Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan
https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp
ISSN: 2775-0590 (*online)* ISSN: 2665-3856 (*Print)*
Vol.3 No.2 2021
Hal.64 – 74

INOVASI PELAYANAN PROGRAM KELURAHAN SIAGA SEHAT JIWA (RASA SEJIWA) DI PUSKESMAS NANGGALO KOTA PADANG

Meddian Saputra[1], Syamsurizaldi[2], Desna Aromatica[3]
Administrasi Publik/ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Universitas Andalas
Saputrameddian@gmail.com, Syamsurizaldi@gmail.com, desnaaromatica@gmail.com

Abstract

Writing this journal aims to find out what is the typology of the Mental Health Alert Village program innovation (rasa Sejiwa) at the Nanggalo Health Center, Padang City to overcome the problem of mental disorders in the Nanggalo area, especially Kurao Pagang. This study uses the Innovation Typology theory which was initiated by Khairul Muluk. In this theory, there are five typologies of public sector innovation, namely: service product innovation, service process innovation, service method innovation, policy innovation, and system innovation. The method used in this research is qualitative with a descriptive approach. Based on the results of the discussion, it can be seen that the Rasa Sejiwa program at the Nanggalo Health Center is more dominant into three typologies, namely in Service Product Innovation such as the formation of the Seroja Posyandu and monitoring of taking medicine by cadres, in Service Process Innovation, an organization created specifically for the Rasa Sejiwa Program in Kurao Pagang by involving mental cadres and kelurahan parties as well as changes in procedures in providing services, and in Service Method Innovation there is a new way of interacting by involving interactions between patients, patient families, Puskesmas officers and mental cadres. However, there are still some obstacles, such as not all patients want to participate in posyandu seroja activities and there are still families who are indifferent to mental patients. In addition, the availability of drugs is also an obstacle in carrying out Rasa Soul activities.

Keywords: *Service Innovation, Rasa Sejiwa, Mental Disorder*

Abstrak

Penulisan Jurnal ini bertujuan untuk mengetahui apa tipologi Inovasi program Kelurahan Siaga sehat jiwa (rasa Sejiwa) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang untuk mengatasi masalah gangguan jiwa di wilayah Nanggalo khususnya Kurao Pagang. Penelitian ini menggunakan teori Tipologi Inovasi yang digagas oleh Khairul Muluk. Dalam teori tersebut terdapat lima tipologi inovasi sektor publik yaitu: inovasi produk pelayanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diketahui bahwa program Rasa Sejiwa di Puskesmas Nanggalo lebih dominan ke dalam tiga tipologi yaitu pada Inovasi Produk Layanan seperti terbentuknya Posyandu Seroja dan pemantauan minum obat oleh kader, pada Inovasi Proses Layanan adanya organisasi yang dibuat khusus pada Program Rasa Sejiwa di Kurao Pagang dengan melibatkan kader jiwa dan pihak kelurahan serta perubahan prosedur dalam memberikan pelayanan, dan pada Inovasi Metode Layanan terdapat cara baru dalam berinteraksi dengan melibatkan interaksi antara pasien, keluarga pasien, petugas Puskesmas dan kader jiwa. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti tidak semua pasien mau mengkuti kegiatan posyandu seroja dan masih adanya keluarga yang acuh terhadap pasien jiwa. Selain itu, ketersediaan obat juga menjadi kendala dalam melakukan kegiatan Rasa Sejiwa.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Rasa Sejiwa, Gangguan Jiwa.

PENDAHULUAN

Kesehatan jiwa menurut Undang-Undang Kesehatan Jiwa Nomor 18 Tahun 2014 pasal (1) merupakan suatu kondisi dimana seorang individu dapat berkembang secara fisik, mental, spiritual dan sosial sehingga individu tersebut menyadari kemampuan sendiri, dapat mengatasi tekanan, dapat bekerja secara produktif, dan mampu memberikan kontribusi untuk komunitasnya. Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) adalah orang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku, dan perasaan yang termanifestasi dalam bentuk sekumpulan gejala dan/atau perubahan perilaku yang bermakna serta dapat menimbulkan penderitaan dan hambatan dalam menjalankan fungsi sebagai manusia. Jumlah Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Indonesia terus mengalami peningkatan. Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018, peningkatan ini terungkap dari kenaikan prevelensi rumah tangga yang memliki gangguan jiwa (ODGJ) di Indonesia. Ada peningkatan jumlah menjadi 7 per mil rumah tangga., artinya per 1000 rumah tangga terdapat 7 rumah tangga yang ada orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), sehingga jumlahnya diperkirakan sekitar 450 ribu orang dengan gangguan jiwa berat. Permasalahan gangguan kesehatan jiwa ini perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah.

Pemerintah dituntut untuk terus melakukan inovasi pelayanan kesehatan. Inovasi pelayanan dalam bidang kesehatan merupakan terobosan baru dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya inovasi yang dilakukan diharapkan dapat mengurangi permasalahan bidang kesehatan seperti mengurangi angka penderita kesehatan jiwa. Oleh karena itu, untuk mengatasi persoalan ganggung kesehatan jiwa Pemerintah Kota Padang melakukan inovasi untuk mengatasi penderita gangguan jiwa atau ODGJ salah satunya Puskesmas Nanggalo melakukan inovasi pelayanan kesehatan khusus masalah gangguan kesehatan jiwa dengan mengeluarkan terobosan baru yang dinamakan Program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa yang disingkat menjadi Rasa Sejiwa. Program ini resmi diluncurkan pada tanggal 13 Februari tahun 2017 di Kantor Lurah Kurao Pagang.

