

## **Inovasi Sektor Publik Melalui Kunjungan Rumah Cageur Jasa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kota Tangerang: Studi Kasus Puskesmas Gembor**

**<sup>1</sup>Octavia Nur Rahmawati, TB. Yudi Muhtadi, Yusmedi Yusuf**

<sup>1</sup>Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia; 1901010097@students.unis.ac.id

*Received: March 31, 2023; In Revised: April 29, 2023; Accepted: May 31, 2023*

### **Abstract**

The Tangerang City Health Office launched the Cageur Jasa innovation as a response to health problems in the area. The purpose of this innovation is to analyze the level of community satisfaction, increase public awareness and behavior in creating healthy families at the Gembor Health Center. This research is a type of qualitative descriptive research using data collection methods through observation, in-depth interviews, and documentation. Public Sector Innovation Theory according to Fungsang & Perdesen (2011) which consists of 6 indicators namely, Technology, Service, Organization, Process, Marketing, and Conceptual. As well as the Quality of Public Services according to Kotler in Arni Purwani and Rahma Wahdiniwaty (2017: 65) which consists of 5 indicators namely, Reliability, Responsiveness, Assurances, Empathy, Tangibles, used as a theoretical framework. The results of the research show that the innovation process at the technology, process, and marketing stages is not optimal, and there are still problems in its implementation. Achievement of goals, integration and adaptation of Cageur Jasa's innovations have also not been maximized in increasing people's satisfaction, awareness and behavior in achieving healthy families. Supporting and inhibiting factors play an important role in the implementation of this innovation. In conclusion, the innovation process has not been maximal in increasing people's satisfaction, awareness, and behavior. Supporting and inhibiting factors also influence the implementation of Cageur Jasa innovations.

**Keywords:** Public Sector Innovation, Service Quality, Cageur Jasa

### **Pendahuluan**

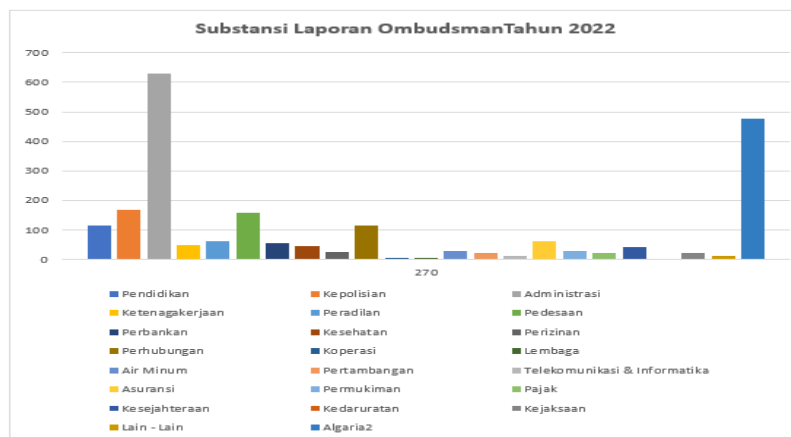
Inovasi memiliki pengaruh positif yang luas, seperti pertumbuhan ekonomi, peningkatan kompetensi sumber daya, ketahanan nasional, kemakmuran, dan taraf hidup suatu negara. Pembangunan terbuka adalah upaya untuk memberikan bantuan melalui pemikiran inventif, variasi, dan perubahan yang membantu daerah setempat (Permenpan RB No. 30 Tahun 2014). Undang-Undang Pelayanan Publik yang juga dikenal dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang prinsip penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan fungsi pemerintahan yang efektif. dengan mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, pengentasan kemiskinan, peningkatan perlindungan lingkungan, dan penggunaan sumber daya alam yang bijaksana, dan membangun landasan kepercayaan yang lebih kuat pada pemerintah, administrasinya, dan layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah atau perusahaan yang memiliki kekuatan untuk secara efektif memajukan demokrasi dan hak asasi manusia.

Kemajuan masyarakat merupakan salah satu tujuan didirikannya negara. Dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, maka kesejahteraan masyarakat dapat tercapai. Salah satu pemerintah melayani masyarakat adalah melalui penyediaan pelayanan

kesehatan. Namun demikian, masih terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan.

