **"Inovasi Program *Si Jagai* (Siap, Jemput, Rawat, Antar, Jaga dan Peduli) Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Pangakejene dan Kepulauan"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini, yakni, Bagaimana karakteristik inovasi pelayanan program *Si Jagai* dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana karakteristik inovasi program pelayanan Kesehatan program *Si Jagai* dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan merumuskan khasanah ilmu terkait inovasi program *Si Jagai* dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, dan sebagai bahan kajian untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut kedepannya.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan masukan bagi pemerintah, Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terkait pelaksanaan pelayanan *Si Jagai* di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan penulis sebagai acuan untuk mendapatkan bahan perbandingan. Namun penulis mengambil beberapa referensi untuk menjadi bahan kajian dalam penelitiannya.

Terdapat beberapa penelitian yang sudah membahas topik yang relevan dengan penelitian ini, tetapi berdasarkan publikasi studi tidak ada yang secara tegas menyebutkan Analisa pemerintah dalam peningkatan pelayanna Kesehatan di kabupaten pangkajene dan kepulauan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan masih relative baru.

Tabel 2.1.Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sitti Nuryanni, 2017	Inovasi pelayanan kesehatan Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Pelayanan Berbasis *Home Care*)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan *Home Care,* berkesinambungan dan komperehensif yang diberikan kepada individu dan keluarga dan sangat sesuai yang diharapkan masyarakat selama ini, yang bertujuan untuk meningkatkan,mempertahankan atau memulihkan kesehatan atau

			memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan akibat dari penyakit tanpa dipungut ini juga sangat inovatif, membantu baik dari segi pelayanan kesehatan, dan sangat membantu dari segi pendanaan uang yang dikeluarkan untuk transportasi dan biaya pengobatan.
2	Syafitri Syafruddin, 2020	Inovasi program Lorong Sehat (Longset) pada Dinas Kesehatan Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil inovasi longset ini merupakan salah satu program andalan mengenai perubahan mendasar dalam menangani persoalan perubahan pola pikir serta perilaku masyarakat mengenai kesehatan dan kebersihan di kota Makassar. Pada program ini telah banyak potensi yang dikembangkan misalnya dalam hal penanganan kesehatan lingkungan dengan konsep 3R 45 (*reuse, reduce, recycle*) peran partisipasi masyarakat serta perubahan wilayah dalam pola PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3	Cindy Anggraeny, 2013	Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas Jagir Kota Surabaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan Puskesmas Jagir terlaksana sesuai dengan tujuan yang diinginkan Puskesmas Jagir dalam memberikan pelayanan. Penerapan inovasi yang dilakukan Puskesmas Jagir merupakan proses perbaikan dari sistem yang telah ada. Inovasi yang produk/jasa baru yang terdiri dari pelayanan pembayaran satu pintu, pelayanan pendaftaran pada kotak antrian tersendiri bagi kelompok rentan, *helper*, dan *hotline service*. Dapat diketahui inovasi pelayanan yang dilakukan puskesmas jagir memberikan kontribusi positif untuk puskesmas jagir itu sendiri maupun untuk penguna jasanya.

Sumber: Diolah dari beberapa peneliti terdahulu, 2022.

Sitti Nuryanni, 2017, Inovasi pelayanan kesehatan Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Pelayanan Berbasis *Home Care*) memiliki persamaan yakni, meneliti tentang pelayanan Kesehatan di Kota Makassar, Jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian Deskriptif Kualitatif, perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang yakni Tempat penelitian yang berbeda, dan indikator yang

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

dalam pembahasan hanya mengambil tiga dari lima indikator dari inovasi menurut Rogers (2003) Keuntungan relative, kesesuaian, dan Kerumitan dan juga membahasa tentang faktor pendukung dan penghambat Home Care di Kota Makassar.

Syafitri Syafruddin, 2020, Inovasi program Lorong Sehat (Longset) pada Dinas Kesehatan Kota Makassar, Persamaan penelitian terdahulu dan sekarang yakni Meneliti tentang pelayanan publik dalam bidang Kesehatan, Jenis penelitian yang digunakan yakni, kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif Kualitatif, perbedaan penelitian terdahulu dan sebelumnya yakni, tempat penelitian dan hanya mengambil tiga dari lima indikator dari inovasi menurut Rogers (2003) Keuntungan relative, kesesuaian, Kerumitan.

Cindy Anggraeny, 2013 Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas Jagir Kota Surabaya, persamaan dengan penelitian sekarang yakni Meneliti tentang pelayanan publik dalam bidang Kesehatan dan lima indikator yang dibahas menurut Rogers (2003) Keuntungan relative, kesesuaian, Kerumitan, kemungkinan dicoba, kemungkinan diamati, perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yakni Tempat penelitian yang berbeda Jenis penelitian Kuantitatif, Menggunakan Teknik *snowball* dan membahas tentang faktor penghambat dan faktor pendukung dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Kesehatan yang ada di Puskesmas Jangir.

Terdapat beberapa penelitian yang sudah membahas tentang pelayanan Kesehatan seperti *Home Care, Longset,* dan Brigade Siaga Bencana, dan kualitas suatu pelayanan Kesehatan, tetapi berdasarkan publikasi studi tidak ada yang

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

secara tegas menyebutkan karakteristik inovasi program *Si Jagai* dalam peningkatan pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan masih relatif baru.

B. Tinjauan Konsep

1. Konsep Inovasi

Kata inovasi berasal dari bahasa latin yakni *innovare* yang berarti perubahan baru. Secara umum definisi dari inovasi biasa dimaksudkan sebagai penemuan yang baru atau teknologi baru. Inovasi juga tidak selalu mengubah keseluruhan suatu system yang ada tetapi hanya menambahkan sesuatu hal yang baru didalam sebuah sistem yang ada agar dapat diperbarui. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah memberikan otonomi yang seluas-luasnya kepada setiap daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri daerahnya masing-masing. Hal ini dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Syafruddin S, 2020)

Menurut Basuki Dalam Fariani dkk. (2020) proses inovasi adalah perubahan suatu sistem yang berhubungan dengan ketersediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan yang di kebutuhan. Proses suatu

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

inovasi dilihat dari bagaimana proses pembuatan inovasi tersebut bisa dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada perbaikan pelayanan publik.

Menurut Sedarmayanti dalam Marom (2015) menyatakan bahwa sebuah inovasi meliputi penciptaan sesuatu yang belum atau tidak ada saat ini dan dapat berupa sebuah penciptaan kecil atau sesuatu yang monumental. Dapat diketahui bahwa Inovasi sukses dapat dilihat dari lima karakteristik berikut:

a) cukup baru bagi pasar;

b) berdasarkan teknologi yang telah diteliti dan diuji;

c) menghemat uang pengguna inovasi;

d) memenuhi kebutuhan pelanggan;

e) mendukung praktek yang ada. Inovasi merupakan salah atu aspek yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi.

Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor publik seperti organisasi pemerintahan maupun sektor swasta berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi untuk menjawab perkembangan dan tuntutan zaman (Yanuar, 2019). Menurut Susanto dalam Basuki dkk. (2018) Inovasi memiliki arti yang tidak sebatas mempengaruhi dan membangun tetapi juga dapat didefinisikan dengan cangkupan yang lebih luas, yaitu memanfaatkan penemuan baru atau ide baru untuk menciptakan sebuah produk inovasi, dan atau suatu proses dalam layanan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

a. Jenis-jenis dan Kategori Inovasi

Seperti yang diketahui pada umumnya bahwa dalam menciptakan suatu inovasi harus dapat menentukan inovasi itu seperti apa dalam meningkatkan pelayanan kesehatan agar inovasi tersebut dapat bertahan lama dan berguna. Menurut Robertson yang mengharapkan dapat memberikan masukan yang positif bagi pemerintahan daerah dalam menciptakan inovasi pelayanan kesehatan (Febrian, 2018). Jenis inovasi yang dimaksud yaitu :

1) Inovasi terus menerus, adalah mengubah suatu produk yang sudah ada, bukan pembuatan produk baru sepenuhnya. Inovasi ini dapat menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah ada atau yang telah mapan.
2) Inovasi terus menerus, yakni secara dinamis yang mungkin melibatkan suatu penciptaan produk baru atau perubahan suatu produk yang telah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola perilaku yang suudah ada atau yang telah mapan.
3) Inovasi terputus yakni mungkin melibatkan pengenalan suatu produk yang baru yang dapat menimbulkan adopter mengubah secara signifikan.

Menurut Muluk (2008) inovasi dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu :

1) Inovasi terusan (*subtaining innovation*) adalah suatu proses inovasi yang membawa perubahan baru tapi tetap mendasar pada suatu

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau yang telah ada sebelumnya.

2) Inovasi terputus (*discontinues innovation*) adalah suatu proses inovasi yang membawa dampak dan perubahan baru yang sama sekali tidak berdasar lagi pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. Aspek penting lain dalam sebuah kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan besarnya dampak yang timbul oleh inovasi yang sedang berlangsung.

b. Level Inovasi

Aspek penting lain pada kajian inovasi yaitu berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya pengaruh yang dihasilkan oleh inovasi yang sedang berlangsung. Kategori level inovasi ini ditunjukkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategori level inovasi ini ditunjukkan oleh Mulgan dan Albury berentang mulai dari incremental, radikal, sampai transformatif (Muluk, 2008).

1) Inovasi Inkremental yaitu inovasi yang biasa terjadi dalam menghasilkan sebuah perubahan kecil pada layanan atau suatu proses yang pada umumnya beberapa inovasi berada pada level ini dan jarang sekali menghasilkan perubahan pada hubungan keorganisasian dan struktur organisasi. Walaupun seperti itu inovasi inkremental berperan penting pada perubahan dalam sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang bisa diaplikasikan secara terus-menerus, dan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

inovasi yang membuat ciri yang membedakannya dengan yang lain atau dengan sebelumnya.

2) *Compatibility* (Kesesuaian) Inovasi juga sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian sama inovasi yang telah digantinya. Hal ini agar inovasi yang sudah ada sebelumnya tidak serta-merta diganti saja, yang manjadi alas an utama yakni dalam hal faktor biaya yang dibutuhkan banyak, tetapi juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses modifikasi ke inovasi yang baru. Dalam sebuah inovasi yang baru bisa memudahkan dalam sebuah prosedur pembelajaran dan proses adaptasi pada inovasi secara lebih cepat dan tepat.

3) *Complexity* (Kerumitan) Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh dikatakan lebih rumit dibandingkan sama inovasi yang telah ada sebelumnya. Tetapi suatu inovasi menawarkan cara baru dan lebih baik dari pada sebelumnya, maka tingkat kerumitan sebuah inovasi ini pada umumnya tidak menjadi masalah utama.

4) *Triability* (Kemungkinan Dicoba), Inovasi dapat diterima apabila telah diuji dan terbukti memiliki nilai lebih atau memiliki keuntungan dibandingkan sama inovasi yang telah ada sebelumnya. Sehingga suatu produk inovasi mengharuskan melewati fase "uji publik", dimana setiap pihak atau orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dan kuantitas dari suatu inovasi.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

MILIK PERPUSTAKAAN
UNISMUH MAKASSAR

5) *Observability,* (Kemudahan Diamati), Suatu inovasi harus juga bisa diamati, dari bagaimana ia bisa mengasilkan sesuatu dan bekerja lebih baik dari pada sebelumnya. Inovasi merupakan sebuah cara baru untuk menggantikan atau memperbaharui cara lama dalam memproduksi atau dalam mengerjakan sesuatu.

d. Keberhasilan Inovasi

Produk baru yang dihadirkan perlu diperkenalkan kepada pasar agar produk tersebut dipakai dan diterima secara meluas. Proses mulai dikenalkan hingga dipakai oleh masyarakat secara luas inilah yang disebut proses difusi.

Menurut Rogers (2003) pada difusi ini terdapat sejumlah faktor yang menentukan keberhasilan difusi inovasi, yaitu ada empat faktor:

1) Karakteristik inovasi suatu produk baru bisa dengan mudah diterima oleh konsumen (masyarakat) jika produk tersebut mempunyai kelebihan relative. Artinya produk baru akan menarik konsumen jika produk tersebut mempunyai keunggulan dibandingkan produk-produk yang sudah ada sebelumnya dipasar.

2) Saluran komunikasi Inovasi akan menyebar kepada konsumen yang berada di masyarakat melalui saluran komunikasi yang telah ada. Sebuah produk baru akan bisa dengan segera dan menyebar luas ke masyarakat (konsumen) jika organisasi menggunakan saluran

komunikasi yang banyak dan jangkauannya luas seperti jaringan interpersonal dan media massa.

3) Upaya perubahan dari agen perusahaan harus bisa menjelaskan secara tepat *opinion leader* yang akan dipakai dan bisa melibatkannya sebagai agen perusahaan guna mempengaruhi masyarakat atau konsumen dalam menggunakan dan menerima produk baru (inovasi).
4) Sistem sosial biasanya sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berfokus pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung memiliki sikap positif terhadap ilmu pengetahuan dan pendidikan, mempunyai perspektif keluar yang mudah berinteraksi dan lebih baik dengan orang-orang di luar kelompoknya, sehingga memudahkan masukan penerimaan ide-ide baru dalam sistem sosial.

2. Konsep Pelayanan Kesehatan

a. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan pada umumnya berkaitan dengan cangkupan aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam bernegara, maka pemerintah sebaai pemegang kekuasaan memiliki fungsi yakni dalam memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat baik dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhui keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam segala aspek bidang,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

baik itu dalam bidang pendidikan, kesehatan dan yang semacamnya (Mahsyar, 2011).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, pada pasal 4 yang disebutkan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan dan pada pasal 5 yang telah disebutkan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memilih dan memperoleh dan mengakses sumber daya manusia di bidang kesehatan, setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau, setiap orang memiliki hak secara mandiri dan bertanggung jawab dalam memilih dan menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.(Zeithaml (Utami & Mutiarin, 2017)

Sebuah sub system daalam pelayanan kesehatan yang memiliki tujuan utama yakni pelayanan *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan yang menjadi sasaran pemerintah yakni masyarakat. Ada pun pendapat yang menyebutkan bahwa yang menjadi pelayanan kesehatan yaitu kegiatan yang memiliki manfaat dan atau kegunaan yang ditawarkan oleh fasilitas kesehatan yang akan diberikan kepada pasien dalam memberikan kepuasan dan mendapatkan loyalitas pasien terhadap fasilitas Kesehatan yang telah diberikan (Ridwan dkk., 2015).

Menurut Zeithaml (Utami & Mutiarin, 2017) menguraikan indikator pelayanan menjadi lima, yaitu :

1) *Tangibles,* yakni sarana dan prasarana yang diberikan dalam pelayanan, pegawai, yang dimiliki dalam hal penyedian layanan.
2) *Reability* atau reabilitas, yakni sebuah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat dan memiliki tingkat dan nilai yang memuaskan.
3) *Responsiveness* atau responsivitas, kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4) *Assurance* atau kepastian,yakni ilmu yang memiliki nilai kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, gratis dalam hal pembiayaan, dan dapat mengurangi resiko maupun keraguan.
5) *Empathy,* adalah sebuah kemampuan dalam memberikan *empathy* kepada pengguna jasa. Berdasar dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan usaha untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat yang ditujukan kepada masyarakat dengan mewujudkan suatu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kondisi disekitarnya.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

b. Indikator Pelayanan Kesehatan

Layanan Kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit membutuhkan indikator dan ataupun tolak ukurnya. Menurut Azwar (Antina, 2016) secara keseluruhan dirumuskan bahwa batasan dalam memberikan sebuah pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan setiap orang dalam menggunakan jasa sesuai dengan tingkat kepuasan. Rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Puskesmas dan rumah sakit merupakan suatu fenomena unik sebab indikatornya dapat berbeda-beda terhadap orang-orang yang masuk dan terlibat dalam pelayanan kesehatan. Adapun indikatornya yaitu :

1) Indikator dalam persyaratan minimal, indikator ini merujuk pada tercapai atau tidaknya standar masukan dan saran, standar lingkungan dan standar suatu proses.
2) Indikator masukan yakni tolak ukur yang menunjukkan pada sumber dayasetiap orang (tenaga pelaksana), sarana dan prasarana, alat-alat yang sudah tersedia, serta dana yang mendukung dalam pelaksanaan suatu kegiatan.