Program Rasa Sejiwa merupakan suatu program inovasi yang menggerakkan masyarakat di Kurao Pagang untuk lebih mandiri dibidang kesehatan jiwa dan lebih peduli terhadap pasien jiwa. Inovasi rasa sejiwa ini bertujuan bagi ODGJ atau ODMK yang belum mendapatkan pelayanan atau yang mendapatkan pelayanan namun tidak mengikuti perintah atau himbauan dari penyedia layanan, seperti halnya pasien gangguan jiwa yang tidak meminum obatnya, yang mengamuk, atau kambuh secara tiba-tiba.

Program ini dilandasi oleh tingginya kasus amuk, yaitu orang dengan gangguan jiwa yang berkeliaran dan mengganggu ketentraman masyarakat. Pada tahun 2016 terdapat delapan kasus orang yang mengamuk akibat gangguan jiwa di Kelurahan ini. Kelurahan Kurao Pagang sengaja dipilih sebagai program percontohan karena ada 32 orang dengan gangguan jiwa dengan tingkat ekonomi dan pendidikan yang cukup rendah dan ada beberapa yang tidak diurus oleh keluarganya. Atas inovasi yang dilakukan di Kelurahan Kurao Pagang ini, Program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (Rasa Sejiwa) di Kelurahan Kurao Pagang terpilih dalam top 99 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik 2019 yang diselenggarakan oleh Kementrian Pendayagunaan Apratur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Munculnya program rasa sejiwa dapat menjadi bukti bahwa adanya inovasi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Nanggalo.

Program rasa sejiwa diciptakan untuk mengindikasi orang-orang dengan gejala awal gangguan jiwa dan untuk meningkatkan kepatuhan minum obat bagi orang dengan gangguan jiwa serta memberikan pendampingan dan layanan kesehatan bagi pasien jiwa hingga sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat umum. Terkait dengan hal tersebut, inovasi proses layanan yang dilakukan dalam program ini adalah dulunya pelayanan kesehatan jiwa yang dilakukan di Puskesmas Nanggalo Padang hanya bersifat menunggu pasien saja tetapi setelah adanya program ini seseorang yang terindikasi gangguan kesehatan jiwa dapat dideteksi lebih dini melalui kader jiwa yang langsung terjun ke masyarakat, kemudian di data dan dilakukan tindak lanjut dengan melakukan pengobatan yang tersedia.

Inovasi program Rasa Sejiwa ini merupakan inovasi program yang melibatkan beberapa pihak atau dalam artian lintas sektor. penanggung jawab dari program rasa sejiwa adalah pihak Kelurahan Kurao Pagang serta Puskesmas Nanggalo sebagai pelaksana dari Program Rasa Sejiwa. Sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Perjanjian Kerja Sama Pihak Puskesmas Nanggalo dan Pihak Kelurahan Kurao Pagang Nomor: 305/SK-UKM/II/HCN/2017 tentang Program Jiwa untuk Meningkatkan Kemandirian dalam Menangani Masalah Kesehatan Jiwa di masyarakat melalui Kelurahan Siaga Sehat Jiwa.

Untuk mewujudkan Program Rasa Sejiwa dalam meningkatkan kemandirian menangani masalah kesehatan maka kegiatan-kegiatan yang dilakukan berupa deteksi dini penyakit jiwa, penyuluhan kesehatan jiwa, pembinaan kader, evaluasi kinerja kader dan pembentukan posyandu jiwa. Jadi, untuk menunjang inovasi pelayanan yang diberikan, program ini juga didukung dengan menyediakan posyandu khusus kesehatan jiwa di Kelurahan Kurao Pagang yang dinamakan Posyandu Seroja (Sayangi, Empati, Rawat, Obati Jiwa Raga). setiap pasien penderita gangguan jiwa di wilayah Kurao Pagang diberikan buku pemantauan minum obat agar pasien terpantau dan terawasi bahwa mereka minum obat tepat pada waktunya serta dapat mendorong kesembuhan pasien jika mereka rutin minum sobat. Namun, pada kenyatannya hanya beberapa pasien saja yang ikut berpartisipasi pada saat kegiatan yang dilakukan oleh puskesmas dan kader setiap sebulan sekali di posyandu seroja. Hal ini tentu menunjukkan tidak terpantaunya pasien tersebut dalam mengkonsumsi obat yang telah dianjurkan oleh dokter.