Grafik 1

Subtansi Laporan Ombudsman Tahun 2022



Sumber: <https://ombudsman.go.id/>, 2023

Dari 24 industri jasa lainnya, pada tahun 2022 sektor kesehatan menempati urutan ke-10 dengan keluhan terbanyak sebesar 2,66%. Dengan angka 2,86%, industri perawatan kesehatan menduduki peringkat ke-10 pada tahun 2019 untuk jumlah pengaduan terbanyak. Pelayanan Kesehatan memperkirakan industri perawatan kesehatan akan menempati peringkat keempat dalam hal pengaduan pada tahun 2020, dengan 2,41%. Pada tahun 2021, bidang kesehatan akan naik ke posisi ketujuh dengan protes sebesar 2,88% menurut Subtansi Laporan Ombudsman Republik Indonesia pada bidang kesehatan memiliki Keluhan-keluhan yang seringkali disampaikan oleh masyarakat pada umumnya terkait dengan kesejahteraan pelayanan yang membingungkan, lamban, mahal, dan melelahkan. Masyarakat tetap percaya bahwa mereka tidak memerlukan pelayanan, padahal program pengobatan gratis sudah ada.

Kesehatan didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 sebagai “Keadaan atau keadaan seseorang yang dinyatakan sehat jasmani, rohani, dan sosial” yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara ekonomi dan sosial. Selain itu, prinsip bahwa setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan telah dilaksanakan. Puskesmas Gembor melayani dua kelurahan, yaitu Gebang Raya dengan luas wilayah 115,18 Ha (117 RT dan 26 RW) dan Gembor dengan luas wilayah 365.076 Ha (79 RT dan 13 RW). Kecamatan Gembor memiliki populasi yang beragam dan mengalami pertumbuhan yang cepat, yang menyebabkan beberapa masalah termasuk masalah kesehatan yang buruk. Ukuran keberhasilan program kesehatan suatu daerah adalah tingkat kesehatannya. Pelayanan kesehatan merupakan hal yang juga dapat mempengaruhi status kesehatan suatu daerah. Masih terdapat permasalahan dengan derajat kesehatan secara umum di Puskesmas Gembor, hal ini dapat dilihat sebagai berikut.

Puskesmas Gembor memiliki kecenderungan untuk meningkatkan angka harapan hidup, sehingga AHH Kota Tangerang menjadi 71,60 pada tahun 2020-2022 (Dinas Kesehatan Kota Tangerang, 2020). Penduduk Kota Tangerang memiliki angka harapan hidup 71,91 tahun lebih tinggi dari rata-rata nasional 71,85 tahun pada tahun 2022 (Badan Pusat Statistika, 2022). Menurut Dinas Kesehatan Kota Tangerang, AKI telah berhasil menurunkan angka kematian ibu dan bayi di Kota Tangerang dari 12,9% pada tahun 2021 menjadi 12,67% pada tahun 2022. Salah satu tujuan kerjasama Dinas Kesehatan adalah semakin menurunkan angka kematian ibu

dan bayi. kematian bayi dengan mempermudah merujuk pasien dari Puskesmas, klinik, dan bidan ke seluruh RS Kota Tangerang yang dianggap berfasilitas canggih.

Pada akhir tahun 2022 persentase masing-masing penyakit mengalami peningkatan, sedangkan sebaran jenis penyakit di Kota Tangerang tidak banyak berubah (DINKES, 2022). Akibat kurangnya transparansi masyarakat terkait penyakit seperti ODHA, HIV/AIDS, dan Tuberkulosis (TB), data deteksi penyakit masih sangat minim. Akibatnya, tingkat kesehatan di Kota Tangerang dapat menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dan kualitas pelayanan kesehatan di sana belum maksimal. Puskesmas Gembor merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Kegiatan pelayanan rumah tangga UKP. Puskesmas sebagai garda terdepan dan garda depan sangat penting untuk melengkapi kemampuan promotif dan preventifnya, administrasi yang dilakukan oleh UKP di puskesmas menjadikan kemampuan puskesmas lebih bersifat penyembuhan dan rehabilitatif (Dinas Kesehatan Kota Tangerang, 2021). Cageur Jasa melaksanakan UKM dan UKP pada wilayah kerja Puskesmas yang memiliki 12 parameter, yaitu: Keluarga mengikuti program KB; Ibu bersalin di fasilitasi Kesehatan; Bayi mendapatkan imunisasi dasar yang lengkap; Bayi mendapatkan ASI eksklusif 6 bulan; Pertumbuhan balita dipantau setiap bulan; Penderita TB Paru dirawat dengan standar; Penderita hipertensi mendapatkan pengobatan secara teratur; Gangguan jiwa berat tidak dibiarkan; Anggota keluarga tidak merokok; Keluarga mempunyai akses air bersih; Keluarga memiliki akses atau menggunakan toilet; Sekeluarga menjadi anggota JKN/askes.