3. Konsep Program *Si Jagai*

Peraturan Menteri Kesehatan 75 Tahun 2014 tentang puskesmas yang berbunyi "Tenaga Kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, menghormati hak pasien, serta

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja"

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta menyukseskan program Jaminan Sosial Nasional, pemerintah perlu membuat fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat yakni puskesmas dan rumah sakit. Melalui inovasi dinas kesehatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik melalui inovasi tersebut. *Si Jagai* merupakan salah satu inovasi program dari dinas kesehatan, melalui inovasi ini dinas Kesehatan bekerja sama dengan rumah sakit dan puskesmas di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memunculkan inovasi program unggulan terbaru, yakni *Si Jagai*. *Si Jagai* merupakan akronim dari Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli yang di luncurkan pada Mei 2021, terdapat Puskesmas setiap wilayah yang menjadi pelayan masyarakat dalam program *Si Jagai*, 230 tenaga kesehatan dari puskesmas dan Dinas Kesehatan, 51 orang dokter, 50 tenaga kesehatan rumah sakit, 20 laskar desa siaga, 28 tim *Public Safety Center* 119, 10 tim brigade siaga Rumah Sakit, dan 20 tim dinas kesehatan dan 27 unit ambulance yang digunakan pada setiap puskesmas agar pelayanan kesehatan dapat merata di seluruh wilayah Kabupaten Pangkajene dan kepulauan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Adapun puskesmas tersebut, yakni, Puskesmas Bantimala, Puskesmas Balocci, Puskesmas Bungoro, Puskesmas Baring, Puskesmas Bowong Cindea, Puskesmas Bonto Perak, Puskesmas Kalabbirang, Puskesmas Kota Pangkajene, Puskesmas Labakkang, Puskesmas Ma'rang, Puskesmas Mandalle, Puskesmas Minasate'ne, Puskesmas Pundata Baji, Puskesmas Taraweang, Puskesmas Segeri, Puskesmas Padang Lampe, Puskesmas Liukang Tangaya, Puskesmas Liukang Kalmas, Puskesmas Liukang Tupabbiring, Puskesmas Pammantauang, Puskesmas Sailus, Puskesmas Sabutung, dan Puskesmas Sarappo (Ghazali, 2021).

Si Jagai, Dalam kegiatannya memiliki enam bentuk pelayanan, Dalam kegiatannya *Si Jagai* memiliki enam bentuk pelayanan, 1) Pemeriksaan umum, 2) Pemberian tindakan ringan, 3) Pemberian Obat, 4) Pelayanan *Emergency*, 5). Pelayanan *call center*, 6) Pelayanan jemput antar ambulance (Penanganan kedaruratan medik (Darim, 2021)

Si Jagai ini merupakan bentuk sederhana dari *Public safety center (PSC)*, yakni *Si Jagai* melakukan perawatan dirumah dalam pelayanannya yakni hanya pelayanan darurat yang mendasar, yang nantinya para tenaga Kesehatan bertugas di puskesmas terdekat yang akan datang mengunjungi pasien yang membutuhkan pelayanan. *Si Jagai* juga dimaknai sebagai Pangkep yang saling menjaga, saling menjaga dalam satu rumah tangga, saling menjaga dalam wilayah,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

saling menjaga dalam rukun tetangga, saling menjaga dalam rukun desa, saling menjaga dalam rukun kecamatan, hingga satu kabupaten.

C. Kerangka Pikir

Inovasi pelayanan kesehatan program *Si Jagai* merupakan suatu inovasi baru bagi pelayanan di bidang kesehatan yang telah diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan untuk masyarakatnya yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan atau memaksimalkan tingkat kemandirian.

Gambar 1 : Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian yakni, inovasi dari karakteristik program *Si Jagai* dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. yaitu, *Relative advantage* atau keuntungan relative,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Compability atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan, *Triability* atau kemungkinan dicoba, *Observability* atau kemudahan .

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan maka yang menjadi gambaran dalam melakukan penelitian yaitu:

1. Karakteristik Inovasi

   a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), Inovasi dibuat lebih baik daripada inovasi sebelumnya. Ada nilai kebaruan yang melekat pada inovasi program *Si Jagai* yang menjadi ciri yang membedakan dengan inovasi sebelumnya.

   b. *Compability* (Kesesuaian), inovasi program *Si Jagai* sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat, Terkait dengan inovasi yang telah ada sebelumnya, ada pembelajaran dan nilai tambah dari program *Si Jagai* dalam peningkatan pelayanan Kesehatan.

   c. *Complexity* (Kerumitan), Dengan sifatnya yang baru yang di miliki dari program *Si Jagai*, boleh jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya. Namun, Inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam memproduksi atau mengerjakan sesuatu.

   d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba), Suatu inovasi dibuat agar memiliki nilai unggul dari inovasi yang ada sebelumnya, sehingga suatu inovasi program *Si Jagai* ini melewati fase "uji coba", dimana setiap

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

masyarakat memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dan kuantitas dari inovasi tersebut.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati), Inovasi program *Si Jagai* dibuat agar dapat dengan mudah diamati dan program *Si Jagai* ini harus lebih baik dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan pemerintah kepada masyarakat.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB III

KERANGKA PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan suatu gambaran dan informasi yang jelas, lengkap dan mudah untuk peneliti dalam melakukan penelitian observasi. Maka dari itu penulis menetapkan lokasi penelitian bertempat di Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Puskesmas Minasatene. Waktu penelitian akan berlangsung selama bulan Maret - Mei 2022.

B. Jenis Penelitian dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini mengumpulkan sebuah data secara bentuk kata-kata dan gambar. Menurut Lexy J Moleong, penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang sampai perilaku yang diamati. Jenis penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang dilakukan melalui pengamatan objektif secara menyeluruh dan lebih terfokus pada lapangan penelitian. Penelitian jenis ini memerlukan daya analisa yang tinggi terhadap situasi dan kondisi yang terjadi pada lapangan terutama hal-hal yang menjadi fokus dan berkaitan langsung dengan topik penelitian. (Sugiyono, 2017).

2. Tipe Penelitian

Adapun tipe pelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Dimana Deskripsi kualitatif yaitu tipe penelitian yang

mengharuskan adanya pendeskripsian utuh serta menyeluruh terhadap informasi yang akan didapatkan di lapangan. Dari pendeskripsian secara menyeluruh tersebut akan menjadi sebuah kesimpulan sehingga peneliti mampu menjawab permasalahan yang telah diajukan sebelumnya (Sugiyono,2017)

C. Sumber Data

Sumber Data merupakan tempat dimana peneliti akan mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian berlngsung. Adapun sumber Data penelitian sebagai berikut:

1. Data primer

   Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari hasil *observasi*, wawancara dan dokumentasi terhadap objek yang diteliti dengan beberapa pihak yang berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan penulis yang terkait dalam penelitian

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang mendukung data primer dari literatur, dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi dan atau instansi dengan permasalahan dilapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian yang bersumber dari instansi terkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

D. Informan Penelitian

Adapun teknik dalam penentuan informan dalam penelitian ini yakni, pengambilan informan secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan informan yang memiliki pengetahuan yang luas dan dapat menjelaskan sebenarnya tentang objek penelitian yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitain

No	Nama Informan	Inisial	Informan Penelitian	Jumlah
1	Hj. Herlina, S.Si.Apt.M.Kes	H	Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepualauan	1
2	H. Mansur TP, SKM.M.Kes	M	Kepala Penanggung jawab program *Si Jagai*	1
3	Nurul Mukmin, SKM.,M.Kes	NM	Kepala Puskesmas Minasatene	1
4	dr.Nurul Azizah	NZ	Penanggung Jawab Program Si Jagai di Puskesmas Minasate'ne	1
5	Hj. Raisa	R	Masyarakat yang telah merasakan pelayanan *Si Jagai*	1
6	Sitti Ana	SA	Masyarakat yang telah merasakan pelayanan *Si Jagai*	1
7	Jammaro M	JM	Masyarakat yang telah merasakan pelayanan *Si Jagai*	1
8	Masita	M	Masyarakat yang telah merasakan pelayanan *Si Jagai*	1

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

9	Rasmah R	RR	Masyarakat yang telah merasakan pelayanan *Si Jagai*	1
10	Jumriah	J	Masyarakat yang telah merasakan pelayanan *Si Jagai*	1
11	Halima	H	Masyarakat yang telah merasakan pelayanan *Si Jagai*	1

E. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2013) dalam penelitian kualitatif (pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan *(participant observation)*, wawancara mendalam *(in depth interview)* dan dokumentasi. Berdasarkan teori tersebut, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Observasi*, yaitu pengumpulan data yang di dapatkan penulis dengan cara pengamatan dan pencatatan terhadap inovasi program *Si Jagai* dalam peningkatan pelayanan Kesehatan di kabupaten pangkajene.
2. Wawancara, peneliti terlebih dahulu Menyusun pedoman wawancara, selanjutnya peneliti berkomunikasi langsung dengan informan sehingga mendapatkan informasi yang sesuai dengan penelitian yang berkaitan dengan obyek penelitian.
3. Dokumentasi, pengumpulan data dalam bentuk gambar.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas. Hal-hal yang dilakukan dalam menganalisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data, dalam tahapan ini peneliti melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, abstraksi, dan perubahan data kasar yang sudah diperoleh.
2. Penyajian data, peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun dalam penarikan kesimpulan dan pengambilan sebuah tindakan. *Display data* atau penyajian data yang sering digunakan pada langkah ini yakni bentuk teks naratif.
3. Penarikan kesimpulan, peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan pemeriksaan ulang dengan mencari makna yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan wujud yang mungkin ada dan menjadi sebuah alur dari fenomena, dan sebuah tawaran.

G. Teknik Pengabsahan Data

Sugiyono (2012) Data penelitian yang telah dikumpulkan diharapkan dapat menghasilkan sebuah penelitian yang bermutu atau data yang kredibel. Oleh karena itu peneliti melakukan pengabsahan data dengan berbagai hal sebagai berikut:

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1. Perpanjangan Masa Penelitian

Peneliti melakukan perpanjangan masa penelitian jika data yang didapatkan dianggap belum cukup dan belum mendukung, maka dari itu penulis dengan melakukan pengumpulan data, melakukan sebuah pengamatan dan wawancara kepada informan baik dalam bentuk pengecekan data maupun dalam hal mendapatkan data yang belum diperoleh sebelumnya. Penulis akan menghubungi kembali para informan dan dalam pengumpulan data sekunder yang masih diperlukan.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamat itu dapat diartikan dalam melakukan penelitian, peneliti lebih teliti, rinci, dan cermat, dan dilakukan secara kontinu.

3. Triangulasi

Pengecakan data dari berbagai sumber dan berbagai cara dan dengan durasi waktu yang cukup lama. Untuk keperluan triangulasi maka dilakukan tiga cara yakni:

a) Triangulasi sumber

Adalah membandingkan cara dalam pengecekan ulang derajat suatu kepercayaan informasi yang didapatkan melalui sumber yang berbeda-beda. Contoh, dalam membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara.

b) Triangulasi teknik

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Adalah dengan melakukan dan pengecekan data kepada sumber yang sama dengan Teknik berbeda. Dalam sebuah penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk mengecek data yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data yang telah ada sebelumnya.

a) Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berhubungan dengan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Obyek Penelitian

a. Letak dan Kondisi Geografis

Gambar 2 Peta Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terletak di bagian seelah barat dari Provinsi Sulawesi Selatan dengan ibu kota Pangkajene. Berdasarkan letak astronomi, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan berada pada 11.00' Bujur Timur dan 040.40' – 080.00' Lintang Selatan. Dengan batas administrasi dan batas fisik Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan adalah sebagai berikut :

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Barru

b. Sebelah Selatan berbatasan dengan kabupaten Maros

c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bone

d. Sebelah Barat berbatasan dengan Pulau Kalimantan, Pulau Jawa dan Madura, Pulau Nusa Tenggara dan Pulau Bali

Luas wilayah di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yakni 12.362,73 Km^2 dengan lautan memiliki luas 11.464,44 Km^2 , sedangkan wilayah daratan seluas 898,29 Km^2 , dan panjang garis pantai di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yaitu 250 Km^2, yang membentang dari barat hinga ke timur.

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki beberapa kecamatan di daratan dan daerah kepulauan yang terdiri dari 13 Kecamatan, 9 kecamatan berada pada daratan dan 4 kecamatan lainya terletak di wilayah kepulauan, yakni Kecamatan Balocci, Kecamatan Minasatene, Kecamatan Bungoro, Kecamatan Labakkang, Kecamatan Ma'rang, Kecamatan Segeri, Kecamatan Mandalle, Kecamatan Tondong Tallasa, Kecamatan Liukang Tupabiring, Kecamatan Liukang Tupabiring Utara, Kecamatan Liukang Tangaya, dan Kecamatan Liukang Kalukuang Masalima (Kalmas).

Masing-masing dari wilayah kecamatan tersebut mempunyai dan memiliki potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia yang

berbeda meskipun perbedaan itu dapat dikatakan relatif kecil, sehingga pemanfaatan sumber yang ada relatif sama dan untuk menunjang pertumbuhan dan pembangunan di wilayah sekitar yakni di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

b. Visi dan Misi Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Visi:

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan mewujudkan masyarakat madani yang sejahtera, unggul, berdaya saing dan religious berbasis sumber daya local berkelanjutan

Misi :

1. Memantapkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap program-program pembangunan guna menunjang percepatan pembangunan yang berbasis pada nilai agama yang toleran dan budaya local
2. Memperluas inovasi dan reformasi birokrasi demi tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, akuntabel dan demokratis berbasis teknologi informasi
3. Mengembangkan ekonomi masyarakat berbasis pertanian, kelautan/perikanan, pariwisata, dan industry kreatif, dengan didukung infrastruktur berbasis wilayah
4. Meningkatkan sumber daya manusia yang sehat, cerdas dan produktif

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

MILIK PERPUSTAKAAN
UNISMUH MAKASSAR

5. Meningkatkan tata Kelola sumber daya alam berdasarkan perencanaan tata ruang wilayah yang berbasis lingkungan hidup yang berkelanjutan.

2. Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan berlokasi dijalan mawar No. 1, Kecamatan Pangkajene.