Kader jiwa menjadi orang terdepan dalam menjalankan program rasa sejiwa karena merupakan orang yang berada dilingkungan sekitar pasien jiwa. Alasan dibentuknya kader karena kader dinilai lebih mengenal lingkungan disekitarnya sehingga lebih mengetahui permaslahan yang ada disekitar tempat tinggal mereka dan mengetahui kondisi pasien lebih cepat. Kader jiwa juga lebih mudah dalam melakukan pemantauan minum obat terhadap pasien jiwa sehingga program inovasi Rasa Sejiwa dapat terlaksna dengan baik. Dengan adanya inovasi Rasa Sejiwa diharapkan masyarakat terutama Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dapat terbantu dan merubah stigma masyarakat tentang gangguan jiwa. Padahal, orang dengan gangguan jiwa tetap memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya di bidang kesehatan dan terobosan yang dilakukan Puskesmas Nanggalo, Padang, bisa menjadi contoh dan diterapkan ditempat lain sehingga dapat menghapus stigma buruk bagi penderita gangguan jiwa dan mendapatkan perlakukan yang lebih baik dan manusiawi. Dengan adanya Program Rasa Sejiwa diharapkan masyarakat mampu merubah stigma mereka terhadap ODGJ dan menambah para kader serta dapat diterapkan di seluruh Puskesmas yang ada di Kota Padang. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti ingin mengetahui apa tipologi inovasi program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa di Puskesmas Nanggalo Kota Padang?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk melihat bagaiamana Inovasi pelayanan program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (Rasa Sejiwa). Data dan informasi terkait dengan permasalahan penelitian ini akan mudah dideskripsikan dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif ini. Dalam suatu penelitian, unit analisis berfungsi untuk memfokuskan kajian dalam penelitian yang dilakukan atau dengan pengertian lain objek yang diteliti ditentukan kriterianya sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Dalam hal ini yang dijadikan unit analisis adalah kelompok, yaitu tim pelaksana program Rasa Sejiwa. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Rasa Sejiwa merupakan suatu program inovasi yang menggerakkan masyarakat di Kurao Pagang untuk lebih mandiri dibidang kesehatan jiwa dan lebih peduli terhadap pasien jiwa. Program ini di ciptakan oleh puskesmas Nanggalo kota padang dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai gangguan jiwa. Program Kelurahan Siaga Sehat jiwa (Rasa Sejiwa) merupakan program lintas sektor, yang tidak hanya dilaksanakan oleh satu pihak saja tetapi juga dilaksanakan oleh beberapa pihak

terkait, Yaitu pihak Kecamatan Nanggalo, Pihak Kelurahan Kurao Pagang dan pihak lainnya. Dengan adanya inovasi rasa sejiwa ini menunjukkan adanya perubahan dalam bentuk dan proses layanan untuk mengatasi masalah kejiwaan diwilayah Kurao Pagang.

Untuk mengetahui tipologi inovasi dalam program Rasa Sejiwa, maka pada BAB pembahasan ini peneliti akan mememaparkan hasil temuan selama melakukan penelitian dilapangan dengan menggunakan teori tipologi inovasi oleh Khairul Muluk, yang terdiri dari inovasi proses layanan, inovasi produk layanan, metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Berikut adalah penjelasan masing-masing indikator dan kaitannya dengan Inovasi Pelayanan Program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (Rasa Sejiwa).

1. Inovasi Proses Layanan

Menurut Muluk, Inovasi proses layanan berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi .[1]

a. Perubahan Organisasi, Perubahan Organisasi merupakan salah satu bagian dari proses layanan. Dalam buku Eddy Soeryanto Soegoto, perubahan organisasi diartikan sebagai serangkaian tindakan manajerial dan stratejikal yang menghasilkan pergeseran dalam arah dan atau proses yang berdampak pada cara kerja organisasi yang berbeda dari cara sebelumnya[2]. Dalam menjalankan inovasi ini pihak puskesmas tidak bekerja sendiri, sehingga membutuhkan pihak-pihak terkait untuk menjalankan inovasi tersebut. beberapa sektor yang terlibat dalam program rasa sejiwa. Pihak RW menjadi pihak terdepan dalam menjalankan program Rasa Sejiwa tersebut. Karena lingkup RW dinilai yang paling dekat dalam interaksi dengan masyarakat termasuk masyarakat yang mengalami gangguan jiwa. Program Rasa Sejiwa di lingkup RW diwakili oleh kader sejiwa yang berperan penting dalam menemukan dan mengawasi pasien jiwa. Dimasing-masing lingkup RW terdapat satu atau dua perwakilan kader jiwa, yang selanjutnya kader jiwa tersebut langsung berkoordinasi dengan pihak Puskesmas Nannggalo.

Selain adanya pihak kader, Kelurarahan Kurao Pagang juga berperan dalam menjalankan inovasi Rasa Sejiwa tersebut. Hal ini dikarenakan pihak Kelurahan memiliki data terkait masyarakat di Kurao Pagang termasuk yang mengalami gangguan jiwa. Dalam menjalankan program rasa sejiwa ini pihak Kelurahan juga berperan dalam menyediakan sarana dan prasarana untuk kegiatan posyandu seroja. Dalam Inovasi Rasa Sejiwa Kurao Pagang dibentuk struktur organisasi khusus dalam menjalankan program rasa sejiwa di Kurao Pagang seperti pada Gambar berikut Struktur Organisasi Rasa Sejiwa Kurao Pagang.

Gambar 1. Struktur Organisasi

Sumber : Dokumentasi Puskesmas Nanggalo 2019

Berdasarkan pada Gambar 5.1 diatas, dapat dilihat adanya struktur organisasi yang dibentuk khusus untuk menjalankan program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (Rasa Sejiwa). Ada beberapa sektor yang terlibat dalam program rasa sejiwa. Pihak Kecamatan Nanggalo berperan sebagai pembina program Kelurahan Siaga sehat jiwa (Rasa Sejiwa). Pihak Kelurahan Kurao Pagang merupakan penangguang jawab program Rasa Sejiwa. Kader rasa sejiwa yang tersebar di masing-masing RW. Kader Rasa Sejiwa memiliki peran dalam mengidentifikasi awal adanya pasien atau orang dengan gejala jiwa. Kader jiwa menjadi aktor yang pertama dalam melaksanakan Program Rasa Sejiwa. Berdasarkan indikator

[1] Khairul Muluk, Knowledge Management: *Kunci Sukses Pemerintahan Daerah*, Bayumedia Publishing, Malang, 2008, hlm. 44.