Cageur Jasa merupakan ide baru yang menjalankan program PIS-PK juga. Inovasi Cageur Jasa (Kolaborasi Kunjungan Rumah Integrasi Keluarga Sehat) bertujuan untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan kesehatan, meningkatkan tingkat keberhasilan program PIS-PK, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kolaborasi lintas program dan lintas sektor digunakan untuk mengimplementasikan inovasi ini. Dinas Kesehatan Kota Tangerang yang mencetuskan ide tersebut, dan pihak Puskesmas yang merealisasikannya. Mereka bekerja sama dengan organisasi pembangunan daerah seperti RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, dan Kader untuk mendapatkan izin dan membantu langsung ke masyarakat. Kemudian, pada saat itu, lintas proyek dengan Sisrute (Kerangka Acuan Keandalan), Sijariemas, Ambulance 119, dan Amnulance Gratis.

Adapun mekanisme dalam pelaksanaan pada Cageur Jasa, sebagai berikut. Pertama, penyelenggaraan mengunjungin rumah-rumah di zona wilayah kerja tersebut dengan jadwal yang tetap. Kedua, penyelenggaraan mengumpulkan data dari rumah yang disinggahi dan melakukan tindakan terkait parameter PIS-PK. Ketiga, penyelenggaraan melakukan upaya pelayanan Kesehatan perorangan dan masyarakat serta memberikan pelatihan yang meliputi dari 12 parameter PIS-PK kepada setiap keluarga yang ada di zona wilayah kerja puskesmas yang akan di kunjungi. Keempat, penyelenggara mengunjungi rumah sesuai informasi. Kelima, identifikasi masalah yang didapat dan cara mengatasinya. Keenam, diadakan evaluasi pada program. Ketujuh, pelaporan hasil dari kegiatan ke puskesmas. Kedelapan, pelaporan hasil dari kegiatan puskesmas diberikan ke Dinas Kesehatan Kota Tangerang.

Dalam mengembangkan suatu inovasi, Dinas Kesehatan Kota Tangerang melalui proses pengambilan keputusan inovasi hingga akhirnya inovasi tersebut dapat diimplementasikan. Namun inovasi yang dikembangkan oleh Cageur Jasa masih belum maksimal karena tujuan yang ingin dilakukan yaitu melakukan home visit belum tercapai. Masih banyak orang yang belum mengalami Kemajuan Cageur Jasa.

Tabel 1  
Kunjungan Rumah Cageur Jasa Puskesmas Gembor 2020-2022

No.	Tahun	Jumlah
1.	Desember 2020	1600 KK
2.	Desember 2021	1891 KK
3.	Desember 2022	2454 KK
<b>Jumlah</b>		<b>5945 KK</b>

Sumber: UPT Pusekmas Gembor, 2023

Inovasi dapat mencapai tujuannya, dan tujuan inovasi Cageur Jasa adalah KK dengan kunjungan per rumah menunjukkan bahwa masyarakat dapat menerima dan menyukai suatu inovasi jika tujuan tersebut tercapai. Namun, Inovasi Pelayanan Cageur Jasa ini belum dirasakan oleh sebagian besar masyarakat di wilayah Puskesmas Gembor. Efektivitas inovasi menunjukkan keunggulan inovasi. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan efektivitas (Mardiasmo, 2017). Terdapat indikator yang belum mencapai target yaitu teknologi, proses, dan pemasaran inovasi Cageur Jasa. Tujuan peningkatan derajat kesehatan masyarakat belum sepenuhnya tercapai. Berdasarkan penelitian diatas menunjukkan bahwa terdapat indeks yang diperlihatkan adanya proses inovasi dan target inovasi yang kurang optimal. Maka, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Inovasi Sektor Publik Melalui Kunjungan Rumah Cageur Jasa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kota Tangerang (Studi Kasus Puskesmas Gembor).

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Paradigma penelitian yang digunakan adalah post-positivisme. Studi ini dilakukan di Puskesmas Gembor. Dalam penelitian ini menggunakan teori, yaitu Teori Inovasi Sektor Publik menurut Funglsang & Perdesen (2011) yang terdiri dari 6 indikator yaitu, Tekonologi, Pelayaan, Organisasi, Proses, Pemasaran, dan Konseptual. Serta Kualitas Pelayanan Publik menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017: 65) yang terdiri dari 5 indikator yaitu, *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurances* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Benda Berwujud). Informan dalam penelitian ini terdiri dari Penanggung Jawab Cageur Jasa, KB, TB, Kader, dan Masyarakat. Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, internet dan dokumen penting lainnya prosedur pemilihan informasn digunakan melalui presesi, pertemuan dari dokumentasi. Serta digunakan reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan dalam analisis data.

### Hasil Dan Pembahasan

Pada dasarnya inovasi merupakan suatu proses atau hasil dari menciptakan, mengadopsi, dan menerapkan ide-ide baru atau perubahan yang berhasil dalam suatu konteks tertentu. Inovasi daapat melibatkan pengembangan atau penggunaan teknologi baru, metode baru, produk baru, layanan baru, atau model bisnis baru yang memberikan nilai tambahan atau memberikan solusi yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan atau masalah yang ada.