Adapun batas administrasi dan batas fisik Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan adalah sebagai berikut :

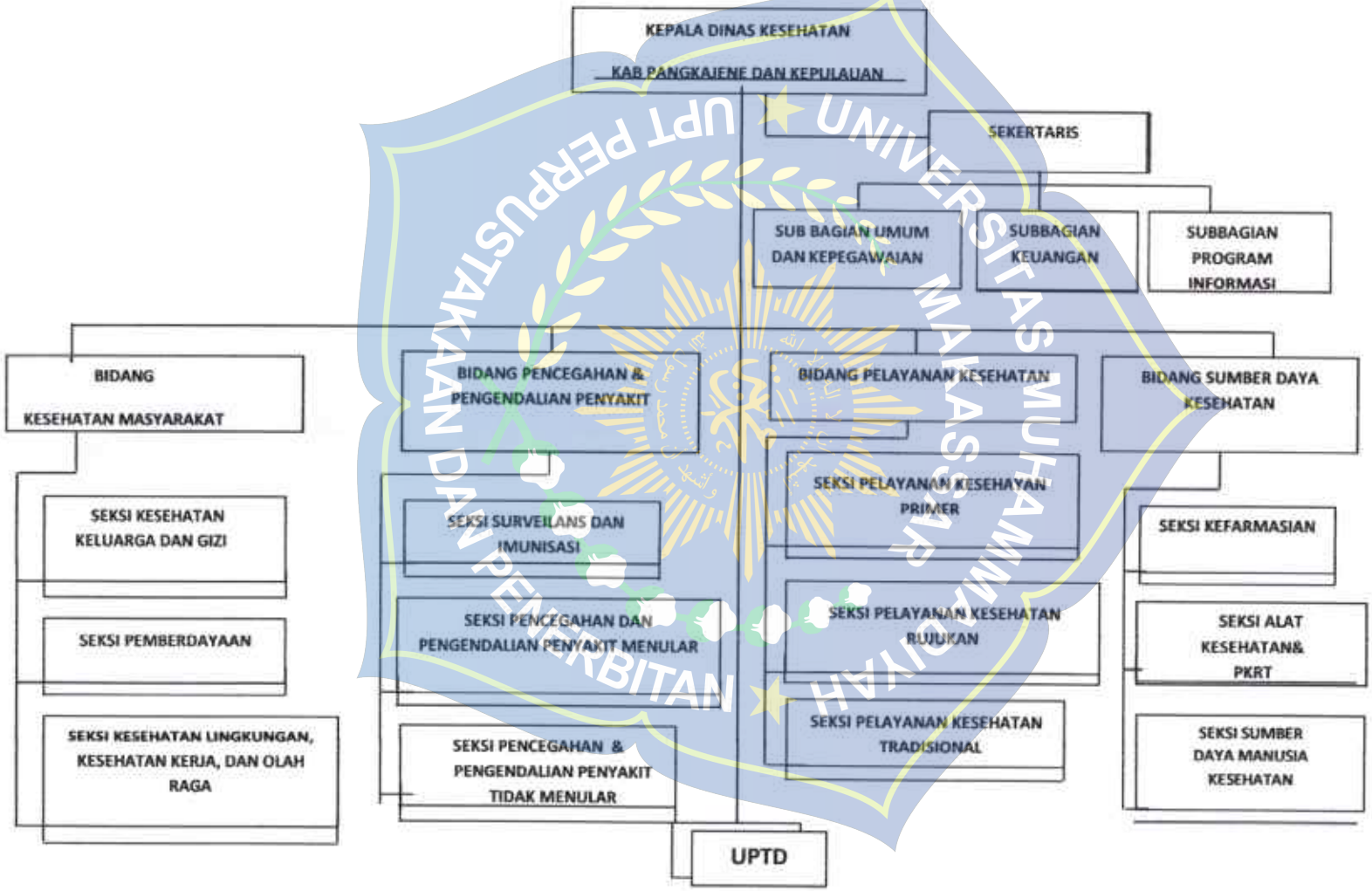
a. Sebelah Utara berbatasan dengan Jalan Poros Makassar-Barru
b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Rumah Penduduk Jalan Matahari
c. Sebelah Timur berbatasan dengan Rumah Sakit Umum Batara Siang
d. Sebelah Barat berbatasan dengan Rumh Penduduk Jalan Mawar

a. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Susunan struktur organisasi di Kantor Dinas Kesehatan dibuat berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 1 tahun 2020. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene didukung oleh organisasi dan instansi lainnya dengan tugas pembinaan unit pelaksana teknis. Tujuan dari struktur organisasi dibuat adalah agar mempermudah pegawai mengetahui posisi jabatannya. Adapun susunan struktur organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkep sebagai berikut:

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Gambar 3 Struktur Organisasi
Dinasa Kesehatan Pangkajene dan Kepulauan



b. Visi dan Misi Dinas Kesehatan kabupaten pangkajene dan kepulauan

Visi:

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Mewujudkan Desa Modern yang Produktif dan Berkarakter menuju Daerah yang Lebih Maju dan Mandiri pada Tahun 2021

Misi:

1) Mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya pembangunan dan memanfaatkan keunikan sebagai kepulauan untuk kesejahteraan masyarakat.
2) Meningkatkan kecerdasan, profesionalisme dan karakter SDM baik di daratan maupun pulau - pulau.
3) Mengembangkan interkoneksitas dan jejaring sinergis antar wilayah di tingkat nasional, regional dan internasional berbasis daratan dan pulau-pulau
4) Menciptakan lingkungan yang kondusif pada eksosistem daratan dan pulau-pulau
5) Mewujudkan tata pemerintah yang baik pada tatanan daratan dan pulau-pulau

3. Gambaran Umum Puskesmas Minasatene

Puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis dari Dinas Kesehatan yang berada di wilayah kecamatan yag melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan pemerintah setempat mempunyai perhatian yang besar

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, salah satunya yakni di Puskesmas Minasatene, Puskesmas Minasatene menjadi puskesmas rawat inap yang memberikan pelayanan kepada masyarakat selama 24 jam.

Puskesmas Minasatene merupakan salah satu pusat pelayanan Kesehatan yang ada di kecamatan minasatene, yang beralamat di Jl. KH.Fadeli Luran, Adapun layanan yang diberikan Puskesmas Minasatene kepada masyarakat yaitu Unit Gawat Darurat (UGD), Labolatorium, Poli Gizi (Konseling), Poli KIA/KB (Tele USG), Poli Umum (EKG), Poli Immunisasi, Poli Gigi, Poli MTBS, *Si Jagai,* Rawat inap umum/persalinan. Puskesmas Minasatene dilengkapi dengan 2 unit ambulance, 1 unit ambulance *Si Jagai,* dan 3 unit sepeda motor. Adapun kepala puskesmas saat ini yakni, ibu Nurul Mukmin, SKM, M.Kes.

Wilayah kerja Puskesmas Minasatene terdiri dari Kelurahan Minasatene, Kelurahan Bonto Langkasa, Kelurahan Biraeng, Desa Kabba, Desa Panaikang, dan Kelurahan Bonto Kio.

Adapun batas-batasnya sebagai berikut:

a. Sebelah Utara :Kelurahan Bontoa dan Kelurahan Kalabirang
b. Sebelah Timur : Kelurahan Tonasa
c. Sebelah Barat : Kelurahan Padoang-doangan
d. Sebelah Selatan : Kabupaten Maros

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

e. Visi & Misi Puskesmas Minasatene

Visi

Mewujudkan Minasatene sehat 2025

Misi :

a. Meningkatkan standar kualitas dalam pelayanan Kesehatan yang merata dan terjangkau bagi seluruh masyarakat.
b. Mengembangkan system manajemen terpadu PKM.
c. Meningkatkan sarana dan prasarana untuk pelayanan yang berkualitas.
d. Mengembangkan system kemitraan dan kemandirian masyarakat untuk hidup sehat

f. Motto

SUKSES

S: Senyum

U: Unggul

K: Komitmen

S: Sopan

E: Empati

S: Sabar

g. Maklumat Pelayanan

Kami pimpinan dan staf Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkajene dan Kepualaun

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1) sanggup menyelenggarakan pelayanann sesuai standar pelayannan yang telah ditetapkan
2) sanggup memberikan pelayanan sesuai kewajiban
3) akan melakukan perbaikan secara berkelanjutan
4) siap menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan

h. Sarana Pendidikan

1) Taman Kanak-kanak : 13 buah
2) SDN/Inpres Swasta : 23 buah
3) Sekolah Menengah Pertama (SMP) : 5 buah
4) Sekolah Menengah Atas/Kejurusan : 5 buah

e. Sumber Daya Ketenagaan

Jumlah ketenagaan di puskesmas Minasatene selama tahun 2021 adalah sebagai berikut :

1) Dokter umum : 3 Orang
2) Dokter gigi : 2 orang
3) Apoteker : 2 orang
4) Perawat : 16 orang
5) Bidan : 12 orang
6) Perawat gigi : 2 orang
7) Nutrisionist : 3 orang
8) Epidemiologi : 2 orang
9) Sanitarian : 2 orang

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

10) Labolatorium : 2 orang

11) Asisten apoteker : 2 orang

12) Bendahara : 2 orang

13) Tata usaha : 1 orang

f. Budaya Kerja

1) Ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien

2) Inovatif dalam melakukan pekerjaan

3) Gerak, cepat, dan tanggap sesuai SOP dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada pasien

g. Tata Nilai

1) Disiplin

2) Keterbukaan

3) Kerjasama

4) Santun

5) Bertanggung Jawab

h. Keunggulan Puskesmas Minasatene

1) Dilengkapi dengan mobil ambulance *Si Jagai*

2) Pemeriksaan Ultrasonografi (USG)

3) Pemeriksaan Ultrasonografi (EKG)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

B. Hasil Penelitian

Pemerintah kabupaten pangkajene dan kepulauan terkhusus Dinas kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, kecamatan minasatene memiliki peran penting dalam peningkatan pelayanan Kesehatan melalui inovasi dan program-program yang telah dikonsepkan sangat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan Kesehatan. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kesenjangan sosial antar sesama. Sehingga untuk mencapai peningkatan pelayanan Kesehatan melalui program *Si Jagai* perlu adanya peran yang besar dari pemerintah, penulis secara garis besar memaparkan ada beberapa karakteritik terkait pelayanan Kesehatan.

1. Karakteristik Inovasi Pelayanan Kesehatan Program *Si Jagai* di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Perlu kita ketahui bahwa inovasi merupakan gebrakan baru, atau bisa juga dikatakan sebagai sesuatu yang di perbaharui daripada sebelumnya, inovasi bukan hanya pada benda yang menghasilkan produksi tetapi juga mencangkup proses perubahan didalam tatanan hidup masyarakat. Adapun karakteristik inovasi kesehatan dapat diartikan suatu ide, metode, barang yang diamati sebagai perubahan baru bagi individu atau kelompok, berupa hasil invensi atau *discovery* yang dipakai dalam mencapai tujuan dan untuk memecahkan suatu masalah yang biasa terjadi di dalam lingkup masyarakat.

Sedangkan inovasi dalam pelayanan Kesehatan yakni suatu ide yang telah diterapkan dalam bidang kesehatan guna memperbaiki rencana baru yang

dikeluarkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan, mempercepat penyembuhan penyakit serta dapat mempercepat pemulihan kesehatan seseorang dan masyarakat.

Inovasi program yang diciptakan khususnya di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sangatlah penting karena suatu daerah dapat dikatakan maju atau tidaknya diukur dari kesejahteraan masyarakat dan itu timbul apabila sudah terpenuhi dari kualitas pelayanan yang baik. Tentunya perlu ada dukungan untuk peningkatan sarana dan prasarana serta perlunya peningkatan akses layanan Kesehatan kepada masyarakat.

Tabel 3.2 Standar Pelayanan Program *Si Jagai*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Berada dalam wilayah kerja Puskesmas.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan Puskesmas Minasatene	a. Pasien/keluarga pasien/ tokoh masyarakat/masyarakat menelpon ke *Call Center* atau tim *Si Jagai* di puskesmas terdekat b. *Call center* 119 mnghubungi *Call Center* Puskesmas yang menjadi wilayah kerja pasien. c. Tim *Si Jagai* yang bertugas menghubungi nomor telepon pasien/keluarga pasien/tokoh masyarakat/masyarakat dalam memastikan alamat pasien sudah sesuai atau belum. d. Jika sudah sesuai petugas tim *Si Jagai* menuju lokasi pasien. e. Melakukan *Inform Consent Si Jagai* f. Melakukan Anamnesa, Pemeriksaan fisik, Tindakan medis sesuai dengan kebutuhan pasien dan pengobatan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

		g. Memberikan informasi dan mengedukasi tentang penyakit pasien. h. Mengantar pasien ke Puskesmas atau rumah sakit jika kondisi pasien tidak memungkinkan untuk dirawat di rumahnya (dengan izin keluarga/wali pasien)
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kondisi yang dialami oleh pasien
4	Biaya	Gratis
5	Prosedur Pelayanan	a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit dari petugas kesehatan. b. Memperoleh tindakan yang diperlukan dari petugas Kesehatan. c. Memperoleh pengobatan sesuai diagnosa dari petugas Kesehatan. d. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan pasien atas saran dari petugas Kesehatan.
6	Penanganan dan pengaduan,saran dan masukan	a. Aduan langsung ke petugas tim *Si Jagai* yang bertugas saat itu. b. Menghubungi Call Center 119 c. Menghubungi Call Center Puskesmas 085298749501

Sumber : Puskesmas Minasatene, 2021

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa standar pelayanan program *Si Jagai* sudah sangat jelas. Untuk mendapatkan pelayanan dari puskesmas minasatene pasien harus berada dalam wilayah puskesmas tersebut. Kemudian dengan sistem dan mekanisme yang mengatur adalah pasien atau keluarga pasien ataupun masyarakat dengan menekan dan menelfon *Call Center* 119 agar bisa mendapatkan perawatan dari tim *Si*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Jagai. kemudian *Call Center* 119 menghubungi pihak puskesmas yang berada dalam wilayah kerja pasien untuk segera di tindak lanjuti.

Sistem pelayannnya adalah pertama tim *Si Jagai* dari puskesmas menghubungi nomor pasien yang telah diberikan oleh pihak *Call Center* 119 dan menuju lokasi pasien. Setelah petugas kesehatan tiba dirumah pasien, tim *Si Jagai* melakukan *Inform Consent* atau proses untuk mendapatkan izin sebelum memberikan perawatan Kesehatan kepada keluarga pasien agar bisa ditindak lanjuti tentang penyakitnya. Setelah mendapatkan persetujuan dari keluarga maka tim *Si Jagai* melakukan pemeriksaan kepada pasien dan memberikan pengobatan sesuai dengan kondisi yang dialami pasien. Kemudian, tim *Si Jagai* memberikan infromasi atau mengedukasi masyarakat mengenai penyakit pasien.

Dalam pemeriksaan kondisi pasien dibutuhkan waktu yang tidak bisa ditentukan karena melihat kondisi pasien dan penanganannya itu sendiri. Setelah pasien mendapatkan perawatan maka petugas Kesehatan yakni tim *Si Jagai* melihat apakah pasien bisa dirawat di rumah ataukah harus dirujuk ke Puskesmas atau rumah sakit. Apabila pasien harus dirujuk maka pasien akan dibawa oleh tim *Si Jagai* dengan mobil *ambulance* dan mendapatkan surat rujukan. Berikut skema sederhana dari prosedur pelayanan *Si Jagai* di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Gambar 4.3 Prosedur pelayanan *Si Jagai* Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Melalui inovasi Dinas Kesehatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik melalui inovasi tersebut. *Si Jagai* merupakan salah satu inovasi program dari dinas kesehatan, melalui inovasi ini dinas kesehatan, rumah sakit dan puskesmas di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki tanggung jawab dan tantangan yang besar, dalam kegiatannya , 1) Pemeriksaan umum 2) Pemberian tindakan ringan kunjungan pasien penyakit kronis yang tidak mampu ke sarana puskesmas atau rumah sakit, 3) Pemberian Obat jemput antar *ambulance* (Penanganan kedaruratan medik dan layanan panduan *call centre*) yaitu penanganan kedaruratan medik di tempat dan membutuhkan

bantuan mobil ambulance untuk segera dikunjungi oleh tim medis 4) Pelayanan *Emergency* 5). Pelayanan *Call Center* 6) Pelayanan ambulance jemput antar hanya dengan menekan nomor *Call Center* 119 akan terkontak ke pihak puskesmas terdekat sesuai dengan wilayah masing-masing.