[2] Eddy Soeryanto Soegoto, *Tren Kepemimpinan Kewirausahaan dan Manajemen Inovatif di Era Bisnis Modern*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2017, hlm. 402.

perubahan organisasi dapat dilihat bahwa adanya perubahan organisasi dalam pelayanan kesehatan jiwa yang mana dulunya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan jiwa di Kelurahan Kurao Pagang dilaksanakan oleh Pihak Puskesmas Nanggalo saja karena memang tugas pokok dan fungsi puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan di wilayah kerjanya. Sedangkan sekarang dengan adanya inovasi layanan rasa sejiwa ini layanan kesehatan jiwa di Kelurahan Kurao Pagang tidak hanya dilaksanakan pihak Puskesmas Nanggalo saja tetapi juga dilaksanakan oleh pihak Kelurahan Kurao Pagang dan juga pihak kader di wilayah Kurao Pagang dengan membentuk struktur organisasi baru untu menjelaskan kewenangan masing-masing pihak yang terlibat.

b. Perubahan Prosedur, Pada perubahan prosedur dapat dilihat bahwa dalam inovasi rasa sejiwa terdapat perubahan prosedur layanan kesehatan jiwa di wilayah Kurao Pagang. Hal ini terlihat dari sebelum adanya inovasi, orang-orang atau masyarakat yang mengalami masalah gangguan jiwa langsung mendatangi puskesmas untuk berobat, namun sekarang dengan adanya inovasi rasa sejiwa ini masyarakat di wilayah Kurao Pagang yang mengalami masalah gangguan kejiwaan bisa di laporkan terlebih dahulu ke kader jiwa sebagai langkah deteksi awal untuk mengetahui apakah masyarakat tersebut mengalami masalah gangguan jiwa atau tidak dan selanjutnya kader memberitahukan ke pihak puskesmas. Nantinya puskesmas yang akan mendatangi pasien jiwa tersebut.

c. Perubahan kebijakan, Inovasi Kelurahan Siaga sehat jiwa (rasa Sejiwa) yang diluncurkan oleh puskesmas Nanggalo. Kebijakan yang dimiliki yaitu Surat Keputusan oleh Dinas Kesehatan Kota Padang dengan Nomor: 441/0411.a/SK/Mutu-Yankes-DKK/i/2019 tentang penetapan program inovasi puskesmas kota padang 2019. Program rasa Sejiwa juga memiliki perjanjian kerja sama antara pihak puskesmas Nanggalo dengan pihak kelurahan Kurao Pagang dengan Nomor: 305/SK-UKM/II/HCN/2017 tentang Program jiwa untuk meningktkan kemandirian dan peran serta masyarakat dalam mengenai kesehatan jiwa di masyarakat melalui Kelurahan Siaga Sehat Jiwa. Isi dari perjanjian kerjasama tersebut mengenai maksud dan tujuan, tugas dan tanggung jawab, tempat pelayanan, waktu pelayanan,dan yang terakhir tentang pembiayaan.

Namun, walaupun sudah adanya perjanjian kerjasama dan surat keputusan kepala dinas mengenai penetapan program inovasi rasa sejiwa, belum ada kebijakan khusus mengenai inovasi program baik yang mencakup aturan-aturan atau pedoman bagaimana pelaksanaan rasa sejiwa dilakukan, bagaimana penetapan standar keberhasilan serta tidak ada kebijakan yang mengikat pasien untuk harus menggunakan inovasi layanan rasa sejiwa ini. Sehingga dampaknya masih ada beberapa pasien yang tidak mau ikut dalam kegiatan rasa sejiwa. Hal ini berdasarkan wawancara peneliti dengan bapak Sudirnan sebagai sekretaris lurah di kelurahan Kurao Pagang

2. Inovasi Produk Layanan

Inovasi produk merupakan inovasi yang ditujukan untuk penciptaan atau modifikasi barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, fungsi, dan sebagainya dari barang atau jasa tersebut .[3]

a. Perubahan Organisasi,. Inovasi Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (Rasa Sejiwa) memiliki perubahan bentuk yaitu berupa adanya perubahan bentuk layanananannya. Perubahan bentuk dari layanan yang dilakukan Puskesmas Nanggalo Padang berupa pengurangan maupun penambahan dan modifikasi dari pelayanan sebelumnya. Layanan kesehatan jiwa yang terdapat di puskesmas Nanggalo dulu berbentuk layanan seperti pada umumnya yaitu menunggu pasien yang datang dan memberikan rujukan atau obat saja. Namun dengan adanya Inovasi Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (rasa sejiwa) ini pihak puskesmas memberikan layanan yang lebih efektif karena dibantu dengan kader jiwa yang di Kelurahan Karno Padang. Kader jiwa merupakan orang-orang yang dipilih puskesmas untuk membantu pihak