Dinas Kesehatan Kota Tangerang menggunakan serangkaian langkah untuk meningkatkan dan menggarap sifat pelayanan kesehatan. Layanan Cageur Jasa yang diperkenalkan pada tahun 2017 dan dilaksanakan di seluruh Puskesmas di Kota Tangerang merupakan salah satu inovasi yang digunakan. Balai Kesejahteraan Masyarakat atau Puskesmas Gembor merupakan salah satu Pusat Kesehatan Daerah yang memanfaatkan Program Administrasi Cageur Jasa untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Cageur Jasa mampu melihat situasi di lapangan, tanpa memandang status, keadaan ekonomi, lokasi, disabilitas, usia, maupun jenis kelamin, serta menjangkau siklus kehidupan masyarakat.

Dengan adanya inovasi cageur jasa dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan relevansi layanan yang disediakan oleh para petugas Kesehatan kepada masyarakat. Hal ini dapat mencakup penggunaan teknologi cerdas atau kecerdasan buatan untuk analisis daya yang lebih baik lagi, dengan pengembangan alat atau platform digital yang memudahkan akses dan interaksi antara petugas Kesehatan dan masyarakat, atau pendekatan yang lebih personalia dan terfokus pada kebutuhan individu atau organisasi yang dilayani. Menurut Funglsang & Pedersen (2011); ada indikator inovasi sektor publik terletak pada enam dimensi yaitu, yaitu (1) Teknologi, (2) Pelayanan, (3) Organisasi, (4) Proses, (5) Pemasaran, (6) Konseptual, sebagai berikut:

### **Teknologi**

Teknologi adalah kumpulan pengetahuan, keterampilan, alat perangkat lunak, sistem, dan metode yang digunakan untuk menciptakan, merancang, mengembangkan, mengimplementasikan dan mengoperasikan produk atau layanan yang bermanfaat dalam konteks tertentu. Inovasi cageur jasa merupakan sebuah program kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintahan Kota Tangerang yang memiliki tujuan dan alasan tertentu. Program ini merupakan terobosan terbaru dari Dinas Kesehatan Kota Tangerang dalam membrantas masalah Kesehatan yang ada di Kota Tangerang.

Dari hasil pengambilan data melalui wawancara dari beberapa narasumber bahwasanya tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek teknologi pada inovasi cageur jasa yang dilaksanakan oleh Puskesmas Gembor dapat dikatakan belum cukup baik. Puskesmas Gembor harus kembali mengevaluasi sarana yang diinginkan dikarenakan masih terdapat ibu-ibu atau lansia yang belum mengerti menggunakan teknologi. Minimnya jumlah pegawai yang mampu untuk mengelola teknologi atau aplikasi PIS-PK dengan baik, namun cageur jasa masih belum memiliki aplikasi sendiri. Maka, hal ini belum sejalan dengan apa yang diharapkan Pemerintah Kota Tangerang dimana teknologi yang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mencari informasi Kesehatan secara real-time dan juga dapat memudahkan mobilitas pelayanan baik petugas maupun masyarakat dalam pendataan masalah Kesehatan.

### **Pelayanan**

Pelayanan jika diambil dari keseluruhan merupakan peranan penting dalam inovasi cageur jasa dikarenakan pelayanan merupakan salah satu akar yang penting dalam dunia Kesehatan, karena memberikan pengalaman positif, memenuhi harapan masyarakat, dan memberikan solusi atau dukungan yang dibutuhkan.

Hasil beberapa wawancara dengan masyarakat yang berminat dengan pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Gembor dalam inovasi pelayanan kandang cukup memuaskan. Inovasi tersebut telah diterapkan atau digarap saat ini berkat kerjasama dengan pihak-pihak terkait. Dalam pelaksanaan pelayanan kandang servis, sejumlah pihak bersinergi untuk mengkoordinasikan usahanya. Untuk layanan inovasi kandang servis dalam hal bagaimana melayani masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh temuan penelitian.

### **Organisasi**

Organisasi merupakan entitas atau struktur yang terdiri dari individu atau kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Dari pengamatan peneliti tentang organisasi Puskesmas Gembor sudah optimal dalam memebrikan pelayanan Kesehatan, dan pendataan masyarakat menjadi tolak ukur suatu organisasi terhadap keberhasilan program cageur jasa, dikarenakan organisasi yang baik dapat menciptakan suatu trobosan yang baru dan ide-ide kreatif yang diberikan oleh masing-masing divisi.