Tabel 3.3 Komponen Standar Pelayanan Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	Permenkes Republik Indonesia No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
2	Sarana dan Prasarana	a. Mobil *Si Jagai* dilengkapi dengan GPS b. Obat-obatan c. Tensimeter dan stetoskop d. Thermometer e. Senter f. Peralatan infus g. Peralatan NGT h. Oksigen i. Tandu lipat j. Matras k. Masker l. Handscoen m. USG Fortable n. Tablet ASUS o. Handphone p. ATK *q. Inform Consent*
3	Kompetensi pelaksana	a. Dokter umum b. Perawat c. Bidan
4	Pengawasan internal	a. *Call center* 119 menghubungi pasien/keluarga pasien/tokoh masyarakat/masyarakat untuk memastikan bahwa pasien sudah di respon atau belum oleh tim *Si Jagai* Puskesmas b. Koordinator *Si Jagai* mengontrol kegiatan *Si Jagai*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

		dan melaporkan setiap bulan ke bagian Pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan c. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan melaporkan ke Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan d. Kepala Dinas Kesehatan
5	Jaminan Pelayanan	a. Terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) *Si Jagai* b. Bupati Pangkajene menjadikan *Si Jagai* sebagai program inovasi pangkep hebat dalam bidang Kesehatan c. Maklumat pelayanan.
6	Jaminan keamanan & ukeselamatan pelayanan	Seluruh tim *Si Jagai* puskesmas sudah sesuai dengan kompetensinya.
7	Evaluasi pelaksana	Setiap saat Call Center 119 akan melaporkan kepada Kepala Dinas Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan jika terdapat masalahyang berkaitan dengan *Si Jagai*

Sumber : Puskesmas Minasatene, 2021

Dari tabel diatas, dapat kita ketahui bahwa komponen-komponen standar pelayanan internal organisasi dalam program *Si Jagai* ada dan sama di setiap Puskesmas di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Pertama adalah sarana dan prasarana yang didapatkan adalah mobil *ambulance Si Jagai*, obat-obatan, peralatan medis, alat komunikasi, portable USG dan lain-lain. Tim *Si Jagai* terdiri atas Dokter, Perawat dan Bidan, dan Sopir yang telah di SK-kan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang sudah kompeten di bidangnya masing-masing agar tidak adanya kesalahan dalam memberikan pelayanan atau mendiagnosis suatu penyakit.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Pengawasan internalnya sendiri dilakukan oleh *call center* 119 dan Puskesmas Minasatene, Koordinator *Si Jagai*, dan pihak Dinas Kesehatan. Jaminan pelayanan dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Program *Si Jagai* sesuai dilakukannya pelaporan setiap saat call center 119 dan ke Puskesmas Minasatene atau Puskesmas terdekat. Apabila masyarakat Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki saran, tanggapan, masalah atau keluhan masyarakat tentang program *Si Jagai* maka masyarakat perlu melaporkan kepada penanggung jawab *Si Jagai* atau kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan akan menindaklanjuti atau mengevaluasi agar inovasi program *Si Jagai* dapat berjalan sesuai yang diinginkan masyarakat atau sesuai peruntukkannya kepada masyarakat.

Tabel 3.4 Jumlah Pengguna *Si Jagai* Di Kabupaten Pagkajene Dan Kepulauan Tahun 2021-2022

No	Puskesmas	Pasien *Si Jagai*
1	Puskesmas Bantimala	20
2	Puskesmas Balocci	41
3	Puskesmas Minasatene	67
4	Puskesmas Bonto Perak	24
5	Puskesmas Kota Pangkajene	49
6	Puskesmas Kalabbirang	42
7	Puskesmas Bungoro	39
8	Puskesmas Bowong Cindea	55
9	Puskesmas Baring	40
10	Puskesmas Mandalle	18
11	Puskesmas Ma'rang	21
12	Puskesmas Pundata Baji	19

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

13	Puskesmas Taraweang	23
14	Puskesmas Puskesmas Segeri	37
15	Puskesmas Padang Lampe	44
16	Puskesmas Liukang Tangaya	21
17	Puskesmas Liukang Kalmas	22
18	Puskesmas Liukang Tupabbiring	26
19	Puskesmas Pammantaungan	39
20	Puskesmas Sailus	7
21	Puskesmas Sabutung	27
22	Puskesmas Sarappo	34

Sumber: Dinas Kesehatan Kab Pangkajene dan Kepulauan, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pengguna jasa layanan *Si Jagai* yang paling banyak yaitu, di Puskesmas Minasatene dengan jumlah 67 pasien dan puskesmas Bowong Cindea 55 pasien, akan tetapi masih banyaknya masyarakat di Kabupaten Pangkajene yang belum merasakan pelayanan Kesehatan *Si Jagai*.

Si Jagai ini merupakan suatu terobosan baru yang dikeluarkan dan diluncurkan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan masyarakat. *Si jagai* ini ada dan berjalan sejak Mei 2021 dan dilaksanakan di seluruh puskesmas yang ada di Kabupaten Pangkajene dan kepulauan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Tabel 3.5. Rekapan 5 penyakit terbesar yang di tangani tim *Si Jagai* Di Puskesmas Minasatene

No	Jenis Penyakit	Jumlah Kunjungan					Jumlah
		Bulan					
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	
1	Tuberkulosis (TBC)	6	1	-	5	4	16
2	Diabetes meletus	4	1	2	4	3	14
3	Hipertensi	8	4	6	4	2	24
4	Dyspepsia	2	7	5	7	5	27
5	Stroke	8	3	2	2	1	16

Sumber: Puskesmas Minasatene, 2022

Dari data tersebut diatas menunjukkan bahwa , dengan adanya pelayanan *Si Jagai* dapat membntu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik seperti yang di harapkan, yakni membantu dalam segi ekonomi, tidak membutuhkan waktu yang relative lama karena melakukan pelayanan Kesehatan dirumah pasien/masyarakat yakni dengan memberikan obat sesuai resep dokter, meringankan kondisi fisik dan mental, mempercepat pemulihan kondisi Kesehatan masyarakat, membantu mengurangi angka kematian. Dari Inovasi memiliki sifat yang mendasar yakni kebaharuan bagi suatu organisasi ataupun instansi. Dari sifat kebaruannya menjadi salah satu ciri dari inovasi dalam memperbaharui, menggantikan cara lama dan teknologi yang lama, sehingga berhasil dalam menangani permasalahan dilingkungan sekitar

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

organisasi, dengan sifatnya yang baru dapat meningkatkan pelayanan Kesehatan yang merata melalui inovasi program *Si Jagai.*

Tabel 3.7 Rekapan 5 penyakit terbesar yang di tangani tim *Si Jagai* Di Puskesmas Minasatene

No	Kegiatan	Bulan					Jumlah
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	
1	Pemeriksaan Umum	3	2	6	9	13	33
2	Pemberian tindakan ringan	4	9	10	13	4	40
3	Pemberian Obat	10	5	4	8	9	36
4	Pelayanan Emergency	4	1	6	1	3	15
5	Pelayanan Ambulance jemput antar	4	7	4	2	5	22
6	Pelayanan call center	8	5	4	9	4	30

Sumber: Puskesmas Minasatene, 2022

Dari data tersebut diatas menunjukkan bahwa inovasi program *Si Jagai* memiliki beberapak kegiatan, dalam kegiatannya tercipta nilai kebaharuan yang berbeda dari inovasi sebelumnya sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan sesuai dengan kondisinya. Dengan adanya kegiatan pelayanan *Si Jagai* agar masyarakat lebih mudah paham terkait pelayanan Kesehatan yang dibutuhkanya. *Si Jagai* diluncurkan karena mampu meningkatkan pelayanan Kesehatan yang merata dan secara

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

menyeluruh di lintas kabupaten, baik itu daerah Pegunungan, Dataran dan Kepulauan.

Tabel 3.8 Perbandingan Standar Pelayanan Program *Si Jagai* dan *PSC*

No	Komponen	PSC	Program *Si Jagai*
1	Persyaratan	Berada dalam wilayah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, inovasi yang dibuat langsung dari provinsi	Berada dalam wilayah kerja kecamatan/Puskesmas, *Si Jagai* bentuk sederhana dari *PSC*
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Pasien menelpon ke call center 119 - Menanyakan lokasi, kondisi dan identitas pasien - Penjemputan oleh ambulance PSC kabupaten - Penanganan korban oleh tim medis	i. Pasien/keluarga pasien/ tokoh masyarakat/masyarakat menelpon ke *Call Center* atau tim *Si Jagai* di puskesmas terdekat j. *Call center* 119 mnghubungi *Call Center* Puskesmas yang menjadi wilayah kerja pasien. k. Tim *Si Jagai* yang bertugas menghubungi nomor telepon pasien/keluarga pasien/tokoh masyarakat/masyarakat dalam

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

			memastikan alamat pasien sudah sesuai atau belum. l. Jika sudah sesuai petugas tim *Si Jagai* menujulokasi pasien. *m.* Melakukan *Inform Consent Si Jagai* n. Melakukan Anamnesa, Pemeriksaan fisik, Tindakan medis sesuai dengan kebutuhan pasien dan pengobatan. o. Memberikan informasi dan mengedukasi tentang penyakit pasien. p. Mengantar pasien ke Puskesmas atau rumah sakit jika kondisi pasien tidak memungkinkan untuk dirawat di rumahnya (dengan izin keluarga/wali pasien)
3	Jangka waktu pelayanan	Sesuai kondisi pasien, (24 jam)	Sesuai Kondisi pasien, (24 jam)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

4	Biaya	Gratis	Gratis
5	Dalam menghubungi Call Center	Menggunakan pulsa	Tidak menggunakan pulsa
5	Jumlah tenaga kesehatan	60 Tenaga kesehatan	230 Tenaga kesehatan
5	Prosedur pelayanan	a. Dilakukan pemeriksaan dan penjelasan terkait penyakit pasien dari petugas Kesehatan PSC b. Memperoleh tindakan yang diperlukan dari petugas Kesehatan. c. Memperoleh pengobatan sesuai diagnosa dari petugas Kesehatan. d. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan pasien atas saran dari petugas Kesehatan.	- Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit dari petugas kesehatan. - Memperoleh tindakan yang diperlukan dari petugas Kesehatan. - Memperoleh pengobatan sesuai diagnosa dari petugas Kesehatan. - Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan pasien atas saran dari petugas Kesehatan.
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	- Aduan langsung ke petugas PSC 119 dan atau Dinas Kesehatan	- Aduan langsung ke petugas tim *Si Jagai* yangbertugas saat itu.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

		Kabupaten/Provinsi	- Menghubungi Call Center 119 Menghubungi Call Center Puskesmas Minasatene 085298749501
7	Laporan Pertanggung Jawaban	Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan	Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, 2021

Dari table diatas dapat kita lihat bahwa perbedaan antara PSC dan *Si Jagai* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya *Si Jagai* pemerintah berharap program tersebut sedikit banyaknya dapat memberikan keringanan kepada masyarakat terkait pelayanan Kesehatan yang ada di Kabupaten Pangkajene dan kepualauan.

Kriteria pelayanan Kesehatanyang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraan sesuai kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan.

Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan, keberhasilan atau tidaknya, dan apakah memiliki keuntungan bagi pengunanya, maka diperlukan teori karakteristik inovasi dari Rogers yaitu 1) *Relative Advantage* (keuntungan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

relative) 2) *Compability* (kesesuaian) 3) Complexity (kerumitan 4) *Triability* (Kemungkinan Dicoba), 5) *Observability* (Kemudahan Diamati).

1. Keuntungan Relative (*Relative Advantage)*

Suatu inovasi harus mempunyai kelebihan dan nilai unggul dibandingkan dengan inovasi yang lama. Selalu ada suatu nilai kebaruan yang melekat pada inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebagai pembuat kebijakan untuk program-program unggulan dalam hal ini salah satunya adalah inovasi program *Si Jagai* tentunya besar harapan masyarakat dalam halnya memiliki nilai unggul dan bisa memberikan keuntungan bagi pengguna jasa *Si Jagai* tersebut.

Berikut hasil kutipan wawancara kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, terkait Keuntungan Relative, yang menyatakan bahwa:

> "Keuntungan dari program *Si Jagai* ini ada tiga, yaitu Pasien, Tim *Si Jagai* dan bagi pemerintah Kabupaten Pangkajene dan kepulauan. Pertama keuntungan bagi pasien dan keluarganya yaitu dapat membantu meringankan biaya pasien, kurangnya kekhwatiran keluarga terhadap pasien. Kedua, Keuntungan bagi tim *Si Jagai* yaitu bervariasinya lingkungan kerja karena berpindah-pindah, sehingga tidak jenuh dengan lingkungan yang sama, ketiga keuntungan bagi pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yaitu meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah karena merasa diperhatikan. Dan masih banyak lagi keuntungan yang didapatkan dari pasien, tim *Si Jagai* dan pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan". (Hasil wawancara dengan H pada tanggal 27 April 2022).

Dari hasil wawancara diatas, ada beberapa keuntungan yakni, keuntungan yang didapatkan oleh masyarakat yakni pelayanan Kesehatan yang

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

gratis dan memadai, keuntungan yang didapatkan oleh petugas Kesehatan yakni tidak merasa bosan dalam bekerja karena berpindah-pindah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan pemerintah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sebagai pembuat inovasi program *Si Jagai.*

Senada dengan pernyataan penanggung jawab *Si Jagai* di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terkait keuntungan relative yang mengatakan bahwa:

> "Kami dari Dinas Kesehatan telah memikirkan dengan sangat matang terkait keuntungan yang didapatkan dari program *Si Jagai*, dari program *Si Jagai* yang memberikan kontribusi demi pelayanan Kesehatan yang merata kepada masyarakat". (Hasil wawancara dengan M pada tanggal 27 April 2022).

Dari hasil wawancara, pihak pemerintah dan atau Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan adanya *Si Jagai* telah dipikirkan dengan matang terkait keuntungan dan kerugian yan didapatkan oleh masyarakat itu sendiri dan untuk kami sebagai Tenaga Kesehatan.

Senada dengan pernyataan Kepala Puskesmas Minasatene terkait keuntungan relative yang menyatakan bahwa:

> "Kami selaku petugas Kesehatan dari Puskesmas untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada masayrakat, disamping masyarakat merasa diringankan, dibantu, kami selaku petugas sudah menjalankan tugas dengan senang hati, tidak merasa bosan karena berpindah-pindah tempat, karena kami juga salah satu fasilitas Kesehatan yang terdekat kepada masyarakat maka kami juga harus memberikan pelayanan maksimal." (Hasil wawancara dengan NM pada tangggal 11 mei 2022)

Menurut (Rusmini 2020) Puskesmas merupakan garda terdepan dalam mewujudkan sumber daya manusia di Indonesia yang sehat karena puskesmas

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

merupakan fasilitas Kesehatan yang terdekat ke masyarakat,Puskesmas yang memberikan pelayanan prima adalah puskesmas yang mampu memberikan pelayanan yang secara konsisten yang memenuhi kebutuhan atau ekspektasi masyarakat sebagai pengguna, jadi kami sebagai petugas Kesehatan untuk terus memberikan pelayanan terbaik karena kami ini merupakan yang paling dekat masyarakat karena berada di sebuah lingkup kecamatan dan terdiri dari beberapa desa yang ada didalamnya.