[3] Tim Penyusun Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara. 2014. *Direktori Inovasi Administrasi Negara*. Pusat Inovasi Pelayanan Publik Kedeputian Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara: Jakarta. Hlm. 11

puskesmas dalam mengatasi masalah gangguan jiwa di lingkungan tinggal mereka. Dalam inovasi program rasa sejiwa ini terdapat beberapa kader yang tersebar dibeberapa wilayah di Kurao Pagang. Melalui kader jiwa masyarakat yang memiliki gejala awal gangguan jiwa mendapatkan penanganan yang lebih cepat karena kader jiwa dan Puskesmas datang langsung ke rumah pasien jiwa. Selain itu pada layanan sebelumnya pihak puskesmas hanya memberikan rujukan atau obat saja tanpa melakukan pengawasan atau pemantauan minum obat terhadap pasien njiwa. Dalam program inovasi ini pihak puskesmas melalui kader jiwa bisa melakukan pengawasan dan pemantauan minum obat yang nantinya akan di evaluasi setiap bulannya dikegiatan posyandu seroja. Pemantauan minum obat merupakan hal utama dalam menanganai pasien jiwa. dengan minum obat secara rutin pasien jiwa dapat mengontrol diri dan tidak kambuh kejiwaanya. Sehingga kader jiwa berperan penting dalam mengawasi dan mamantau pasien minum obat. Setiap kader akan diberi buku khusus untuk mendata apakah ada pasien yang patuh atau tidak patuh dalam minum obat serta mendata apakah ada masyarakat yang mengalami gejala gangguan jiwa.

Perubahan bentuk lainnya adalah Posyandu Seroja untuk pasien jiwa di Kurao Pagang. Posyandu seroja merupakan tempat pemberian layanan konseling dalam masa tertentu untuk pasien jiwa atau ODGJ. Kegiatan yang dilakukan mulai dari pemeriksaan fisik, pemberian dan pemantauan minum obat, konseling, pemberian siraman rohani dan hal lainnya yang diarasa perlu. Kegiatan psoyandu seroja ini dilaksanakan Di Kantor Lurah Kurao Pagang setiap bulannya. Posyandu seroja ini bertujuan agar adanya wadah atau tempat untuk pasien jiwa mendapat penanganan lebih selain minum obat dan memberikan pelatihan serta pengasahan skill dan kegiatan lain yang memabntu agar setiap pasien bisa melakukan interaksi serta melakukan kreatifitas lain nantinya.

b. Desain Produk dan Layanan, Program rasa sejiwa didesain untuk memudahkan masyarakat yang mengalami gangguan jiwa utuk mendapat penanganan yang lebih efektif. Program kelurahan siaga sehat jiwa ini dalam proses awal pembentukannya diawali oleh advokasi dari petugas pemegang program jiwa kepada kepala puskesmas dan penanggung jawab UKM (Usaha Kesahatan Masyarakat). Setelah mendapat persetujuan maka dilakukan sosialisasi kepada seluruh pihak puskesmas Nanggalo dan selanjutnya di advokasikan kepada lintas sektoral di wilayah kelurahan Kurao Pagang. Program ini mempermudah dalam penanganan masyarakat yang mengalami gangguan jiwa. Hal ini dikarenakan program rasa sejiwa di rancang untuk memberdayakan masyarakat dalam mengenal dan mengatasi gangguan jiwa diwalayah mereka terkhusus Kurao Pagang langkah yang dilakukan untuk menangani masalah gangguan jiwa dengan inovasi rasa sejiwa ini dilakukan dengan menggerakkan kader di wilayah itu. Selain itu adanya program ini membuat masyarakat lebih peka terhadap orang orang yang memiliki gejala gangguan jiwa yang ada disekitar mereka.

Program ini dikatakan berhasil jika semakin banyak orang yang di dideteksi memiliki gangguan jiwa sehingga semakin cepat penanganan dan pengobatan dilakukan oleh pihak puskesmas naggalo. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi program rasa sejiwa juga masuk ke dalam tipe perubahan bentuk dan desain layanan kesehatan karena inovasi ini terdapat perubahan layanan dengan desain layanan kesehatan jiwa dilakukan memberdayakan kader jiwa dengan memberikan pelatihan dan pembekalan mengenai kesehatan jiwa kepada kader diharapkan mampu menemukan masyarakat yang dinilai mengalami gejala gangguan jiwa dan untuk memudahkan pelaksanaan pelayanan kesehatan jiwa dituangkan dalam bentuk rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pihak yang terlibat.

3. Inovasi Metode Layanan

Menurut Muluk, inovasi dalam metode pelayanan merupakan perubahan baru dalam hal

berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan[4]

a. Cara baru dalam berinteraksi, Interaksi baru yang dilakukan oleh inovasi ini yaitu petugas terkait baik itu petugas puskesmas, kader jiwa dan beberapa pihak yang terlibat memberikan konseling dan pemeriksaan pemantauan minum obat terhadap para pasien dalam satu waktu yang sama. Program inovasi rasa sejiwa memiliki perubahan interaksi baru dalam memberikan pelayanannnya. Sebelum adanya program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (Rasa Sejiwa) interakasi yang dilakukan berupa individu dengan individu yaitu pasien dengan petugas kesehatan seperti dokter yang ada di puskesmas. Tapi dengan adanya program rasa sejiwa ini interaksi yang dilakukan berubah menjadi individu dengan kelompok, yaitu petugas kesehatan, kader dam pihak lainnya dengan para pasien, dengan kata lain konseling dilakukan dalam bentuk kelompok yaitu mengumpulkan pasien dalam satu tempat yaitu posyandu Seroja. Didalam kegiatan posyandu seroja pasien berinteraksi dengan banyak pihak yang terkait, dimulai dari kader jiwa, setiap pasien jiwa diwilayah kader yang belum mandiri akan di pandu atau di dampingi menuju ke posyandu Seroja. Interaksi juga terjalin antara keluarga pasien dengan kader dan pihak puskesmas.