### **Proses**

Proses merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan secara terstruktur untuk mencapai tujuan. Proses juga akan menjadi sebuah inovasi cageur jasa dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya. Oleh sebab itu proses juga menentukan tingkat keberhasilan program inovasi cageur jasa.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa proses inovasi pelayanan Puskesmas Gembor sudah berjalan cukup baik. Namun belum bisa berjalan dengan baik karena layanan Cageur Innovation masih belum mengumpulkan data yang cukup untuk memenuhi tujuannya, seperti belum selesainya kunjungan rumah tepat waktu. Banyak individu belum mengalami inovasi layanan cageur. Oleh karena itu, peneliti berharap agar petugas caguer layanan dapat menilai bagaimana program inovasi caguer layanan ini dapat bermanfaat bagi semua lapisan masyarakat.

### **Pemasaran**

Dilihat pada indikator pemasaran cageur jasa di Puskesmas Gembor dari proses pemasaran yang dilakukan oleh petugas cukup baik. Namun, sangat di sayangkan dari proses pemasaran yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Gembor kurang efektif pasalnya petuas mempromosikan inovasi cageur jasa melalui sosial media seperti Instagram, posyandu dan lain-lain. Akan tetapi sebagian masyarakat khususnya ibu-ibu atau lansia masih banyak yang belum mengerti teknologi sosial media, maka dari itu perlu diajakan pengkajian ulang terkait pemasaran yang dilakukan dari semua element yang terkait dapat berkerjasama untuk membangun inovasi cageur jasa yang lebih baik dari sebelumnya. Peneliti mengharapkan petugas cageur saya di Puskesmas Gembor dalam proses pemasarannya dilakukan secara offline misalnya, seperti menyebar pamflet dan edukasi yang tidak hanya dilakukan pada saat pelaksanaan posyandu.

### **Konseptual**

Konseptual merupakan sesuatu yang berkaitan dengan konsep atau ide. Secara umum konseptual digunakan untuk menekankan aspek-aspek intelektual, abstrak, atau teori suatu subjek, dalam kontras dengan aspek fisik, praktis, atau implementatif.

Dari beberapa wawancara yang dilakukan oleh peneliti, konseptual memiliki tujuan untuk mengembangkan konsep yang sudah ada sebelumnya kemudian di inovasikan kembali setelah melewati beberapa analisa yang dilakukan dan kebutuhan apa yang diperlukan dalam menunjang konsep tersebut. Dengan adanya konsep yang tertata atau tersusun inovasi cageur jasa akan berjalan sesuai dengan target, tujuan, dan sasarannya terhadap konsep pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Maka, dari itu Puskesmas Gembor pada inovasi cageur jasa memiliki konsep yang tersusun agar pada saat proses pelaksanaan, dan memberikan pelayanan dapat terarah atau terstruktur dalam meberikan pelayanan, edukasi, dan memecahkan suatu masalah dilapangan.

Kualitas pelayanan publik, khususnya kapasitas organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan baik teknis maupun administratif yang sesuai dengan kebutuhan penerima layanan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan diukur dari sudut pandang pelanggan atau masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang baik dari penyedia jasa sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu, (1) *Reliability* (Keandalan), (2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), (3) *Assurances* (Jaminan), (4) *Empathy* (Empati), (5) *Tangibles* (Benda Berwujud), sebagai berikut:

### **Reliability (Keandalan)**

Reliability (Keandalan) merupakan kemampuan suatu hal atau secara konsisten memberikan hasil atau kinerja yang dapat diandalkan dan dipercaya. Hal ini mengimplikasikan tingkat konsistensi, akurasi, dan keandalan. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam reliability (keandalan) yaitu, konsistensi yang dimana keandalan mencerminkan konsistensi suatu system, produk, layanan, atau individu dalam memberikan hasil yang diharapkan dari waktu ke waktu. Selanjutnya, yaitu kepercayaan yang dimana keandalan juga berkaitan dengan tingkat kepercayaan yang diberikan kepada system, produk, atau layanan. Keandalan yang tinggi dapat menghasilkan kepercayaan diri masyarakat karena entitas tersebut dianggap dapat diandalkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara selama dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas cageur jasa puskesmas gembor sudah baik dalam memberikan pelayanan Kesehatan, dengan datang tepat waktu, selalu siap sedia kapanpun bila masyarakat membutuhkan, memberikan informasi berupa Kesehatan kepada masyarakat. Dalam hal ini pelayanan Kesehatan membuat masyarakat percaya bahasanya petugas puskesmas dapat diandalkan dalam mengobati, dan mengedukasi mengenai penyakit yang dialami oleh masyarakat. Dengan itu pencegahan dan penanganan dapat dilakukan lebih awal dan lebih cepat untuk di tangani.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting dalam melayani masyarakat. Responsiveness (Daya Tanggap) mengacu pada indikator kualitas pelayanan yang dimana kualitas menjadi sangat penting dalam konteks pelayanan program inovasi cageur jasa dengan peranan daya tanggap petugas terhadap masyarakat sangat signifikan dalam memberikan pelayanan Kesehatan.