Senada dengan pernyataan penanggung jawab *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene terkait keuntungan relative yang menyatakan bahwa :

> "Kami selaku petugas Kesehatan dari puskesmas yang memiliki amanah dan tanggung jawab yang besar kepada pemerintah dan masyarakat, dari program *Si Jagai* ini dapat meningkatkan skill, tidak merasa bosan karena perpindahan tempat dari rumah pasien/masyarakat satu dengan yang lain, dan untuk memberikan pelayanan terbaik, kepada masyarakat demi terwujudnya pelayanan kesehatan yang merata dan tidak ada keluhan dari masyarakat". (Hasil wawancara dengan NZ pada tanggal 11 mei 2022)

Dari hasil wawancara diatas mengatakan bahwa dalam (Rusmini 2020) Puskesmas selaku fasilitas Kesehatan yang terdekat ke masyarakat berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang prima yang memiliki ciri kinerja yang baik, ditunjukkan antara lain dengan tercapainya target program/pelayanan, dan tidak adanya keluhan dari masyarakat, jadi petugas kesehatan, dokter, perawat, bidan untuk terus memberikan pelayanan prima agar tercapainya target pelayanan dan tidak adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang kurang maksimal.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Senada dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* terkait keuntungan relative yang menyatakan bahwa :

> "Dengan adanya program pemerintah *Si Jagai,* saya merasa senang dan merasa di perhatikan karena dapat konsultasi dan menanyakan beberapa hal secara langsung kepada petugas kesehatan dengan rentan waktu cukup lama, dari konsultasi itu, saya lebih memperhatikan terkait kondisi Kesehatan, dan kami merasa lebih dekat dengan petugas Kesehatan jadi tak sungkan lagi untuk bertanya, dan lebih menyadari tentang Kesehatan kondisi fisik dan mental". (Hasil wawancara dengan R pada tanggal 22 mei 2022).

Menurut Zeithaml (Utami&Mutiarin, 2017), salah satu indikator pelayanan Kesehatan yakni Empati, Empati merupakan kemampuan memberikan perhatian, kepada pengguna layanan. Jadi salah satu indikator pelayanan Kesehatan sudah teratasi melalui pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh tenaga Kesehatan *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene.

Senada dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* terkait keuntungan relative yang menyatakan bahwa :

> "Kalau bicara tentang keuntungan, keuntungan dari *Si Jagai* ini dapat membantu kami masyarakat apalagi ekonomi menengah kebawah karena keperluan bukan hanya untuk beli obat tapi kebutuhan sehari-hari juga lebih mendesak. Jadi saya merasa dibantu oleh adanya program pemerintah yakni *Si Jagai"* (Hasil wawancara dengan JM pada tanggal 01 Juli 2022).

Dari hasil wawancara dan observasi diatas diketahui bahwa keuntungan yang didapatkan dari inovasi program *Si Jagai* yakni membantu meringankan ekonomi masyarakat sehingga dalam inovasi dimana penggunaan dan atau peningkatan metode dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas sebuah produk atau inovasi yang lebih menguntungkan kepada penggunanya.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Senada dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* terkait keuntungan relative yang menyatakan bahwa :

> "kemarin itu saya dibantu sama pelayanan *Si Jagai* dari Puskesmas Minasatene pada saat mau melahirkan, diantar jemput oleh ambulance lalu dibawa ke Rumah Sakit untuk ditangani secepatnya, dan itu gratis, jadi saya merasa sangat terbantuka dek karena ke rumah cepat mungkin sekitaran 15menit, gratis, diantar pulang dan masih di layani setelah melahirkan karena penyembuhan luka dan bekas jahitan habis Caesar, nah dari pelyanan diberikan ini semua gratis, kalua pakai dana sendiri ini mungkin sekitaran setengah juta untuk biaya transportasi saja, dengan adanya Si Jagai, jadi kebutuhan untuk melahirkan dll bisa teratasi dan digunakan untuk keperluan sehari-hari".
> (Hasil wawancara dengan M pada tanggal 01 Juli 2022)

Menurut Zeithaml (Utami&Mutiarin 2017) Indikator pelayanan kesehatan yang telah terlaksana yakni, Reabilitas dan Responsivitas, Reabilitas merupakan keampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Responsivitas, merupakan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanna yang tanggap.

Senada dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* terkait keuntungan relative yang menyatakan bahwa :

> "Keuntungan *Si Jagai*, keuntungan dari *Si Jagai* ini dapat membantu kami masyarakat dalam menangani permasalahan salah satu contohnya yaitu *Ambulance*, kemarin keluarga itu meninggal namun operasional untuk mengantar jenazah ke pekuburan yah saya hubungi *Si Jagai,* gratis dan ramah jadi kami masyarakat tidak perlu segan untuk melaporkan kondisi yang kita butuhkan selagi ada dan bisa maka kita manfaatkan sebaik-baiknya" (Hasil wawancara dengan RR pada tanggal 01 Juli 2022)

Senada dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* terkait keuntungan relative yang menyatakan bahwa :

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

> "Dari *Si Jagai* banyak sekali kegunaan dan kebermanfaatannya, sesuai dengan yang diinginkan masyarakat" (Hasil wawancara dengan J pada tanggal 01 Juli 2022)

Salah satu fungsi dari adanya *Si Jagai* yakni memiliki nilai kegunaan dan kebermanfaatan yang lebih banyak daripada inovasi program sebelumnya dalam memberikan pelayanan dan peningkatan pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Senada dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* terkait keuntungan relative yang menyatakan bahwa :

> "*Si Jagai* ini, saya ketahui awalnya cuman nama ambulance nya saja, setelah melihat tetangga, keluarga menggunakan *Si Jagai*, saya merasa juga butuh baik karena mau periksa Kesehatan , menanyakan jenis obat, pemberian obat dan ternyata gratis, tidak di pungut biaya, jadi saya merasa senang dengan adanya *Si Jagai*, semoga bisa lebih baik lagi". (Hasil wawancara dengan H pada tanggal 01 Juli 2022)

Senada dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* terkait keuntungan relative yang menyatakan bahwa :

> "Keuntungan terkait *Si Jagai*, dalam memberikan pelayanannya itu bagus, cepat, merasa berkeluarga. Apalagi saya salah satu pasien yang terus di pantau kesembuhanku, baik itu obat-obat, luka ku yang harus di obati dll". (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 01 Juli 2022)

Terkait dari hasil wawancara dan observasi, Keunggulan relatif merupakan kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya, keuntungan relatif diukur dalam terminologi ekonomi, tetapi faktor prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan sering menjadi komponen yang tak kalah penting. Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan sebuah inovasi, maka akan semakin cepat laju tingkat adopsinya.

Keuntungan dari inovasi *Si Jagai* ini mampu meringankan biaya biaya pasien contohnya pasien tidak perlu lagi ke kecamatan untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan cukup menelfon pihak tim *Si Jagai* yang berada di lingkup wilayah kerja puskesmas, kurangnya kekhwatiran keluarga terhadap pasien. Sedangkan keuntungan bagi tim *Si Jagai* maupun dari dinas kesehatan bisa mengenal pasien dengan situasi dan lingkungan disekitarnya, sedangkan keuntungan ketiga bagi pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yaitu meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sehingga pihak dinas kesehatan maupun puskesmas dapat dengan mudah mengevaluasi dari segi pelayanan yang diberikan selama ini.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Kesesuaian (*Compability*) yaitu, tingkat kesesuaian suatu inovasi yang dibutuhkan dari penerima, Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian sama inovasi yang digantinya dan kebutuhan pengadopsi. Apabila suatu inovasi tertentu tidak sesuai dengan norma-norma yang berlaku, maka sebuah inovasi tidak dapat dengan mudah untuk diadopsi, Para adopter juga melihat pemanfaatan inovasi kedepannya memiliki nilai yang dapat diambil sesuai dengan kebutuhannya. Dalam memenuhi kebutuhannya, inovasi *Si Jagai* yang dikeluarkan oleh pemerintah baik atau tidaknya tergantung bagaimana pasien atau masyarakat dapat merasakannya.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, terkait Kesesuaian dalam pelayanan Kesehatan *Si Jagai*, yang menyatakan bahwa:

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

> "Sebelum adanya program *Si Jagai* kami menggunakan PSC *(Public safety center)* dalam memberikan pelayanan Kesehatan. Tetapi PSC ini merupakan inovasi dari provinsi. Pemerintah kabupaten pangkejene dan kepulauan membuat sebuah inovasi program bentuk sederhana dari PSC, yakni *Si Jagai* (Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli) sebagai program unggulan di bidang Kesehatan, nah dari PSC kita lihat seberapa besar pengaruh, kinerja dan kesesuaian, sesuai dengan norma-norma, dan nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat dalam memberikan pelayanan Kesehatan" (Hasil wawancara dengan H pada tanggal 24 Mei 2022)"

Dari hasil wawancara, inovasi program *Si Jagai* ini merupakan salah satu jenis inovasi menurut (Febrian, 2018), yakni Inovasi terus menerus, inovasi terus menerus ialah mengubah produk yang sudah ada, bukan pembuatan produk baru sepenuhnya.

Berikut kutipan wawancara dengan penanggung jawab *Si Jagai* Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terkait kesesuaian program *Si Jagai*, yang menyatakan bahwa :

> "Mengenai sesuai atau tidaknya apa yang diharapkan masyarakat terkait inovasi *Si Jagai* ini kan hanya masyarakat yang menilai karena masyarakat atau pasien yang merasakan, akan tetapi jika kami perhatikan perkembangan dari awal dibentuknya *Si Jagai* ini maka sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat dalam memberikan pelayanan Kesehatan" (Hasil wawancara dengan M pada tanggal 27 April 2022).

Dari hasil pemaparan diatas yakni, kesesuaian suatu inovasi program dilihat dari seberapa besar masyarakat merasakan inovasi tersebut karena Si Jagai ini merupakan program untuk masyarakat dalam peningkatan pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Berikut kutipan wawancara dengan Kepala Puskesmas Minasatene terkait kesesuaian program *Si Jagai,* yang menyatakan bahwa :

> "Terkait kesesuaian program *Si Jagai* untuk masyarakat, tingkat kesesuaian semestinya yang dapat menilai itu masyarakat karena kepada masyarakatlah program *Si Jagai* ini ditujukan, kami selaku pelayan masyarakat untuk terus memberikan pelayanan kesehatan terbaik." (Hasil wawancara dengan NM pada tangga 11 Mei 2022)

Menurut Goetsch dalam Fariani dkk, (2020), kualitas dan kesesuai merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan, jadi yang dapat menilai tingkat kesesuaian *Si Jagai* kepada masyarakat.

Berikut kutipan wawancara dengan Penanggung Jawab Program *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene terkait kesesuaian program *Si Jagai,* yang menyatakan bahwa :

> "Program *Si Jagai* ini di luncurkan untuk memberikan pelayanan Kesehatan terbaik kepada masyarakat, program ini sudah sesuai namun saran dan masukan dari pasien atau masyarakat agar sarana dan prasarana dapat diperbaharui dan ditingkatkan agar tingkat kesesuaian atau tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah lebih meningkat" (Hasil wawancara dengan NZ 11 Mei 2022).

Dari hasil wawancara diatas, inovasi program *Si Jagai* ini menjadi sesuai karena sesuai dengan yang diinginkan masyarakat terkait pelayanan Kesehatan gratis yang diberikan masyarakat dari pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene yang yang menyatakan bahwa:

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

> "Dengan adanya program *Si Jagai* dari pemerintah, saya turut senang karena memudahkan kami selaku masyarakat yang ingin dilayani, dan tidak dipungut biaya lagi jadi saya rasa pemerintah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat yakni pelayanan Kesehatan yang merata dan gratis sehingga membantu terutama dari segi ekonomi". (Hasil wawancara dengan R pada tanggal 24 Mei 2022).

Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene yang yang menyatakan bahwa:

> "Menurut saya, program *Si Jagai* sudah sesuai karena membantu masyarakat ekonomi rendah, dan itu besar ataupun kecil nominalnya yah tetap termasuk terbantu, apalagi yang membutuhkan pelayanan banyak orang, berarti si jagai ini sudah membantu ekonomi banyak orang" (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 01 Juli 2022).

Adapun tujuan utama dari inovasi adalah untuk meningkatkan kualitas sesuatu baik itu produk maupun jasa. Inovasi yang hadir dengan gagasan serta ide baru diharapkan mampu membuat suatu produk ataupun jasa pelayanan jauh lebih bernilai dan berkualitas dari sebelumnya, dari program *Si Jagai* ini tingkat kualitas lebih baik daripada tingkat kualitas inovasi sebelumnya.

Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene yang yang menyatakan bahwa:

> "Kemarin karena saya sangat sangat dibantu oleh petugas kesehatannya Puskesmas Minasatene, jadi menurut saya *Si Jagai* ini sudah sangat sesuai apalagi membantu perekonomian, dan salah satu program pemerintah terbaik semoga kedepanya bisa jauh lebih baiik lagi" (Hasil wawancara dengan JM pada tanggal 01 Juli 2022).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Adapun tujuan utama dari inovasi adalah untuk meningkatkan kualitas sesuatu baik itu produk maupun jasa. Kesesuaian itu dilihat dari seberapa besar keuntungan yang didapatkan oleh masyarakat.

Berikut hasil kutipan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene yang yang menyatakan bahwa:

> "kemarin dengan pelayanan pemerintah yang diberikan melalui *Si Jagai* ini, saya merasa pengadaan mobil *Ambulance* dalam setiap sudah sangat baik dan sesuai,tetapi mungkin untuk kedepannya alangkah lebih bagusnya apabila adanya penambahan unit baru" (Hasil wawancara dengan M pada tanggal 01 Juli 2022).

Dari hasil wawancara dan observasi, Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan yakni *Ambulance* harus memberikan rasa aman bagi pasien, petugas dan lingkungan, empercepat pelayanan kegawat daruratan masalah kesehatan, bencana.

Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene yang yang menyatakan bahwa:

> "Program pemerintah ini sudah sangat sesuai karena memiliki banyak kegunaan dan kebermanfaatan untuk masyarakat, apalagi sebelumnya kami merasa untuk berpikir dua kali untuk ke Puskesmas ataupun ke Rumah Sakit, jadi menurut saya *Si Jagai* sudah sesuai seperti yang dibutuhkan" (Hasil wawancara dengan RR pada tanggal 01 Juli 2022)

Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene yang yang menyatakan bahwa:

> "Saya sebagai masyarakat yang butuh juga untuk memeriksakan Kesehatan, seperti tensi dll, obat yang diberikan gratis, jadi menurut saya sudah sangat cocok, perlu ditingkatkan lagi" (Hasil wawancara dengan J pada tanggal 01 Juli 2022)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Dari hasil wawancara dan observasi informan RR dan informan J menyatakan bahwa inovasi program *Si Jagai* ini sudah sesuai dengan kondisi dan yang dibutuhkannya selama ini, yakni meringankan kondisi pasien, baik dalam hal ekonomi, membutuhkan waktu yang relative tidak lama dan sebagainya.

Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene yang yang menyatakan bahwa:

> "Selaku pasien dari *Si Jagai* ini, sudah sangat sesuai dan sangat membantu dengan kondisiku yang lagi sakit, tengah malam, hujan panas, *Si Jagai* ini selalu siap, siap dalam memberikan pelayanan, cepat tanggap, jadi sangat sesuai program pemerintah dalam meningkatkat pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan." (Hasil wawancara dengan H pada tanggal 01 Juli 2022).

Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene yang yang menyatakan bahwa:

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat selaku pengguna jasa layanan *Si Jagai* yang mengatakan bahwa kesesuaian suatu inovasi dapat dilihat dari bagaimana masyarakat menilai suatu inovasi setelah merasakan program *Si Jagai*, seperti yang diharapkan masyarakat terkait inovasi program *Si Jagai* baik dari puskesmas dan rumah sakit, maupun kepada masyarakat yang mengatakan bahwa inovasi program *Si Jagai* sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat selama ini karena memudahkan masyarakat atau pasien. Jangka waktu pelayanan sudah sesuai dan menjadi keuntungan oleh pasien/masyarakat karena sesuai dengan kondisi yang dialami oleh pasien atau boleh

dikatakan pelayanan terbuka selama 24 jam, sesuai dengan masyarakat karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat yakni tidak di pungut biaya. Dasar hukum sesuai dengan landasan hukum awal diluncurkannya *Si Jagai*, sarana dan prasarana sudah sesuai dengan apa yang di butuhkan para tenaga Kesehatan, pengawasan internal dan jaminan pelayanan.

Dengan adanya program yang dikeluarkan pemerintah sangat membantu masyarakat dari segi ekonomi dan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat dan tanggap. Dengan adanya inovasi program *Si Jagai* ini maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin tinggi.

3. **Kerumitan (*Complexity*)**

Kerumitan atau *complexity* yaitu dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya. Beberapa inovasi ada yang dengan mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penggunanya dan adapula yang sebaliknya sulit dimengerti dan sulit digunakan oleh penggunanya. Akan tetapi suatu inovasi dapat dikatakan mudah atau sulit tergantung dari pemahaman masyarakat terkait inovasi tersebut. Maka dari itu *Si Jagai* tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan kerjasama antara masyarakat, Tim *Si Jagai* dan Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Berikut dari hasil kutipan wawancara dengan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan terkait kerumitan, yang menyatakan bahwa:

> "Sejauh ini tingkat kerumitan dari program *Si Jagai* tidak ada yaitu hanya saja jika masih ada masyarakat yang masih belum mau melaporkan kondisi kesehatannya kepada petugas Kesehatan karena merasa takut dengan hasil pemeriksaan kesehatannya, dan biaya yang dikeluarkan. " (Hasil wawancara Bersama H 27 April 2022)"

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Menurut (Sholahuddin, 2017) Tingkat kerumitan merupakan tingkat sebuah inovasi itu dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Setiap inovasi memiliki kemudahan dan kesulitan tergantung bagaimana pengguna inovasi tersebut.

Berikut dari hasil kutipan wawancara dengan Penanggungjawab *Si Jagai* Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan terkait kerumitan, yang menyatakan bahwa:

> "Sejauh ini tingkat kerumitan dari program *Si Jagai* yaitu masih ada masyarakat yang masih belum mau melaporkan kondisi kesehatannya kepada petugas Kesehatan karena merasa takut dan masih mempercayai pengobatan tradisional, walaupun pengobatan tradisioanal terkadang efektif dalam penyembuhan suatu penyakit. (Hasil wawancara dengan M 27 April 2022)"

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa, Keberhasilan pelayanan kesehatan sangat bergantung pada seberapa jauh kita berhasil merealisasikan tujuan dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan melalui masyarakat melaporkan terkait kondisi Kesehatan yang dialaminya. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan dalam pelayanan kesehatan akan

memberikan landasan yang kokoh bagi upaya pencapaian tujuan-tujuan pelayanan Kesehatan secara merata dan menyeluruh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Minasatene terkait kerumitan, yang menyatakan bahwa:

> "Yang saya ketahui dan saya lihat dari petugas kesehatan yang menjadi rumit saat mereka menjalani tugas yaitu pada saat pasien menelpon *Call Center* kepada puskesmas yang terdekat yakni tengah malam atau sudah jam tidur, namun Kembali lagi para petugas Kesehatan dengan penuh amanah menjalankan tugasnya dan Kembali lai kepada masyarakat yang masih belum terbuka tentang kondisi Kesehatan yan sebenarnya". (Hasil wawancara dengan NM 27 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa, salah satu kendala dalam melaporkan kondisi Kesehatan melalui *Call Center* yakni respon yang lama karena masalah jaringan ataupun sedang menerima *Call Center* dari pasien lain, menyelesaikan permasalahan *Call Center* memiliki tujuan masyarakat atau pasien merasa puas. Dengan hal ini, maka secara otomatis lebih memungkinkan bahwa inovasi program *Si Jagai* bisa berkembang lebih bai.

Sejalan dengan pemaparan hasil wawancara dari penangung jawab *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene terkait kerumitan, yang menyatakan bahwa:

> "Alhamdulillah pelayanan program *Si Jagai* 24 jam, apabila berbicara tentang kerumitan yang dialami yakni jika masyarakat membutuhkan pelayanan *emergency* ataupun *call center* tengah malam, kami selaku pelayan masyarakat sudah ada pembagian tugas yang jaga dan sudah ada sopir, dokter, perawat yang selalu *stay* di tempat. Masyarakat selaku pengguna tentunya memiliki

peniliaian tersendiri terkait tingkat kerumitan dari inovasi program *Si Jagai* ini (Hasil wawancara dengan informan NZ 11 Mei 2022)"

Dari hasil pemaparan hasil wawancara informan, sebuah sub sistem para tenaga kesehatan memberikan pelayanan Kesehatan yang bertujuan utamanya adalah pelayanan *Preventif* (Pencegahan) dan pelayanan *promotive* (Peningkatan Kesehatan) dengan sasaran masyarakat (Ridwan dkk, 2015).

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* yang dijumpai di rumahnya yang menyatakan bahwa:

> "Saya awalnya kesulitan untuk menghubungi *Call Center* karena mungkin adanya masyarakat lain yang melaporkan dan membutuhkan pelayanan sehingga sempat tidak tersambung dan sibuk, tetapi sejauh ini saya merasa nyaman dan terbuka terkait kondisi Kesehatan kami agar untuk cepat ditindak lanjuti oleh petugas Kesehatan. (Hasil wawancara dengan R pada tanggal 22 Mei 2022)"

Dari pernyataan informan mengatakan bahwa, kesulitan yang didapatkan yakni kesulitan dalam menghubungi pihak *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene, Namun dari kerumitan tersebut dapat menajdi bahan evaluasi pihak *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene dan di Dinas Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tindakan yang lebih tepat kedepannya, apakah dalam menghubungi *call center* ke kabupaten terlebih dahulu ataukah menghubungi langsung pihak rumah sakit, dan atau puskesmas.

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* yang dijumpai di rumahnya yang menyatakan bahwa:

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

> "Kerumitan dari *Si Jagai* yakni mungkin untuk para petugas Kesehatan yang ke rumah-rumah masyarakat yang mmebutuhkan pelayanan, kalua dari saya sendiri tidak merasa rumit sih karena hanya menekan nomor telfon *Call center* ke Puskesmas ataupun 119" (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 01 Juli 2022).

Dari pernyataan informan diatas pihak informan tidak memiliki kesulitan dalam menghubungi pihak petugas Kesehatan *Si Jagai,* melainkan merasa memiliki banyak keuntungan daripada kerumitan tersebut.

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* yang dijumpai di rumahnya yang menyatakan bahwa:

> "Kerumitannya yakni karena lokasi rumah saya dalam lorong kecil jadi mobil *Ambulance Si Jagai* kesulitan untuk mencari arah dan jalan agar bisa sampai dirumahku, namun karena tidak ada jadi kemarin saya di tandu dari rumah ke jalanan untuk dibawa ke Rumah Sakit" (Hasil wawancara dengan JM pada tanggal 01 Juli 2022)

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* yang dijumpai di rumahnya yang menyatakan bahwa:

> "kerumitan dalam hal penambahan unit baru mungkin pemerintah belum bisa dengan cepat menambahkan unit baru, tetapi kami selaku masyarakat semua sudah sangat terbantu dengan adanya program pemerintah ini" (Hasil wawancara dengan M pada tanggal 01 Juli 2022)

Dari pernyataan informan JM dan informan M, mengatakan bahwa kesulitan yang dialami dalam penggunaan *Si Jagai* yakni kondisi rumah pasien yan tidak dijangkau oleh mobil ambulance *Si Jagai* dan perlu adanya penambahan unit baru untuk mobil ambulance *Si Jagai* agar pelayanan Kesehatan yang diberikan cepat tanggap.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* yang dijumpai di rumahnya yang menyatakan bahwa:

> "Terkait dengan kelebihan dan kekurangan, kesulitan dan kemudahan yang didapatkan, dengan pelayanan yang baik yang diberikan jadi kesulitan yang sebelumnya merasa sulit tidak jadi sulit karena melihat petugas kesehatan memberikan fasilitas yang sangat baik dan sangat sabar dalam memeriksakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan" (Hasil wawancara dengan RR pada tanggal 01 Juli 2022)

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* yang dijumpai di rumahnya yang menyatakan bahwa:

> "Kerumitan yang dialami mungkin lebih banyak kepada petugas kesehatan karena melayani masyarakat dari tempat satu ketempat lain, tapi kalau dari saya sendiri saya tidak memiliki kesulitan baik dalam menghubungi dll, karena sangat dilayani dengan baik dan sabar" (Hasil wawancara dengan J pada tanggal 01 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh penelitian, maka penulis berpendapat bahwa kerumitan yang dialami dalam sebuah inovasi *Si Jagai* tidak akan terlepas dari permasalahan umum yakni sumber daya mausia setiap orang berbeda, ada yang merasa mudah dan sebaliknya tergantung dalam situasi tertentu, ada yang mudah dalam menghubungi *Call Center* dan ada yang kesulitan, semua tergantung bagaimana kondisi setiap orang, masyarakat selaku pengguna tentunya memiliki penilaian tersendiri terkait kerumitan atau kesulitan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan *Si Jagai*. Rogers dalam Sitti Nuryanni (2018) dalam mendefinisikan kompleksitas sebagai tingkat dimana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan, berlawanan dengan atribut lain, kompleksitas berkorelasi negatif dengan tingkat adopsi.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Dengan demikian, kompleksitas yang berlebihan dari suatu inovasi adalah hambatan penting dalam adopsi.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Kemungkinan Dicoba (*Triability*), inovasi program *Si Jagai* dapat di uji coba oleh masyarakat agar inovasi tersebut dalam pelaksanannya mudah untuk di adopsi dan memiliki nilai unggul. Inovasi program *Si Jagai* ini kemampuan untuk di uji coba untuk membuktikan bahwa inovasi program si jagai memiliki nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya. Sehingga suatu inovasi program harus melewati fase "Uji Publik", dimana setiap orang memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi program tersebut untuk mendapatkan pelayanan terbaik seperti yang diharapkan masyarakat

Berikut dari hasil kutipan wawancara dengan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan terkait Kemungkinan Dicoba yang menyatakan bahwa:

> "Awal pembentukan sudah ada 27 ambulance yang siap diterjunkan ke puskesmas untuk memberikan pelayanan Kesehatan, setiap puskesmas masing-masing memiliki *call center* sesuai dengan lokasi tersebut. Kami selaku tingkat kabupaten, menugaskan perlu adanya laporan peningkatan pelayanan Kesehatan ataupun bentuk kepuasan masyarakat, serta saran dan masukan untuk kami ditingkat kabupaten untuk terus melakukan pembaharuan dalam halnya menggunakan inovasi program *Si Jagai* agar dengan saran dan masukan dari masyarakat bisa kami terapkan dan akan menjadi nilai unggul atau nilai tambah dari inovasi program tersebut, namun dari hasil Analisa saya bahwa 50 % tingkat kepuasan masyarakat tentang adanya program *Si Jagai*

ini, tingkat kepuasan tersebut. sebelum adanya *Si Jagai*, uji coba pemerintah terkait *Si Jagai* mengarah kepada PSC sebagai bentuk sederhana dari program *Si Jagai* masyarakat telah melihat bagaimana kinerja dan bentuk pelayanan dari PSC maka masyarakat dapat dengan mudah mengadopsi *Si Jagai* sebagai sebuah inovasi program baru di kabupaten pangkajene dan kepulauan. dan kami terus berharap agar program tersebut terus berkembang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Hasil wawancara dengan H pada 27 April 2022)"

Dari pernyataan informan diaats mengatakan bahwa sebelum adanya program *Si Jagai* perlu adanya uji publik agar masyarakat mengetahui bagaimana prosedur pelayanan *Si Jagai* sebelum digunakan, tingkatan kepuasan masyarakat dengan adanya *Si Jagai* perlu adanya evaluasi agar inovasi program *Si Jagai* lebih meningkat dan lebih baik demi terlaksananya pelayanan Kesehatan yang merata kepada seluruh masyarakat di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Berikut dari hasil kutipan wawancara dengan Kepala Penanggung Jawab program *Si Jagai* di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan terkait Kemungkinan Dicoba yang menyatakan bahwa:

"Sebelumnya PSC sebagai pelayanan kesehatan memberikan pelayanan Kesehatan, mengedukasi masyarakat terkait pelayanan Kesehatan, Kesehatan lingkungan dan menanggulangi masalah Kesehatan, sebelum adanya *Si Jagai*, PSC kurang efektif karena keterbatasan mobil, dan petugas kesehatan. Dari *Si Jagai* kita dapat mengambil contoh terkait pelayanan di kabupaten pangkajene dan kepulauan bertujuan agar meningkatnya jumlah pengguna inovasi program *Si Jagai* dan tingkat kepuasan masyarakat agar masyarakat mengupayakan dan menjaga Kesehatan, menjaga lingkungan dan untuk mencegah dan menanggulangi masalah Kesehatan, selain itu juga dapat mengurangi angka kesakitan, angka kematian di sekitar masyarakat, dan masyarakat sadar dan memanfaatkan layanan program *Si Jagai* untuk mendapatkan

pelayanan terbaik sesuai yang diinginkan masyarakat. (Hasil Wawancara M pada tanggal 27 April 2022).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa pemerintah dan pihak tenaga Kesehatan dan masyarakat perlu kiranya untuk melakukan sosialisasi dalam peningkatan pelayanan Kesehatan di ruang lingkup masyarakat agar inovasi program *Si Jagai* mudah digunakan oleh masyarakat. Menurut (Joao Maepelu 2015) mengatakan bahwa Kerumitan adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulan dari inovasi program *Si Jagai* di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Sejalan dengan pemaparan hasil wawancara dari Penangung Jawab *Si Jagai* di Puskesmas Minasatene yang menyatakan bahwa:

> "Terkait uji coba pelayanan *Si Jagai* mungkin sebelumnya sudah banyak contoh pelayanna Kesehatan yang dapat kita lihat, namun dalam penggunaan inovasi tersebut kita bisa melihat dari PSC *(Public savety center), Dottoro'ta, Brigade Siaga Bencana*, dalam hal pelayanan Kesehatan yang diberikan. Dengan adannya *Si Jagai* di kabupaten pangkajene agar lebih bisa meningkatkan pelayanan Kesehatan secara merata sesuai yang diinginkan oleh masyarakat. (Hasil wawancara NZ pada tanggal 11 Mei 2022).

Dari hasil wawancara dan observasi, dengan Kesehatan masyarakat memiliki peran penting dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, penanggulangan kemiskinan dan pembangunan ekonomi. Indeks Pembangunan Manusia meletakkan kesehatan adalah salah satu komponen utama pengukuran selain pendidikan dan pendapatan. Dengan adanya *Dottoro'ta, Brigade Siaga Bencana dan Si*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Jagai merupakan salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan sumber daya manusia disetiap daerah.

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* yang dijumpai di rumahnya yang menyatakan bahwa:

> "Sebelum adanya *Si Jagai* ini saya tidak tau ternyata ada PSC yang sama seperti *Si Jagai*, dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan ku. Semenjak tau adanya program pemerintah kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, saya merasa tertarik dan sangat terbantu dengan adanya *Si Jagai* dalam peningkatan Pelayanan Kesehatan di kabupaten Pangkajene" (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 01 Juli 2022).