Setelah adanya pandemi inovasi Rasa Sejiwa kegiatan tidak dapat dilaksanakan serta interaksi yang terjadi menjadi terhambat karena tidak dapat dilaksanakan secara tatap muka. Selain itu pihak puskesmas dan kader juga tidak bisa melakaukan pemeriksaan awal terhadap pasien. Kegiatan ini juga mendapat kendala jika dilakukan secara virtual hal ini dikarenakan tidak semua keluarga pasien paham dan dapat melakukan interaksi secara virtual.

Berdasarkan indikator cara baru dalam berinteraksi dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan dalam interkasi yang dilakukan oleh pasien jiwa atau pihak keluarga psien. Hal ini karena pasien jiwa atau keluarga melakukan interksi baru yang sebelumnya hanya pada pihak puskesmas saja namun sekarang bertambah dengan adanya kader jiwa dan pihak lainnya yang melakukan kegiatan posyandu seroja.

b. Cara Baru dalam Memberikan pelayanan, Dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, diperlukan usaha untuk menciptakan cara-cara baru yang lebih efektif, lebih efisien, dan lebih menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.[5] Program ini merupakan bentuk atau cara baru pihak puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan jiwa, cara ini dinilai lebih efektif dan efisien dalam menangani masalah kesehatan jiwa. Perubahan pelayanan yang diberikan salah satunya adanya program posyandu seroja, selain sebagai bentuk interaksi yang baru, posyandu seroja bisa dikatakan sebagai cara baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama psien jiwa. Cara baru tersebut dinilai lebih efektif dikarenakan seluruh pasien gangguan jiwa dikumpulkan dalam dalam satu tempat dan disana dilakukan kegaiatan yang diperlukan seperti konseling, pemberian siraman rohani, pemantauan minum obat dan lain-lain.

Dengan adanya inovasi program rasa sejiwa terdapat adanya cara baru dalam pemberian layanan kesehatan jiwa bagi masyarakat yang mengalami gangguan jiwa seperti adanya pembentukan kader jiwa dan adanya posyandu seroja. Posyandu seroja merupakan wadah untuk pasien yang mengalami gangguan jiwa di Kurao Pagang mendapatkan layanan dengan mendatangkan dokter jiwa dan petugas kesehatan Puskesmas Nanggalo dengan didampingi kader jiwa Kurao Pagang. Namun, walaupun sudah adanya cara baru dalam memberikan pelayanan kesehatan terkait gangguan jiwa ini masih terdapat juga kendala seperti kurangnya pasokan obat-obatan dan bahkan tidak tersedianya beberapa jenis obat-obatan untuk pasien yang mengalami gangguan jiwa.

[4] Muluk, hlm. 45.

[5] Arista Admadjati, Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini, Dee Publish, Yogyakarta, 2018, hlm. 43.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam inovasi rasa sejiwa ini memiliki cara baru dalam berinteraksi yang mana interaksi dalam layanan kesehatan jiwa tidak hanya antara puskesmas dan pasien jiwa saja namun interaksi juga terjadi antara kader jiwa, pasien dan pihak puskesmas. Tidak hanya itu, cara baru dalam memberikan pelayanan juga terdapat dalam inovasi ini yaitu adanya pembentukan kader jiwa dan terbentuknya posyandu seroja.

4. Inovasi Strategi Dan Kebijakan

Menurut Walker, inovasi Kebijakan adalah sebuah kebijakan yang baru bagi negara yang mengadopsinya, tanpa melihat seberapa usang programnya atau seberapa banyak negara lain yang telah mengadopsi sebelumnya.[6]

a. Visi dan Misi, Visi dan Misi harus dituangkan dalam bentuk tulisan supaya seluruh pihak mengetahui apa yang menjadi tujuan dari sebuah organisasi, perusahaan, atau instansi tersebut. Ketika pembaca atau orang lain sudah tahu dan yakin akan langkah-langkah mencapai target utama maka kepercayaan pun bisa didapat.

Gambar 2. Visi dan misi puskesmas Nanggalo

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa visi dari puskesmas Nanggalo yaitu mewujudkan kesehatan masyarakat yang optimal. Hal ini selaras dengan adanya program inovasi Rasa Sejiwa yang diharapkan mampu mengatasi masalah kesheatan jiwa di wilayah kerja puskesmas Nanggalo. Dan ada pun misi yang ada pada gambar 5.3 tersebut sesuai dengan tujuan dari program inovasi rasa sejiwa yaitu adanya pemberdayaan yang dilakukan kepada masyarakat dalam hal ini memberdayakan kader dengan tujuan agar masyarakat mampu secara mandiri dalam mengenal dan mengatasi masalah gangguan jiwa yang ada pada lingkungan mereka.

b. Tujuan Baru, Adanya program rasa sejiwa ini memiliki tujuan baru dalam mengatasi gangguan jiwa yang ada pada masyarakat. Program rasa sejiwa ini diharapkan mampu membuat masyarakat secara mandiri sadar dan peka terhadap kesehatan jiwa orang-orang di sekitar lingkungan tempat tinggal dan mampu diatasi secara efektif dan efisien oleh pihak puskesmas dan pihak terkait lainnya. Tujuan utama dari program ini selain mengatasi masalah gangguan jiwa pada masyarakat yaitu mampunyai masyarakat secara mandiri mearawat atau mengenal anggota pada masyarakat yang mengalami gangguan jiwa dan menerapkan prinsip dari kesehatan jiwa komunitas.