Dari data hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa daya tanggap petugas pelayanan dalam menerima pelayanan yang berkualitas. Kondisi tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat yang dibuktikan dengan cara petugas cageur pelayanan melakukan pelayanan kesehatan dan pendidikan serta membantu penyebaran informasi kesehatan. dengan penjelasan yang jelas dan ringkas sehingga masyarakat dapat memahami pendidikan yang diberikan. sehingga masyarakat merespon baik terhadap pelayanan kesehatan. kecepatan pelayanan yang diberikan, yang digunakan untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan kesehatan dilakukan. agar pelayanan kesehatan yang diberikan dapat berfungsi dengan baik.

### **Assurances (Jaminan)**

Dari segi jaminan yang ditawarkan kepada masyarakat oleh petugas, kualitas pelayanan sudah memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan sikap petugas yang santun dan ramah dalam melayani serta cepat menyelesaikan pelayanan kesehatan masyarakat. Kualitas layanan cukup tinggi jika diperhatikan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan

kesehatan harus diutamakan pendidikan yang bermutu, beretika, nyaman, dan aman. sehingga individu merasa diperhatikan oleh petugas. Mendiskusikan aspek fasilitas yang terjangkau, kenyamanan, dan keamanan saat mengikuti pelayanan kesehatan serta standar pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang dihasilkan dapat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan yang memadai.

### **Empathy (Empati)**

Empathy (Empati) adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, pikiran, dan pengalaman. Empathy (Empati) Mengetahui bahwa masyarakat itu unik dalam pemahamannya tentang hidup sehat dan bahwa kebutuhan masyarakat dapat dipahami dan dipenuhi oleh petugas penyedia layanan juga penting untuk kualitas layanan kesehatan yang mereka berikan. Tentunya pelayanan yang diberikan oleh petugas kandang pelayanan harus menunjukkan kepedulian petugas terhadap masyarakat agar hubungan baik tetap terjaga.

Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan peneliti yang menunjukkan bahwa petugas sangat perhatian dan mampu berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat. Ini jelas mencerminkan hubungan yang sangat baik antara kedua pihak. karena anggota masyarakat dan petugas harus bekerja sama secara efektif untuk setiap kegiatan pelayanan kesehatan.

### **Tangibles (Benda Berwujud)**

Tangibles (Benda Berwujud) yaitu penampilan bangunan, personel, peralatan, dan fasilitas. Bentuk fisik masyarakat dan pelayanan yang diterimanya digambarkan dalam dimensi ini. Tingkat kepuasan masyarakat ditentukan oleh aspek objek nyata yang disediakan. Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan sudah memadai. Hal yang diberikan oleh cageur jasa mencakup fasilitas yang didapatkan untuk memudahkan mobilitas dalam pelayanan cageur jasa yang sudah disebutkan pada hasil penelitian.

Indikator Inovasi Sektor Publik masih terkendala pada teori inovasi pada pelayanan Cageur Jasa. Akibatnya, masih terdapat beberapa indikator dalam indikator inovasi sektor publik yang bermasalah. Indikator tersebut antara lain teknologi, dimana aplikasi Cageur Jasa masih terintegrasi dengan aplikasi PIS-PK, dan kurangnya SDM untuk mengelola teknologi dan membuat aplikasi Cageur Jasa tersendiri yang lebih efektif dan efisien. Interaksi dan petunjuk periklanan untuk pengembangan Cageur Jasa masih belum ideal sehingga sebagian masyarakat belum mengetahui adanya program pengembangan Cageur Jasa, dengan demikian Puskesmas harus melakukan siklus dan menampilkan Cageur Jasa tidak hanya melalui sosialisasi di Posyandu, Poeslansia, dan lain-lain.

Namun acuan Puskesmas Gembor terhadap kualitas pelayanan kesehatan Cageur Jasa adalah Indikator Kualitas Pelayanan yang telah beroperasi dengan efisiensi puncak. Hal ini terlihat dari konsekuensi informasi yang dirasakan daerah sangat terfokus oleh aparat yang langsung turun ke rumah penduduk atau rumah ke rumah (*door to door*). Untuk merealisasikannya, petugas Puskesmas yang terdiri dari tenaga kesehatan mendatangi rumah warga dan memeriksa KK, KTP, dan BPJS. Setelah itu, data digabungkan dengan data PIS-PK, warga diperiksa tekanan darahnya, diberi obat, dan diajarkan cara menyembuhkan penyakit seperti PHBS dan lain-lain. jika ada kasus di lapangan, dengan memberikan tindakan atau pelayanan dan bila perlu rujukan yang terhubung dengan Sistem Rujukan Terintegritas (Sisrute) dan dipantau melalui aplikasi, Ambulance Gratis ke Puskesmas dan Ambulance 119 ke Rumah Sakit.