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* yang dijumpai di rumahnya yang menyatakan bahwa:

> "saya hanya baru tau *Si Jagai*, dan mungkin PSC masih belum banyak tenaga kesehatannya jadi kita masyarakat juga tidak tau, atau belum sampai ke kami di desa-desa apalagi kami yang berada di Lorong-lorong jadi mungkin dulu ada tapi informasi nya tidak sampai, kalua sekarang Si Jagai, kita tau karena petugas kesehatannya ada tetangga, keluarga jadi kita cepat tau" (Hasil wawancara dengan JM pada tanggal 01 Juli 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, masyarakat SA dan JM tidak mengetahui tentang adanya pelayanan Kesehatan yakni PSC, salah satu keunggulan dari *Si Jagai*, masyarakat dapat dengan mudah mengetahui dan lebih unggul dari PSC karena masyarakat malah lebih mengetahui hasil inovasi program dari pembaharuan PSC yakni *Si Jagai*. Setelah melalui fase uji publik maka inovasi program *Si Jagai* dapat dengan mudah untuk beroperasi dalam melayani masyarakat yang ada di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Berdasarkan dari hasil pemaparan informan bahwa, pelayanan Kesehatan yang diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepuluan telah ter uji dalam hal pelaksanaan dan penggunaan inovasi, apakah inovasi tersebut sudah berjalan sesuai yang diinginkan masyarakat atau belum, dari hasil uji publik inovasi program *Si Jagai*, perlu adanya evaluasi dari pemerintah agar lebih baik dalam melayani masyarakat.

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* yang dijumpai di rumahnya yang menyatakan bahwa:

> "Karena saya juga tinggal dimakassar jadi untuk persoalan *Si Jagai* ini saya sudah ada contoh sebelumnya yakni Dottoro tta' di makassar, pas saya hubungi karena sudah kontraksi ternyata sudah sebelas dua belas dengan makassar, alangkah lebih bagusnya apabila terus sama-sama meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat" (Hasil wawancara Bersama M pada tanggal 01 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, masyarakat telah mengetahui tentang adanya *Si Jagai,* dari asal daerah sebelumnya yakni Kota Makassar, jadi secara tidak langsung masyarakat menjadi salah satu pengguna uji publik dari Dottoro'ta yang di aplikasikan ke *Si Jagai.*

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang telah merasakan program *Si Jagai* yang dijumpai di rumahnya yang menyatakan bahwa:

> "*Si Jagai* dalam pelayanannya agar kita semua bisa merasakan pelayanannya yang maksimal, pelayanan kesehatan untuk kami dalam membantu meringankan ekonomi dan meringankan kondisi kesehatan, jadi kalau untuk masyrakat terkait uji coba, saya rasa tidak perlu. Karena selama *Si Jagai* ini untuk masyarakat, dijalankan sesuai dengan peruntukkannya maka akan berhasil." (Hasil wawancara Bersama RR pada tanggal 01 Juli 2022)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Hasil dari pernyataan informan, Menurut (Azwar A dalam Hidayatullah N dkk, 2014) Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Pada hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa *triability* (kemungkinan dicoba) adalah inovasi program *Si Jagai* terbukti sudah melakukan uji coba melalui inovasi pelayanan Kesehatan PSC sebelum adanya pelayanan *Si Jagai*. Namun masyarakat menilai bahwa apabila pelayanan Kesehatan tersebut untuk masyarakat maka tidak ada lagi alas an masyarakat untuk tidak mendapatkan pelayanan karena pemerintah telah memfasilitasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan. Dengan adanya program *Si Jagai* maka meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai kesadaran dalam mencegah dan menanggulangi masalah Kesehatan seseorang sehinga dapat mengurangi angka kesakitan dan kematian di sekitar masyarakat.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Kemudah diamati (*Observability*), inovasi program *Si Jagai* mudah diamati oleh penerima. Masyarakat dengan sangat mudah untuk melihat, mendapatkan hasil dan merasakan inovasi tersebut, dengan kemudahan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

tersebut untuk diamati dapat mendorong masyarakat untuk mengadopsi dan memberikan penilaian tentang inovasi program *Si Jagai* tersebut.

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terkait kemudahan di amati dalam program *Si Jagai*, menyatakan bahwa :

> "Sebelum adanya inovasi ini masyarakat terkadang apatis tentang kesehatan dirinya, Sebagian besar masyarakat mengandalkan pengobatan tradisional, namun tidak dapat dipungkiri pengobatan tradisional terkadang efektif. Namun kami selaku pelayan masyarakat, petugas Kesehatan berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat agar dapat tertangani dengan cepat. Kami selaku yang bertanggung jawab terhadap masyarakat maka dengan adanya *Si Jagai* maka dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kesehatan, agar program *Si Jagai* mudah diketahui oleh masyarakat, kita terus mensosialisasikan, dengan tag line *Si Jagai* merupakan suatu bentuk menarik perhatian masyarakat karena Namanya yang menurut saya unik dan keren *Si Jagai* "Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli" (Hasil wawancara H pada tanggal 22 mei 2022.

Dari hasil wawancara dan observasi perlu adanya ciri khusus atau ciri khas yang dapat di ketahui masyarakat agar inovasi program tersebut mudah untuk diamati dan digunakan. Menurut (Wida, 2021) Inovasi adalah khas Sebagai sesuatu yang baru, inovasi akan mempunyai kekhasan tersendiri. Meskipun itu merupakan hasil adopsi, harus ada kekhasan yang dimunculkan. Dengan penerapan di tempat yang baru, inovasi akan menimbulkan kekhasan tersendiri, meski diawali dengan pengadopsian. Dalam menciptakan suatu inovasi perlu adanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien dan inovatif.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Sejalan dengan wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang telah merasakan layanan *Si Jagai* ini:

> "saya mengetahui program sijagai karena melihat dari tulisan-tulisan di ambulance, nah dari situ saya mengetahui program hebatnya pangkep yakni *Si jagai*, karena Namanya yang unik menjadi ciri khas nya kami masyarakat mudah mengetahui dan pihak tenaga kesehatan dari pustu, puskesmas, pihak kantor desa sudah mensosialisasikan bagaimana program pankep ini berjalan". (Hasil wawancara R pada tanggal 22 mei 2022).

Dari hasil wawancara dan observasi, Inovasi itu dibuat agar memiliki nilai lebih dan kebaharuan daripada inovasi sebelumnya. Adapun yang menjadi ciri utama dari sebuah inovasi adalah khas. Sebuah inovasi harus memiliki ciri khas sendiri yang tidak dimiliki ataupun ada pada ide atau gagasan yang sudah ada sebelumnya.

Sejalan dengan wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang telah sebagai masyarakat yang mendapatkan layanan *Si Jagai* ini

> "saya tau ini si jagai dari petugas pustu, yang mensosialisasikan ke kami kalau ada program pemerintah gratis yaitu *Si Jagai*, ada nomor telfon yang bsa kita hubungi dll, jadi pas lihat mobilnya dimana-mana yah cepat keliatan kalau itu mobilnya *Si Jagai*" " (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 01 Juli 2022)

Sejalan dengan wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang telah sebagai masyarakat yang mendapatkan layanan *Si Jagai* ini

> "Kayaknya Pemerintah sengaja membuat tag line unik supaya masyarakat dapat dengan mudah mengenali dan mengetahui inovasi program tersebut" (Hasil wawancara dengan JM pada tanggal 01 Juli 2022)

Dari program pemerintah *Si Jagai* diluncurkan agar dapat memberikan solusi untuk memecahkan masalah, Menurut (Winda, 2021)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Salah satu manfaat adanya inovasi adalah mampu menyelesaikan masalah. Sesuatu yang baru bisa menggantikan hal lama yang dirasa penuh masalah. Kehadiran ide dan gagasan baru membuat setiap permasalahan yang ada dapat dipecahkan dengan baik. Apalagi untuk masalah produk, jika ada produk lama yang sudah tak bisa dipasarkan, inovasi harus dilakukan guna menarik kembali minat masyarakat terhadap produk tersebut di pasaran karena inovasi sebelumnya dianggap belum maksimal dalam memberikan pelayanan jadi *Si Jagai* hadir untuk memecahkan masalah yakni dengan memberikan pelayanan terbaik dari pada sebelumnya.

Sebelum adanya inovasi program *Si Jagai* hadir, masyarakat masih segan untuk menghubungi puskesmas terkait keadaan kesehatannya, maka pemerintah terutama Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terus memberikan pendampingan dan bertanggung jawab penuh terhadap kesehatan masayarakat.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan *observability* (kemudahan diamati) pada inovasi *Si Jagai* memberikan dampak yang besar kepada masyarakat dalam hal mengetahui dan menggunakan program pemerintah yakni *Si Jagai* karena mampu memberikan solusi dalam memecahkan masalah, memiliki nilai khas, mudah untuk diamati dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat dengan pelayanan gratis dan bisa di akses 24 jam Kesehatan masyarakat memiliki peran penting dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, penanggulangan kemiskinan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

dan oembangunan ekonomi, indeks pembangunan meletakkan Kesehatan adalah salah satu komponen utama pengukuran selain pendidikan dan pendapatan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam mendeskripsikan tentang karakteristik inovasi proram Si Jagai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan maka peneliti akan menganalisis melalui secara umum Rogers (2003) menyatakan inovasi mempunyai atribut, sejumlah karakteristik dan ciri-ciri sebagai berikut: 1) *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif), 2) *Compability* (Kesesuaian), 3) *Complexity* (Kerumitan), 4) *Triability* (Kemungkinan di coba), 5) *Observability* (Kemudahan Diamati).

1. Keuntungan Relatif *(Relative Advantage)*

Suatu inovasi memiliki ciri yang membedakannya dengan inovasi sebelumnya atau memiliki nilai kebaharuan yang melekat. Pada keunggulan *relative*, inovasi *Si Jagai* memiliki nilai lebih yang diunggulkan, nilai unggul pada inovasi dapat diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat, dan suatu komponen yang penting yang dapat menghasilkan sesuatu.

Keuntungan relative *Si Jagai* pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki kelebihan yang dapat diunggulkan. Adapun pernyataan dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan nilai kebaruan yang melekat yakni pada konsep inovasi Pangkep Hebat

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

yang terdapat program *Si Jagai*, jumat bersih dan penanganan covid-19 yang memberikan layanan Kesehatan masyarakat secara tepat.

Si Jagai dalam pelayanannya dapat membantu masyarakat dalam menangani penyakit yang dideritantaya dengan lebih cepat dan mudah. Dari inovasi program *Si Jagai* ini memberi dampak baik pada masyarakat itu sendiri dan pemerintah. Selain itu tujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memperhatikan kesadaran masyarakat, dan terpenuhi kesehatan masyarakat dibuktikan dengan masyarakat sangat terbantu dengan adanya inovasi program *Si Jagai* ini.

2. **Kesesuaian *(Compability)***

Sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat yang sesuai sama dengan inovasi yang di gantinya, Rogers dalam Al-Jabri dan Sohail (2012) menyatakan bahwan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi. pada hasil wawancara menerangkan bahwa sebuah inovasi sebaiknya memiliki kesesuaian agar memudahkan dalam proses pengadopsian dan proses pembelajaran, proses adaptasi. Sesuai denan indikator kesesuaian. Adapun pernyataan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menunjukkan bahwa inovasi program *Si Jagai* ini dilaksanakan sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku di lingkungan masyarakat. Sesuai indicator inovasi program si jagai ini diberkan seperti perilaku hidup saling tolong menolong, saling menghargai antar sesama

masyarakat dan pada penerapan program ini maka pemerintah membutuhkan saran dan masukan masyarakat diterima dan dikembangkan agar masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik dan gratis melalui program *Si Jagai* di Kabupaten Pangkajene dan Kepuluan.

3. **Kerumitan** ***(Complexity)***

Sebuah inovasi yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandongkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena suatu inovasi menawarkan cara baru, lebih baik dan terjangkau, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Berdasarkan hasil wawancara diatas pelaksanaan inovasi program *Si Jagai* i oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan bahwa masih ada masyarakat yang cenderung acuh tak acuh terhadap program ini, tentang kondisi Kesehatan masyarakat yang kurang terbuka dan kesulitan dalam menghubungi *call center,* dilihat dari usaha yang dilakukan. Adapun pernyataan salah seorang masyarakat bahwa dilingkungan sekitar saling membantu jadi cenderung kerumitan dapat tertutupi dengan meningkatnya partisipasi masyarakat, saling membantu, masyarakat dalam halnya menghubungi *call enter* ataupun dengan menawarkan kendaraan untuk digunakan ke unit pelayanan kesehatan seperti puskesmas ataupun rumah sakit.

4. **Kemungkinan Dicoba *(Triability)***

Suatu inovasi hanya dapat diterima apabila inovasi tersebut telah teruji dan terbukti memiliki keunggulan relative, selain inovasi program *Si Jagai* ini memiliki keunggulan, dalam hasil wawancara memberikan makna bahwa inovasi *Si Jagai* ini merupakan wujud dan perhatian pemerintah kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang tepat. Selama program ini terlaksana, maka telah berhasil meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 50% dari yang diharapkan. Kemudian, dalam penilaian masyarakat dari segi kebermanfaatan berdampak baik pada tingkat kesadaran masyaraakat tentang pentingnya kesehatan, pentingnya mencegah sebuah penyakit dan meningkatkan partisipasi masyarakat melalui kesadaran masyarakat untuk melaporkan kondisi fisik yang dialami nya. Program inovasi *Si Jagai* ini memiliki target meningkatkan kesadaran masyarakat dan tingkat partiispasi masyarakat maka inovasi *Si Jagai* ini telah terbukti dan melewati fase "uji publik", dimana masyarakat telah menguji kualitas dan dapat memberi pengaruh terhadap perubahan pola piker, pola hidup dan pola Tindakan hidup dalam masyarakat.

5. **Kemudahan Diamati *(Observability)***

Suatu inovasi herus juga diamati, dari segi bagaimana ia bekerja lebih baik dan dari segi bagaimana ia menghasilkan sesuatu. Inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama ataupun memperbaharui inovasi yang lama dalam menghasilkan ataupun mengerjakan sesuatu. Kemudian penyataan Kepala Dinas Kesehatan

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan bahwa inovasi program ini dilihat dari tingkat masyarakat menggunakan layanan *Si Jagai* guna untuk mengetahui apakah program *Si Jagai* ini mudah diamati atau tidak, mudah diamati dari segi bentuk ambulance yang unik, tag line yang mudah diingat dan memiliki ciri khas nya tersendiri.

Upaya untuk meningkatnya jumlah pengguna layanan *Si Jagai* maka tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya melaporkan kondisi kesehatan dan kondisi lingkungannya mampu mencegah dan menanggulagi masalah kesehatan yang berdampak pada diri dan lingkungannya, hingga mengurangi angka kesakitan dan ataupun angka kematian di daerah sekitar masyarakat akibat kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang manfaat dan tujuan adanya pelayanan kesehatan *Si Jagai*.

Adapun pernyataan dari penanggung jawab program *Si Jagai* Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan bahwa dampak dari sebuah inovasi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengetahui sebuah penyakit agar cepat teratasi. Adapun pernyataan masyarakat tentang dampak atau hasil dari *Si Jagai* ini dari segi kesehatan dan kesadaran untuk memperhatikan kesehatan dan lingkungan sekitar tempat tinggal masyarakat tentunya berdampak baik bagi kesehatan dan lingkungan sekitar.