Tujuan umum dari kegiatan pembentukan Kelurahan Siaga Sehat Jiwa di wilayah Puskesmas Nanggalo adalah terbentuknya Kelurahan Siaga Sehat Jiwa yang anggota masyarakat yang mengalami gangguan jiwa secara mandiri melalui penerapan konsep dan prinsip asuhan keperawatan kesehatan jiwa komunitas dan terbentuknya poli jiwa di puskesmas Nanggalo sebagai salah satu media yang memfasilitasi perawatan warga dengan gangguan jiwa. Tujuan khusus dalam kegaiatan Rasa Sejiwa adalah mengidentifikasi kebutuhan dan masalah pelayanan kesehatan jiwa yang terkait dengan manajemen keperawatan kesehatan jiwa, menerapkan prioritas kebutuhan dan masalah-masalah pelayanan kesehatan jiwa yang terkait dengan manajemen keperawatan kesehatan jiwa komunitas di kelurhan Kurao Pagang dan menyusun tujuan dan rencana alternatif pemenuhan kebutuhan penyelesaian masalah yang telah ditetapkan.

c. Strategi Baru, Program rasa Sejiwa merupakan bentuk dari inovasi yang diciptakan oleh Puskesmas Nanggalo dalam mengatasi masalah kesehatan jiwa khususnya di daerah Kurao Pagang. Strategi yang

[6] Ahmad Sururi, *Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Governance*, Jurnal Universitas Serang Raya, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875, 2017, hlm. 20.*Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy*

dilakukan dengan melibatkan kader untuk memantau kondisi pasien yang mengalami gangguan jiwa di wilayah Kurao Pagang. Keterlibatan kader dapat menjadi strategi yang baik dalam menerapkan inovasi rasa sejiwa dikarenakan kader berasal dari warga sekitar sehingga dinilai mampu menjalankan tugas dan lebih mudah dalam melakukan pendekatan terhadap keluarga pasien. Dengan adanya kader jiwa ini keluarga pasien menjadi terbantu, karena banyak keluarga yang sudah mulai lelah atau acuh dalam menghadapi pasien jiwa. Keberadaan kader inilah yang menjadi salah satu bentuk dari strategi puskesmas dalam mencipatakan inovasi Rasa Sejiwa untuk mengatasi masalah gangguan jiwa di wilayah Kurao Pagang.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada visi dan misi khusus inovasi rasa sejiwa, namun pelaksanaan inovasi ini selaras dengan visi dan misi Puskesmas Nanggalo. Tujuan baru inovasi ini pun ada tujuan umum dan tujuan khusus. Namun, strategi khusus dalam meningkatkan layanan kesehatan jiwa selain dari pembentukan kader dan posyandu seroja belum ada. Oleh karena itu, tipologi inovasi strategi dan kebijakan menurut teori tipologi inovasi Khairul Muluk dalam inovasi rasa sejiwa ini tidak dominan.

5. Inovasi Sistem

Menurut Muluk, Inovasi dalam interaksi sistem mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

a. Interaksi Sistem, Inovasi Kelurahan siaga sehat jiwa (Rasa Sejiwa) merupakan program yang melibatkan pihak kedua dalam menjalankan kegitannya. Untuk itu pihak puskesmas melakukan kerjasama dengan pihak Kelurahan Kurao Pagang. Pemilihan Kurao Pagang dalam pelaksanaan program rasa sejiwa dinilai cocok selain tingginya kasus jiwa diwilayah tersebut namun faktor tingkat ekonomi dan pendidikan yang dinilai masih rendah juga menjadi alasan kenapa Kurao Pagang dipilih sebagai kelurahan pertama yang menerapkan program rasa sejiwa.

Pemilihan Kurao Pagang sebagai kelurahan pertama yang menerapkan inovasi Rasa Sejiwa karena masih banyak masyarakat yang memiliki pengetahuan, ekonomi serta tingkat pendidikan yang rendah. Kerjasama pihak puskesmas dan pihak Kelurahan Kurao Pagang tertulis dalam surat perjanjian dengan Nomor:305/SK-UUKM/II/HCN/2017
dimana dalam perjanjian tersebut pihak puskesmas disebut sebagai pihak pertama sedangkan pihak kelurahan menjadi pihak kedua. Dalam perjanjian kerjasama anatara puskesmas dan Nanggalo ini memiliki maksud dan tujuan seperti;

1. Untuk meningkatkan peran serta dan kemandirian masyrakat dalam menangani masalah kesehatan jiwa Kelurahan Kurao Pagang.
2. Mengidentifikasi kebutuhan dan masalah pelayanan kesehatan jiwa yang terkait dengan manajemen keperawatan kesehatan jiwa komunitas di Kelurahan Kurao Pagang.
3. Menetapkan prioritas kebutuhan dan maslah pelayanan kesehatan jiwa yang terkait dengan manajemen keperawatan jiwa komunitas di Kelurahan Kurao Pagang.
4. Menyusun tujuan dan rencana alternatif pemenuhan kebutuhan dan penyelesian masalah yang telah ditetapkan.

b. Perubahan dalam tata kelola pemerintahan, Tata kelola pemerintahan juga disebut dengan good governance. Good governance secara umum menyangkut pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Konsep kepemerintahan yang baik menjadi prinsip penyelenggaraan pemerintahan dimana prinsip tersebut menjadi pedoman dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara baik (Pelayanan Prima). [7]

Banyak masayarakat yang beranggapan bahwa orang yang mengalami gangguan jiwa mengalami kesulitan dalam melakukan pengobatan, karena jika ingin berobat harus

[7] Andi Kasmawati, *Analisis Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Prima*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar, Humanis, Volume XII Nomor 2, 2011, Hlm. 135.

datang langsung ke puskesmas. Namun dengan adanya inovasi Rasa Sejiwa ini memberikan perubahan dalam menangani masalah tersebut. Untuk menjalankan program Rasa Sejiwa ini maka Puskesmas Nanggalo membentuk kader jiwa yaitu masyarakat yang bisa bergerak langsung secara lebih dekat ke masyarakat. Kader Rasa Sejiwa ini diberikan pelatihan dan pengetahuan dasar mengenai masalah kejiwaan sehingga dapat mengenali dan mengetahui apakah masyarakat tersebut sudah masuk kedalam gangguan jiwa atau tidak. Dengan adanya inovasi Rasa Sejiwa ini memberi kemudahan layanan dengan bantuan kader untuk mendata dan memantau pasien minum obat. Selain itu kader juga mendata masyarakat yang memiliki gejala gangguan jiwa sehingga bisa melaporkan kepada pihak puskesmas untuk mekalukan penanganan lebih lanjut.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan yang baik dalam hal ini layanan kesehatan jiwa khususnya di Kelurahan Kurao Pagang. Dimana biasanya masyarakat dengan gangguan jiwa mendapati layanan kesehatan dengan harus langsung ke lokasi sarana fasilitas kesehatan di wilayahnya sehingga akan menyusahkan pasien sendiri atau keluarga pasien. Namun sekarang dengan adanya Inovasi Rasa Sejiwa dapat meringankan keluarga pasien jiwa dalam menghadapi permasalahan tersebut, melalui kader jiwa. Nantinya kader jiwa akan menjadi perantara antara pasien dan pihak puskesmas. Jika pasien tersebut tidak bisa ke puskesmas, maka kader jiwa akan berkoordinasi dengan pihak puskesmas maka pihak puskesmas akan melakukan kunjungan ke rumah pasien tersebut atau bahkan puskesmas juga bisa mengirim ambulans untuk pasien agar bisa ke puskesmas untuk berobat. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tipologi inovasi sistem tidak dominan dalam inovasi rasa sejiwa ini. Hal ini dikarenakan inovasi rasa sejiwa ini lebih berfokus kepada pembaruan layanan atau modifikasi layanan kepada masyarakat gangguang jiwa. Interaksi sistem yang terjadi dalam inovasi rasa sejiwa ini hanya tertuang dalam bentuk perjanjian kerjasama saja dan perubahan tata kelola pemerintahan pun tidak berubah secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Inovasi Pelayanan Program Rasa Sejiwa di Puskesmas Nanggalo dapat disimpulkan bahwa pada program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (rasa Sejiwa) ini lebih dominan masuk ke tiga tipe tipologi inovasi oleh khairul muluk yaitu Inovasi Proses layanan, inovasi Produk Layanan dan Inovasi Metode Layanan. Pada inovasi proses layanan dibentuknya organisasi khusus dalam mengatasi gangguan jiwa khususnya Kurao Pagang serta adanya perubahan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada pasien jiwa. Pada Inovasi Produk layanan adanya perubahan bentuk pada layanan yaitu dibentuknya kader jiwa yang bertugas untuk memantau pasien minum obat serta layanan Posyandu Seroja untuk melakukan konseling dan kegiatan lainnya untuk pasien jiwa dan pada desain produk dan layanannya yaitu menggerakkan kader jiwa untuk membantu dalam mengatasi gangguan jiwa di Kurao Pagang. Dan Inovasi Metode layanan memiliki cara baru dalam berinteraksi seperti adanya interaksi antara kader dan pasien, yang sebelunya hanya petugas puskesmas dengan pasien jiwa saja, selain itu adanya interaksi antara pasien dengan petugas lainnya dan adanya cara baru dalam memberikan pelayanan seperti adanya kegiatan pemantaian minum obat secara rutin yang pada layanan sebelumnya tidak ada pengwasan pada pasien dalam minum obat serta adanya kegiatan posyandu seroja seperti melakukan pemeriksaan fisik, konseling pemberian minum obat serta siraman rohani. Namun masih terdapat beberapa kendala seperti tidak semua pasien mau mengkuti kegiatan posyandu seroja dan masih adanya keluarga yang acuh terhadap pasien jiwa. Selain itu ketersediaan obat juga menjadi kendala dalam melakukan kegiatan Rasa Sejiwa.

DAFTAR PUSTAKA

Kasmawati, A. (2011). Analisis Prinsip-Prinsip Governance Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Prima, Humanis. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar, XII*(2).

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

Soegoto, E. S. (2017). *Tren Kepemimpinan Kewirausahaan dan Manajemen Inovatif di Era Bisnis Modern.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance, P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875. *Jurnal Universitas Serang Raya, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*, 20.

Penyusun Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara. 2014. Direktori Inovasi Administrasi Negara. Pusat Inovasi Pelayanan Publik Kedeputian Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara: Jakarta. Hlm. 11

Peraturan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Perjanjian kerjasama antara Puskesmas Nanggalo dengan Kelurahan Kurao Pagang Nomor: 305/SK-UKM/II/HCN/2017

Profil Kesehatan Indonesia 2018 oleh Kemenkes RI

Profil Kesehatan Kota Padang 2018 Oleh Dinkes Kota Padang

Undang-Undang No 18 tahun 2014 tentang kesehatan jiwa