## **Cara Meningkatkan Kesadaran Dan Perilaku Masyarakat Dalam Mewujudkan Keluarga Sehat Terhadap Caguer Jasa**

Pada tahap ini, kemajuan dimulai melalui cara yang paling umum dalam memutuskan dan membedakan masalah kebutuhan dan kebutuhan yang terjadi di Puskesmas. Dengan permasalahan yang muncul di Puskesmas mengenai penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya masalah akses pelayanan kesehatan yang meliputi biaya, transportasi, jarak, dan waktu, serta kesadaran masyarakat akan tidak adanya hidup sehat. Karena prevalensi Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) yaitu penyembuhan dan pemulihan, penyebaran penyakit menular dan tidak menular, serta kurangnya deteksi penyakit.

Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, meningkatkan pencapaian indikator PIS-PK, dan mempermudah akses masyarakat umum. Selain itu, integrasikan program pendidikan dan lainnya dengan program layanan kesehatan seperti UKP, UKM, skrining, pendataan, layanan kesehatan, dan rujukan. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hidup sehat sebagai persyaratan pembangunan berkelanjutan, maka harus ada keseimbangan dalam pembangunan kesehatan. Agar masyarakat dapat hidup sehat, maka harus mendapatkan informasi tentang hidup sehat. Oleh karena itu, strategi utama untuk percepatan pencapaian harus promosi Kesehatan, dengan mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan, yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat akan kesehatan secara menyeluruh di masyarakat. Maka, diperlukan edukasi dan informasi yang berkaitan dengan pentingnya kesehatan dari mulai keluarga terdekat, manfaat PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat), serta layanan yang disediakan oleh petugas Puskesmas khususnya melalui inovasi Caguer Jasa dengan menggunakan media sosial juga untuk menyebarkan informasi mengenai bagaimana cara meningkatkan kesadaran dan perilaku dalam mewujudkan keluarga sehat.

Selain itu juga diperlukan seminar, lokakarya atau kegiatan komunitas dengan isu- isu kesehatan keluarga juga dapat dibahas secara mendalam. Dalam sosialisasi ini, sangat penting untuk melibatkan tokoh masyarakat atau narasumber yang memiliki keahlian di bidang kesehatan untuk memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Terakhir, melakukan monitoring dan evaluasi secara teratur terhadap program-program yang dilakukan sangat penting. Dengan melakukan pemantauan dapat diketahui efektivitas dengan langkah-langkah yang telah diambil dan dapat dilakukan perbaikan jika diperlukan. Dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan dan menggunakan pendekatan komprehensif, maka diharapkan dapat tercipta perubahan perilaku dan kesadaran yang berkelanjutan dalam masyarakat untuk mewujudkan keluarga sehat.

### **Faktor Pendukung**

#### **Dorongan Politik**

Pemerintah Daerah/ DPRD Kota Tangerang memiliki kesamaan visi dan misi yaitu bekerja pada sifat pembinaan, kesejahteraan dan pendampingan pemerintah daerah untuk mewujudkan Kota Tangerang yang cemerlang, sehat dan bersungguh-sungguh melalui peningkatan SDM yang bernilai. Pemerintah menawarkan bantuan dalam bentuk anggaran dan dukungan langsung. Sebagai inovator inovasi pelayanan, Dinas Kesehatan Kota Tangerang mendukung dan membantu pelaksanaan inovasi, seperti Puskesmas di Kota Tangerang salah satunya adalah Puskesmas Gembor yang dilengkapi dengan dua sepeda motor untuk memudahkan pelayanan dan medis. Perlengkapan seperti Ambulans 119 dan Ambulans gratis.

## **Inovasi Cageur Jasa berada di bawah tekanan untuk meningkatkan kualitas layanan**

Dinas Kesehatan Kota Tangerang siap untuk analisis dan kontribusi daerah, serta pemeriksaan lebih lanjut kekurangan pemerintahan sebelumnya oleh Puskesmas Gembor. Di Puskesmas Gembor sendiri terdapat *call center* dan kotak saran yang keduanya dapat digunakan untuk mendapatkan masukan dari masyarakat. Dinkes memutuskan bahwa inovasi penyedia layanan akan menjadi solusi terbaik bagi semua pihak terkait dengan kritik, tuntutan, dan isu-isu publik lainnya.

### **Faktor Penghambat**

#### **Ketidak Mauan Menutup Program Yang Gagal**

Karena banyak program lain yang hampir identik dengan layanan Inovasi Cageur Jasa, implementasinya menjadi kurang efektif dan efisien. Layanan Inovasi Cageur Jasa dan program lainnya sulit dilaksanakan karena Sumber Daya Pelaksana, staf Puskesmas yang menjadi multitasking, dan kunjungan Layanan Cageur terkadang bentrok.

#### **Ketergantungan berlebih terhadap *Hight Performen***

Dalam hal menjalankan sesuatu, organisasi profesional sangat bergantung pada orang-orang di luar mereka. Biasanya para pejabat dibantu oleh kerangka-kerangka seperti RT, RW Kelurahan, dan Kecamatan yang semuanya memiliki tugas yang sama. Sebagian besar Puskesmas memiliki kader di wilayah kerjanya. Jika kader-kader tersebut tidak dapat melakukan tugasnya, RT, RW, Kelurahan, atau Kecamatan dapat menggantikannya. Karena mereka benar-benar mengetahui kualitas orang-orang di ruang mereka, pertemuan ini memainkan peran penting. Masyarakat akan kesulitan menerima petugas jika tidak ada kader dan pihak lain dari daerah. karena dianggap meminta sumbangan, dan orang yang sakit tidak dilaporkan.

#### **Teknologi, Budaya yang Tertahan dan Penyusunan Organisasi**

Mengingat pengelola alat transportasi administrasi kekurangan sumber daya untuk berinovasi, masih ada kendala yang harus diatasi. Karena tidak semua karyawan mampu mengelola data teknologi atau aplikasi PIS-PK secara efektif dengan jumlah karyawan yang sedikit, karyawan juga mengandalkan tugas pengelolaan teknologi untuk karyawan yang lebih muda. Selain itu, layanan pengembangan Cageur belum memiliki aplikasi sendiri dan tetap menggunakan aplikasi PIS-PK. Aplikasi ini diantisipasi akan mengalami *margin time server* sehingga menyulitkan petugas untuk memasukkan informasi. Tidak ada insentif atau penghargaan.

### **Simpulan**

Kesimpulan dari penelitian mengenai inovasi cageur jasa di Puskesmas Gembor adalah sebagai berikut. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi cageur jasa cukup baik, tetapi perlu peningkatan dalam edukasi dan pemasaran kepada masyarakat yang belum mengetahui inovasi tersebut. Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih insentif untuk meningkatkan kesadaran dan perilaku keluarga terkait kesehatan. Masih ada masyarakat yang belum menyadari pentingnya kesehatan bagi keluarga, lingkungan, dan diri sendiri. Evaluasi dan peningkatan faktor pendukung serta penanganan faktor penghambat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas inovasi cageur jasa. Hasil penelitian menyarankan beberapa langkah untuk meningkatkan implementasi inovasi cageur jasa di Puskesmas Gembor, sebagai berikut. Pertama, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas agar masyarakat memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait pelayanan kesehatan melalui program inovasi ini. Kedua, penting untuk menjalin kerja sama dengan tokoh masyarakat seperti RT, RW, Kelurahan, dan

Kecamatan untuk melakukan sosialisasi tentang pentingnya hidup sehat agar masyarakat dapat meningkatkan kesadaran dan mengantisipasi penyakit sejak dini. Ketiga, Dinas Kesehatan perlu melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor penghambat dalam implementasi program ini, sehingga inovasi cagur jasa dapat berjalan dengan lancar dan efisien dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

### Referensi

- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2),167-179.
- Asmara, A. Y., Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57-67.
- Irwan, (2020). *Etika dan Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta: Absolute Media
- Mindarti, L. I. (2018). Model Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gerakan Serentak Keluarga Siaga (GERTAK KASI) (Studi Pada Puskesmas Bades Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang). *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2).
- Mulyono, F. (2008). Inovasi di Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2).
- Parasuraman, (1988). *Serverqual: A Multiplement Scale for Measuring Consumer Per-ceptions of Service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Silalahi, U. (2011). Kepercayaan Publik pada Daerah Pasca Orde Baru. *Jurnal JIANA*, 11(2).
- Siti, I. (2010). Hubungan Motivasi Kerja Pegawai dengan Pelayanan Publik. *Jurnal JIANA*, 10(2).
- Teja, M. (2015). Pembangunan Untuk Kesejahteraan Masyarakat di Kawasan Pesisir. *Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 6(1).
- Triwahyuni, M., Putera, R. E., Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13-18.
- Yumanda, D.N., Warsono, H., Hariani (2022). Analisis Inovasi Pe-layanan Kesehatan Caguer Jasa (Kolaborasi Kunjungan Rumah Terintegrasi Keluarga Sehat) Oleh Dinas Kesehatan Kota Tangerang. *Journal of Public and Management Review*, 11(3).