Pada dasarnya, *Si Jagai* ini memiliki target penambahan unit, sarana dan prasarana agar program *Si Jagai* ini dapat meningkat dan menjangkau seluruh wilayah yang ada. dan bagi masyarakat telah meningkatkan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

partisipasi masyarakat dan kesadarannya terhadap pentingnya melaporkan kondisi kesehatan dan merubah pola pikir dan perilaku masyarakat mengenai hidup bersih, sehat dan secara merata.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Inovasi pelayanan kesehatan *Si Jagai* merupakan sebuah pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan komprehensif yang diberikan kepada masyarakat yang memiliki tujuan untuk mempertahankan, meningkatkan dan dapat memulihkan kesehatan, memaksimalkan dan meminimalisir suatu akibat dari penyakit yang diderita a) *Relative Advantage* (Keutungan Relatif) yang dilakukan yakni kunjungan pelayanan Kesehatan gratis ke rumah 24 jam b) *Compability* (Kesesuaian) yakni susah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat namun perlu adanya kegiatan penunjang untuk emningkatkan pelayanan Kesehatan *Si Jagai* c) *Complexity* (kerumitan) yang dihadapi misalnya pengadaan *Call Center* dan penambahan unit dan keterbukaannya masyarakat terkait kondisi Kesehatan yang dialami. d) *Triability* (Kemungkinan di coba), PSC (*Public Savety Center*) sudah menjadi uji coba sebelum adanya program *Si Jagai* e) *Observability* (Kemudahan Diamati), karena memiliki bentuk unik dan kekhasan dalam tag line *Si Jagai* maka masyarakat dapat dengan mudah mengetahui dan menggunakan program *Si Jagai*.

B. Saran

Dengan melihat kesimpulan diatas dan menganalisa dari hasil pembahasan pada pembahasan sebelumnya maka penulis merasa perlu untuk

memberikan masukan dan saran sebagai kepada pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Untuk pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dan Puskesmas Minasatene perlu adanya peningkatan dan evaluasi dalam melakukan sosialisasi dan peningkatan layanan Kesehatan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui dan merasakan Program pemerintah yakni *Si Jagai*, baik melalui media komunikasi, *face to face* dan lain sebagainya.
2. Untuk Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, perlu kiranya untuk memperadakan aplikasi *Si Jagai* di *smartphone* agar dapat memudahkan masyarakat dan tim *Si Jagai* dalam mengetahui kepastian waktu, lokasi dalam pelayanan *Si Jagai*.
3. Diharapkan untuk setiap Tokoh Masyarakat lebih aktif lagi dalam mensosialisasikan langsung program pemerintah yakni *Si Jagai* kepada masyarakat agar masyarakat juga tahu mengenai program ini.
4. Perlu adanya kerjasama yang lebih baik lagi dari pihak pemerintah dan petugas Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan *Si Jagai* agar mampu menjadi program unggulan dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR PUSTAKA

Amir, M. F. (2014). Kreativitas dan Inovasi Dalam Bisnis. Jakarta; Mitra Wacana Media.

Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen Publik, 1(1), 85–93.

Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(02).

Arjuna Putra.2017. Inovasi Pelayanan Berbasis Home Care di Kota Makassar. Volume 3 Nomor 3.

Azwar, A. (2021). Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.

Basri, Z. (2018). Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) di Kabupaten Bantaeng. Makassaar: Universitas Hasanuddin.

Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 2(3), 207–216.

BPK RI. (2015). UU No. 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah [JDIH BPK RI]. https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38209/uu-no-9-tahun-2015, diakses pada 03 Februari 2022.

BPK RI. (2017). PP No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah [JDIH BPK RI]. https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/51722, diakses pada 03 Februari 2022.

Cindy Anggraeny, (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Surabaya. Universitas Airlangga.

Darim. (2021). Bupati Luncurkan Program Kesehatan "Pangkep Si Jagai". https://makassar.antaranews.com/berita/259534/bupati-luncurkan-program-kesehatan-pangkep-Si Jagai, diakses pada 03 Februari 2022.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DPR RI. (2016). Undang Undang Dasar 1945. https://www.dpr.go.id/jdih/uu1945,diakses pada 03 Februari 2022.

Dwijowijoto, Riant Nugroho.2012.Public Policy. Jakarta: PT Elex media komputindo kelompok gramedia

Fariani, L., Mappamiring, M., & Kasmad, R. (2020). Innovative Organization pada Program One Agency One Innovation Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 1(1), 87–100.

Febrian, R. A. (2018). Inovasi Daerah dari Persepektif Regulasi, Konseptual, dan Empir (Tinjauan terhadap pasal Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). JURNAL KAJIAN PEMERINTAH: Journal Of Government, Social and Politics, 4(1).

Ghazali, M. D. (2021). Bupati Pangkep Luncurkan Program Kesehatan "Si Jagai", Pelayanan di Rumah Hingga Satu Dokter Satu Desa. https://pangkep.terkini.id/2021/05/05/bupati-pangkep-luncurkan-program-kesehatan-Si Jagai-pelayanan-di-rumah-hingga-satu-dokter-satu-desa', diakses pada 03 Februari 2022.

Iqbal Ruliansyah.2018. *Evaluasi Kebijakan Pembangunan Terminal Hamid RusdiKota Malang.Volume 4 Nomor 1*

Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2).

Marom, A. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus. Manajemen Dan Kebijakan Publik, 1, 65–74.

Muhammad Iqrana Dwinanda, Deasy Mauliana.2016. Inovasi Pelayanan HomeCare Pada Puskesmas Antang Perumnas Makassar.*Volume 22 Nomor 3.*

Muluk, K. (2008). Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah. Malang: Bayumedia Publishing.

RI, B. (2009). UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan [JDIH BPK RI]. https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009, diakses pada 03 Februari 2022.

Ridwan, I., Saftarina, F., Kedokteran, F., Lampung, U., Ilmu, B., Komunitas, K., & Lampung, U. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. Jurnal Majority, 4(9), 20–26.

Rogers, E. (2003). Diffusion of Innovations. revised. New York: Simon & Schuster.

Sitti Nuryanni, (2017) . Inovasi pelayanan kesehatan Di Kota Makassar (Studi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Kasus Pada Pelayanan Berbasis Home Care). Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Sugiyono. (2013). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN.

Syafitri Syafruddin, (2020). Inovasi program Lorong Sehat (Longset) pada Dinas Kesehatan Kota Makassar.Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar

Syafruddin, S. (2020). Inovasi Program Lorong Sehat (Longset) pada Dinas Kesehatan Kota Makassar. Makassaar: Universitas Hasanuddin

Utami, A. N. F., & Mutiarin, D. (2017). Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 Kabupaten Sleman Tahun 2016. Journal of Governance and Public Policy, 4(1), 39–70.

Undang-Undang Permenkes RI No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Winda, 2021 Pengertian Inovasi: Manfaat, Bentuk dan Contoh-contohnya, Bandung Barat

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(1), 1–20.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Sultan Hasanuddin Nomor 40 ☎ (0410) 22008 Pangkajene – KP. 90611

IZIN PENELITIAN

Nomor : 114/IPT/DPMPTSP/IV/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Keputusan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 379 Tahun 2019 tentang Tim Teknis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep.
4. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 56 Tahun 2015 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
5. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 27 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Dengan ini memberikan izin penelitian kepada :

Nama	: MUSHLIHAH MUHAYYANG
Nomor Pokok	: 105641102418
Tempat/Tgl. Lahir	: Pangkajene / 09 Juli 2000
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Dalung Beko Kel/ Desa Kabba Kec. Minasatene Kab. Pangkajene dan Kepulauan
Tempat Meneliti	: Dinas Kesehatan Pangkajene

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Survey dengan Judul :

"Inovasi Program si Jagai (Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli) Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan"

Lamanya Penelitian : 18 April 2022 s/d 18 Mei 2022

Dengan Ketentuan Sebagai Berikut :

1. Mematuhi Semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) examplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkajene, 19 April 2022

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Ir. BACHTIAR, M. Si
PEMBINA UTAMA MUDA / IV c
NIP. 19760930 199511 1 001

Tembusan Kepada Yth :
1. *Bapak Bupati Pangkep (Sebagai Laporan)*
2. *Kepala Kantor Kesbang.*
3. *Arsip;*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Proposal Permohonan Izin Penelitian

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax.(0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3mmakassar@yahoo.com

Nomor : 1253/05/C.4-VIII/IV/40/2022 — 03 Ramadhan 1443 H
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal — 04 April 2022 M
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Bupati Pangkep
Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Pemas
di –
Pangkep

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar nomor: 0520/FSP/A.1-VIII/IV/1443H/2020M tanggal 4 April 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUSHLIHAH MUHAYYANG**
No. Stambuk : **10564 1102418**
Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Inovasi Program Si Jagal (Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli) dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 6 April 2022 s/d 6 Juni 2022

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa

Ketua LP3M,

Dr. H. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716

04-22

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Rekomendasi Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Sultan Hasanuddin ☎(0410) 21200 Ext 146 Pangkajene

Pangkajene, 14 April 2022

K e p a d a,

Nomor : 070/ /33 /IV/BKBP/2022
Lampiran :
Perihal : *Rekomendasi Penelitian*

Yth. Kepala DPM-PTSP
Kab. Pangkep
Di-
Pangkajene

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 070/ /33 /IV/BKBP/2022

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
2. Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana 96telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 1 Tahun 2020.

Memperhatikan : Surat Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 1253/05/C.4-VIII/IV/40/2022 Tanggal, 04 April 2022 Perihal Rekomendasi Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan kegiatan yang tercantum dalam surat tersebut, maka pada prinsipnya Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tidak keberatan dan menyetujui memberikan Rekomendasi kepada :

a. Nama : **MUSHLIHAH MUHAYYANG**
b. No Stambuk : 10564 1102318
c. Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
d. Jurusan : Ilmu Pemerintahan
e. Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud akan melakukan Penelitian di Wilayah Kab.Pangkep dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

"INOVASI PROGRAM SI JAGAI (SIAP, JEMPUT, ANTAR, JAGA DAN PEDULI) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN"

Demikian Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya,

An. B U P A T I
KEPALA BADAN

AMRIL, S.Pt, MT., MA
Pembina TK I
197204071997031007

TEMBUSAN : Kepada Yth
1.Bupati Pangkep di Pangkajene;
Sdr(i) MUSHLIHAH MUHAYYANG;
—— Pertinggal——

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Surat Izin Penelitian ke Kantor Dinas Kesehatan Kab. Pangkep

PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

DINAS KESEHATAN

Jln. Mawar No.1 Telp. (0410) 21012 Pangkajene 90611

Pangkajene, 26 April 2022

Nomor : 0.4/ Dinkes-PK/SDK-IV/2022
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

KEPADA
Yth. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Pangkep
di
Pangkajene

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 114/IPT/DPMPTSP/IV/2022 tanggal 19 April 2022 perihal Permohonan Izin Penelitian dalam rangka penulisan survey, maka dengan ini kami

MENGIZINKAN

Kepada Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Mushthihah Muhayyang
Nomor Pokok : 1056411024 18
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Universitas : Muhammadiyah Makassar

Untuk melakukan Penelitian pada Tanggal 16 April s/d 16 Mei 2022 dalam rangka penulisan tesis yang berjudul :

" Inovasi Program Si Jagai (Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli) Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan "

Demikian disampaikan kepada Saudara, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

An. Kepala Dinas Kesehatan
Kabid Sumber Daya Manusia Kesehatan
Kabupaten Pangkep

Indriyati Fattah Umar, S.Ip
NIP. 19690419 200903 2 005

Tembusan Yth :
1. Dekan Program Ilmu Pemerintahan Muhammadiyah Makassar
2. Saudara/i Mahasiswa untuk dilaksanakan

..... Pertinggal .....

Catatan : Setelah melaksakan penelitian, diharapkan agar menyerahkan laporan hasil penelitian pada seksi SDMK Dinkes Pangkep

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Uji Plagiasi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat Kantor: Jl.Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Telp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بسم الله الرحمن الرحيم

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Mushlihah Muhayyang
NIM : 105641102418
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3 %	10 %
2	Bab 2	18 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	6 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang dilakukan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 7 Juli 2022 M
Mengetahui
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nasrullah, S.Hum., M.I.P
NBM. 964 591

Kantor Dinas Kesehatan

Kab. Pangkajene dan Kepulauan

Wawancara dengan Kepala Dinas
Kesehatan Kab. Pangkajene dan
Kepulauan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Foto Bersama Kepala Puskesmas Minasatene

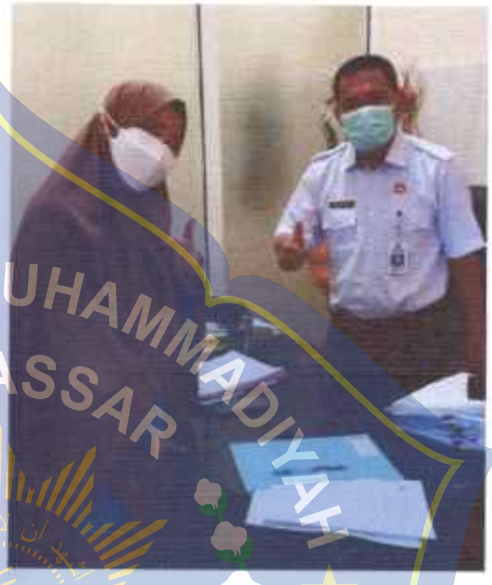


Foto Bersama Penanggungjawab Program *Si Jagai* di Dinas Kesehatan Kab. Pangkep

Foto Bersama Penanggung jawab *Si Jagai* sekaligus Puskesmas Minasatene

Foto Bersama Masyarakat pengguna *Si Jagai*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Foto Bersama Masyarakat pengguna

Si Jagai

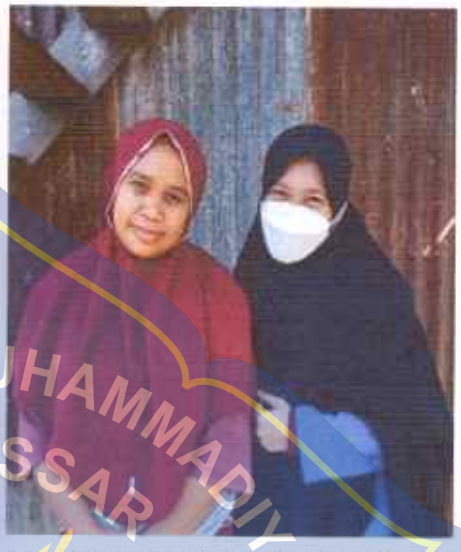


Foto Bersama Masyarakat pengguna

Si Jagai

Foto Bersama Masyarakat pengguna

Si Jagai

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Foto Bersama Masyarakat pengguna

Si Jagai

Foto Bersama Masyarakat pengguna

Si Jagai

Foto Bersama Masyarakat pengguna

Si Jagai

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Masyarakat yang mendapatkan
Pelayanan *Si Jagai* di Kab. Pangkajene
dan Kepulauan

Kendaraan Pelayanan *Si Jagai* di
Kab. Pangkajene dan Kepulauan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

RIWAYAT HIDUP

Mushlihah Muhayyang, lahir di Pangkajene pada tanggal 09 juli 2000, penulis merupakan anak bungsu dari 4 bersaudara, dari pasangan Bapak (Alm) H. Muhayyang dan Ibu Hj Nurlia Nuhung.

Penulis menyelesaikan pendidikan dibangku SD Negeri 25 Taraweang Kabba tamat pada tahun 2012, dan melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Pangkajene tamat pada tahun 2015, dan melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 20 Pangkep tamat pada tahun 2018. Penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tahun 2018 dan mendapatkan gelar S1 Pada program studi Ilmu Pemerintahan dengan Judul "Inovasi Program *Si Jagai* (Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli) Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan".

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN