

**MEMBANGUN INOVASI
PEMERINTAH DAERAH**

UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Simon Sumanjoyo Hutagalung, M.P.A.

Dr. Dedy Hermawan, M.Si.

MEMBANGUN INOVASI PEMERINTAH DAERAH



MEMBANGUN INOVASI PEMERINTAH DAERAH

Simon Sumanjoyo Hutagalung
Dedy Hermawan

Desain Cover : Nama
Tata Letak Isi : Emy Rizka Fadilah
Sumber Gambar: Sumber

Cetakan Pertama: Juni 2018

Hak Cipta 2018, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Copyright © 2018 by Deepublish Publisher
All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT DEEPUBLISH
(Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA)

Anggota IKAPI (076/DIY/2012)

Jl.Rajawali, G. Elang 6, No 3, Drono, Sardonoarjo, Ngaglik, Sleman

Jl.Kaliurang Km.9,3 – Yogyakarta 55581

Telp/Faks: (0274) 4533427

Website: www.deepublish.co.id

www.penerbitdeepublish.com

E-mail: cs@deepublish.co.id

Katalog Dalam Terbitan (KDT)

HUTAGALUNG, Simon Sumanjoyo

Membangun Inovasi Pemerintah Daerah/oleh Simon Sumanjoyo
Hutagalung & Dedy Hermawan.--Ed.1, Cet. 1--Yogyakarta: Deepublish, Juni-2018.

x, 205 hlm.; Uk:14x20 cm

ISBN 978-Nomor ISBN

1. Pemerintah Daerah

I. Judul

352.14

PRAKATA

Puji syukur marilah kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan kepada kita semua, sehingga buku ini dapat terselesaikan dengan baik. Buku referensi ini memuat sejumlah tinjauan konseptual dan juga hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Buku ini dimaksudkan dapat dibaca dan digunakan oleh pembaca, dosen, guru dan peminat kajian reformasi birokrasi, inovasi pemerintah daerah dan *capacity building*. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada rekan dosen pada FISIP Universitas Lampung, khususnya pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Unila, atas kerja sama dan sumbangsih pemikirannya sehingga mampu berkontribusi terhadap finalisasi buku ini.

Semoga buku ini dapat memberi kemanfaatan bagi kita semua, untuk kepentingan pengembangan ilmu dan pengetahuan, khususnya dalam bidang pengembangan kajian Ilmu Administrasi Negara. Mohon maaf jika ada hal-hal yang kurang berkenan dalam penulisan buku ini. Saran dan kritik yang membangun selalu kami nantikan demi kesempurnaan buku ini.

Bandar Lampung, 6 Juni 2018
Penulis

Ttd

Simon S. Hutagalung

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I. Pendahuluan.....	1
BAB II. Tinjauan Konsep Kapasitas Pemerintah Daerah	7
1. Konsep Kapasitas.....	7
2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	15
3. Prinsip Pelayanan Publik	17
4. Standar Pelayanan Publik	18
5. Kapasitas Pelayanan Publik.....	20
6. Menilai Pembangunan Kapasitas Layanan Publik	22
BAB III. Tinjauan tentang Inovasi dalam Pelayanan Publik	23
1. Pengertian Inovasi.....	23
2. Jenis-Jenis Inovasi.....	27
3. Pengaplikasian Definisi dari Inovasi	30
4. Klasifikasi Produk.....	31
5. Keberhasilan Inovasi	32
6. Inovasi Pelayanan Publik	34
7. Faktor-Faktor Penghambat Inovasi	38

BAB IV.	Analisis Evaluatif Program Pemerintah Daerah	43
1.	Analisis Evaluatif Program Inovatif Pemerintah Daerah.....	43
2.	Kesimpulan Evaluatif Program P2KM di Kota Bandar Lampung	69
3.	Pencapaian Hasil dan Akibat atau Pengaruh dari Program PROLASIH	86
4.	Pengaruh atau Akibat dari Program PROLASIH terhadap Orang yang Mendapatkan Layanan (Perubahan atau Perbedaan dari Sebelum dan Sesudah Mendapatkan Layanan Program PROLASIH)	95
5.	Evaluasi Program Prolasih di Kabupaten Pringsewu	103
6.	Efektivitas Program Internet Gratis di Kabupaten Lampung utara dalam Mendukung Literasi Publik.	118
7.	Evaluasi Program Program Internet Gratis di Kabupaten Lampung utara dalam Mendukung Literasi Publik	145
BAB V.	Model Pembangunan Program Unggulan Pemerintah Daerah	157
1.	Analisis Perkembangan Tipologi Inovasi Program Pemerintah.....	157
2.	Lima peran dalam inisiatif inovasi sektor publik.....	164
3.	Memilih strategi yang tepat untuk inisiatif inovasi.....	181

4. Kesimpulan: Analisis Kapasitas Implementasi dan Daya Keberlanjutan Program Inovasi dan Model Pembangunan Kapasitas Program Inovasi Pemerintah Daerah.....	190
DAFTAR PUSTAKA	198
GLOSARIUM	202
PROFIL PENULIS	204

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Pasien P2KM di Puskesmas Kota Bandarlampung	47
Tabel 2.	Sarana Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kota Bandarlampung	66
Tabel 3.	Sasaran Ibu Hamil di wilayah Puskesmas Pringsewu Tahun 2015	93
Tabel 4.	Rincian Layanan <i>Detail of Services</i> Program Internet Gratis	132
Tabel 5.	Rincian Layanan <i>Detail of Services</i> Program Internet Gratis	134
Tabel 6.	Lokasi Internet Gratis di Kabupaten Lampung Utara.....	136
Tabel 7.	Inovasi Pelayanan: Tipologi Inisiatif Kebijakan Nasional dan Contoh Negaranya	161
Tabel 8.	Analisis Kapasitas Implementasi Program	191
Tabel 9.	Analisis Daya Sustainabilitas Program Inovasi	192

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkatan Kapasitas Pemerintah Daerah (Soeprapto, 2011).....	14
Gambar 2. Faktor Penghambat Inovasi Menurut Albury, dikutip Oleh Suwarno (2008).....	40
Gambar 3. Angka Kematian Ibu di Wilayah Puskesmas Pringsewu	106
Gambar 4. Lima Peranan Inovasi Dalam Pelayanan Publik Menurut Holden,et.all (2017)	165
Gambar 5. Pohon Keputusan Inisiatif Inovasi	187
Gambar 6. Model Pembangunan Kapasitas Pelayanan Publik Berkelanjutan Melalui Program Inovasi Daerah.....	195

BAB I. PENDAHULUAN

Kajian ini mendiskusikan tentang keterkaitan antara otonomi daerah, pembangunan berkelanjutan dan kapasitas pelayanan publik yang dibangun dalam konteks pemerintahan daerah otonom. Argumentasi pokok yang diulas dalam riset ini adalah pembangunan daerah secara berkelanjutan semestinya dapat memberikan perubahan terhadap kapasitas pelayanan publik yang lebih baik di daerah. Meskipun juga dimungkinkan terjadi sebaliknya. Telaahan yang hendak diungkapkan berusaha menggambarkan bahwa kondisi kapasitas pelayanan publik yang berkelanjutan menjadi prasyarat penyelenggaraan pembangunan pelayanan publik dalam rentang periode tertentu.

Sebagai pendahuluan, perlu diutarakan bahwa pembangunan pelayanan publik merupakan salah satu argumentasi utama dalam kebijakan desentralisasi. Argumentasi itu dapat ditelusuri dari pandangan beberapa pengkaji kebijakan desentralisasi. Diantaranya adalah Winkler (2005) yang mengemukakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, meningkatkan efektivitas pemerintahan, efisiensi pelayanan publik, dan mendorong kepemilikan lokal merupakan motivasi negara untuk melaksanakan desentralisasi. Demikian juga Ribot (2002) yang menegaskan bahwa desentralisasi dimaksudkan agar dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi setempat, mengakomodasi perbedaan sosial, ekonomi dan lingkungan, serta meningkatkan pemerataan dalam penggunaan sumber daya publik. Winkler dan Hatfield (2002) juga mengemukakan bahwa desentralisasi seharusnya berkaitan

dengan pengembangan penyelenggaraan pelayanan. Dalam konteks itu, pelayanan seperti kesehatan, pendidikan dan ketersediaan air seharusnya memiliki kualitas tinggi dan disampaikan dengan biaya terendah, sehingga efisien secara teknis dan alokatif.

Dalam upaya untuk melaksanakan desentralisasi tersedia beberapa langkah yang dapat dipilih. Salah satunya adalah melalui pembentukan daerah otonom baru atau pemekaran daerah. Dalam beberapa literatur, kata “pemekaran” itu belum menemukan istilahnya dalam bahasa Inggris. Untuk konteks Indonesia, kebijakan desentralisasi yang difasilitasi UU No.22/1999 tentang Pemerintahan Daerah dan kemudian diganti dengan UU No.32/2004 menjadi basis untuk melahirkan pembentukan daerah otonom baru yang disebut dengan “pemekaran wilayah” (Alfirdaus dan Bayo, 2007). Pemekaran daerah dalam pengertian yang sempit merupakan cakupan dari penataan wilayah, yaitu pembentukan, penggabungan, maupun pemecahan suatu wilayah menjadi wilayah baru yang berdiri sendiri dalam sebuah wilayah negara (USAID, 2006).

Isu pelayanan publik melalui pembentukan daerah baru antara lain diutarakan oleh Pratikno (2008), bahwa alasan pokok yang menjadi semangat dalam mengusulkan dan memperjuangkan pembentukan daerah otonom baru adalah guna mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Alasan lain adalah perbedaan kebutuhan pelayanan publik dengan karakteristik yang berbeda antar masing-masing daerah. Oleh karenanya agar pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan yang berbeda, daerah dapat dimekarkan dari kabupaten induknya supaya dapat berspesialisasi dalam penyediaan pelayanan publik sesuai dengan karakteristik kebutuhan masyarakatnya (Fitriani, Hofman dan Kaiser, 2005). Argumentasi tersebut sejalan dengan

substansi kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dan menjadi dasar pembentukan daerah otonom baru.

Peningkatan kapasitas layanan publik melalui pendekatan rentang teritorial merupakan argumentasi yang berhasil mewujudkan daerah otonom baru di Indonesia. Hal ini terbukti dengan drastisnya peningkatan jumlah daerah otonom baru. Pada tahun 2004 jumlah pemerintah propinsi bertambah dari 26 menjadi 33 (26,9%) dan pemerintah kabupaten/kota dari 303 menjadi 404 (45,2%). Jumlah tersebut bertambah hingga tahun 2006 pemerintah propinsi di Indonesia menjadi sebanyak 33 provinsi, sementara kabupaten dan kota menjadi berjumlah 440 kabupaten/kota (Depdagri, 2007). Bahkan hingga Januari 2008 telah terbentuk 7 provinsi, 134 Kabupaten dan 23 Kota baru, sehingga total daerah otonom baru yang terbentuk berjumlah 164 daerah otonom (Sekretariat DPR RI, 2008).

Namun, argumentasi korelatif antara pembentukan daerah baru dan perbaikan pelayanan publik tersebut ternyata juga mengalami kondisi yang sebaliknya. Pembentukan daerah otonom baru yang dilakukan justru dapat menimbulkan implikasi negatif bagi pelayanan publik, terutama bila dikaitkan dengan alokasi anggaran pelayanan publik yang berkurang. Hal itu disebabkan kebutuhan belanja aparat dan infrastruktur pemerintahan yang bertambah dalam jumlah signifikan sejalan dengan pembentukan DPRD dan birokrasi daerah pemekaran (Pratikno, 2008). Studi oleh Syahrial (2005) mengidentifikasi peningkatan jumlah kabupaten dalam suatu provinsi justru meningkatkan *share* pengeluaran pemerintah daerah terhadap *Product Domestic Regional Bruto* (PDRB). Studi tersebut juga menunjukkan sebagian besar belanja pemerintah daerah didominasi oleh belanja rutin, artinya dengan tingkat anggaran

yang ada tadi justru lebih banyak dialokasikan untuk anggaran non pelayanan publik.

Persoalan penganggaran tersebut berpotensi mempengaruhi penyampaian (*delivery*) bentuk-bentuk pelayanan publik pada daerah otonom baru. Dengan tidak maksimalnya kapasitas anggaran, mengakibatkan lemahnya kapasitas sumber daya aparatur dan infrastruktur yang dibutuhkan sehingga mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di daerah otonom baru. Gejala tersebut tampak dalam studi evaluasi Bappenas dan UNDP melalui *Building and Reiventing Decentralized Governance Project* (2007), yang menyimpulkan bahwa secara umum kinerja pelayanan publik di daerah otonom baru masih di bawah daerah induk, walaupun kesenjangannya relatif. Masalah yang dihadapi dalam pelayanan publik itu adalah: (a). Tidak efektifnya penggunaan dana, terkait dengan kebutuhan dana yang tidak seimbang dengan luas wilayah dan jumlah penduduk yang relatif sama, (b). Ketersediaan tenaga pelayanan pada masyarakat karena perkembangan ekonomi dan fasilitas yang terbatas, dan (c). Masih terbatasnya pemanfaatan layanan publik yang diberikan.

Studi yang dilakukan oleh Aloysius Gunadi Brata (2007) terhadap 45 daerah pemekaran di Indonesia juga mengungkapkan beberapa identifikasi tentang kesejahteraan masyarakat pada daerah pemekaran. Berdasarkan indikator tingkat kemiskinan diketahui dari 45 daerah pemekaran terdapat 24 daerah (53%) yang tingkat kemiskinannya lebih rendah daripada daerah induk. Pada indikator tingkat pengangguran didapatkan 11 daerah pemekaran dari 18 daerah (61%) yang kondisinya lebih baik dari daerah induk, sementara pada indikator balita kurang gizi didapatkan sebagian besar daerah pemekaran berada dalam kelompok lebih buruk, artinya tingkat gizi buruknya lebih parah

dibandingkan daerah induknya, yakni sekitar 78%. Ketiga indikator itu diharapkan dapat menggambarkan kesejahteraan masyarakat, namun hanya pada tingkat pengangguran saja daerah pemekaran cenderung lebih baik kinerjanya daripada daerah induk.

Brata (2007) menyimpulkan bahwa daerah pemekaran masih belum mampu memperbaiki kesejahteraan masyarakatnya menjadi lebih baik dibandingkan daerah induk. Bila indikator kesejahteraan dianggap merefleksikan kualitas pelayanan publik, maka kesimpulannya daerah hasil pemekaran umumnya belum mampu untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik daripada daerah induknya. Hal ini memberikan indikasi awal bahwa memang ada persoalan dalam pemekaran daerah karena kesejahteraan masyarakat dan pelayanan publik ternyata tidak menjadi lebih baik setelah memisahkan diri dari daerah induk.

Daerah otonom sebagai hasil dari kebijakan otonomi daerah pada prinsipnya memiliki fungsi yang sama kepada masyarakatnya. Pemerintah daerah otonom dalam konteks ini tetap memiliki kewajiban untuk melaksanakan aktivitas pelayanan publik secara prima bagi masyarakat di wilayahnya, meskipun diketahui bahwa daerah otonom baru tersebut umumnya belum memiliki kapasitas infrastruktur dan sumber daya yang mampu memberikan kontribusi optimal bagi penyelenggaraan layanan publik. Persoalan administratif seperti pembangunan perkantoran, pengadaan pegawai, masalah batas wilayah, alokasi dan penyediaan sumber daya keuangan serta aspek-aspek administratif lainnya masih menjadi tantangan utama bagi pemerintah daerah di wilayah daerah otonom.

Memperhatikan pembangunan daerah yang khususnya dilaksanakan pada daerah yang masih baru menjadi penting karena daerah ini perlu di kelola secara terencana sejak dini guna

menghindari kesalahan arah pengelolaan yang nantinya akan mengakibatkan stagnannya kualitas masyarakat pada daerah tersebut. Konteks pembangunan daerah yang berkelanjutan menjadi relevan. Persoalan kapasitas pelayanan publik menjadi fokus yang harus dipersiapkan dalam rangka pelaksanaan keotonomian daerah tersebut. Mengingat kapasitas pelayanan publik yang baik akan menghasilkan dampak positif yang bersifat jangka panjang, bahkan menjangkau lintas generasi.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dihasilkan pertanyaan sebagai berikut: (1). Bagaimanakah pemerintah daerah membangun kapasitas pelayanan publik pada pemerintah daerah otonom baru?, (2). Bagaimanakah dinamika yang terjadi dalam pembangunan kapasitas pelayanan publik pada pemerintah daerah otonom baru?, (3). Bagaimana model pembangunan kapasitas pelayanan publik yang berkelanjutan dalam rangka penguatan otonomi daerah di pemerintah daerah otonom baru?

BAB II. TINJAUAN KONSEP KAPASITAS PEMERINTAH DAERAH

1. Konsep Kapasitas

Kapasitas merupakan konsep yang menunjukkan kepada kemampuan suatu unit tertentu, seperti individu, organisasi, kelompok organisasi dan sistem. Pemahaman ini bisa dilacak dari beberapa pengertian mengenai kapasitas yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Diantaranya adalah Milen (2004) yang mengemukakan bahwa kapasitas merupakan kemampuan individu, organisasi atau sistem untuk menjalankan fungsi sebagaimana mestinya secara efisien, efektif dan terus menerus. Milen menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan “fungsi sebagaimana mestinya”, memiliki kaitan dengan tugas-tugas pokok yang ditetapkan dari pekerjaan tim, organisasi atau sistem. Kapasitas dalam pengertian tersebut merupakan suatu bentuk sumber daya yang menentukan arah pelaksanaan tugas pokok dari suatu unit guna mencapai kinerja yang baik dan berkelanjutan.

Jika Milen memaknai kapasitas sebagai bentuk dari sumber daya, maka O.J. Umeh (1992) melihat kapasitas sebagai suatu proses identifikasi dan pengembangan keahlian-keahlian yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan manajemen dan pengambilan kebijakan dalam pemerintahan. Definisi dari O.J.Umeh ini dikemukakan dalam Turner (1997), sebagai berikut:

Capacity in government is the process of identifying and developing the management skill necessary to address policy problems; attracting, absorbing and managing financial, human and information resources; and operating program effectively, including evaluating program outcomes to guide future activities (Turner, 1997: 91).

Apabila melihat definisi tersebut, dapat dicermati suatu arah pengertian yang mengkutub kepada aspek kemampuan dari suatu unit tertentu. Dalam pengertian Umeh, hal itu merujuk kepada kemampuan suatu institusi pemerintahan. Definisi yang dikemukakan olehnya lebih menunjuk kepada penggunaan kapasitas spesifik dalam konteks pemerintahan, yaitu memecahkan masalah kebijakan.

Diketahui juga pengertian tentang kapasitas dari Morgan (2012). Beliau secara lebih ringkas mendefinisikan kapasitas sebagai: “*capacity is the emergent combination of attributes that enables a human system to create developmental values*”. Kapasitas dalam pengertian ini juga menunjuk kepada kemampuan untuk melakukan sesuatu, hanya saja lebih melihatnya sebagai bentuk kombinasi dari berbagai atribut-atribut yang menjadi pendorong bagi kinerja suatu sistem dalam upayanya untuk menciptakan nilai-nilai pembangunan. Definisi dari Morgan ini lebih ringkas namun cukup jelas menggambarkan tentang kapasitas dalam konteks organisasi dan manajemen.

Selanjutnya Morgan (2012) mengemukakan bahwa terdapat lima karakteristik pokok atau aspek dari kapasitas, yaitu:

- 1) Kapasitas adalah tentang pemberdayaan dan identitas, kelengkapan yang dapat mengarahkan organisasi atau sistem untuk tumbuh, menjadi lebih beragam atau

kompleks. Agar dapat berkembang dalam cara tersebut, sistem membutuhkan kekuasaan, kendali dan ruang. Kapasitas tersebut dilaksanakan secara bersama sama dengan tindakan masyarakat untuk mempengaruhi kehidupan masing-masing dalam gaya tertentu.

- 2) Kapasitas harus dilakukan dengan kemampuan bersama, hal itu terdiri dari kombinasi atribut-atribut yang membuat sistem mampu berjalan, nilai penyampaian, memperkuat hubungan dan memperbarui dirinya sendiri. Dalam istilah yang lain merupakan kemampuan untuk membuat sistem – individu, kelompok, organisasi, kelompok organisasi-mampu melakukan sesuatu dengan intens dan efektif serta dalam skala waktu tertentu.
- 3) Kapasitas sebagai wujud atau kondisi yang secara inheren merupakan fenomena sistem (*systems phenomenon*). Kapasitas merupakan kelengkapan penting atau sebagai efek interaksi. Hal tersebut muncul sebagai keterlibatan dinamis dari kombinasi kompleks perilaku, sumber daya, strategi dan keahlian, baik yang berwujud ataupun yang tidak berwujud. Kapasitas dalam hal ini diperkuat dari posisi sistem dalam konteks tertentu dan biasanya berkaitan dengan aktivitas kompleks manusia yang tidak dapat hanya dilihat dari perspektif teknis yang eksklusif.
- 4) Kapasitas merupakan wujud potensial yang temporer dan sulit dimengerti. Hal itu tentang kondisi laten sebagai posisi oposisi dari energi kinetik. Kinerja, secara kontras merupakan tentang eksekusi dan implementasi atau hasil dari aplikasi/ penggunaan kapasitas. Sesuatu yang *given* dalam kualitas laten ini, bahwa kapasitas tergantung kepada derajat luas yang tidak berwujud yang sulit untuk dipengaruhi, dikelola dan diukur. Sebagai wujud atau

kondisi, dapat menghilang secara cepat dalam struktur yang kecil dan rentan. Wujud potensial ini membutuhkan penggunaan pendekatan yang berbeda dalam pembangunan, manajemen, pengukuran dan monitoring.

- 5) Kapasitas adalah tentang penciptaan nilai-nilai publik. Semua negara, dalam derajat pembangunan mereka masing-masing, memiliki beberapa contoh kapasitas efektif yang menjatuhkan kepentingan publik. Bentuk yang paling jelas adalah korupsi yang terorganisasi, perilaku kelompok kriminal dan konspirasi yang terorganisasi dan pemenjaraan institusi publik. Pada beberapa negara, beragam jenis kapasitas berkompetisi untuk kekuasaan, kendali dan sumber daya. Kapasitas dalam hal ini merujuk kepada kemampuan suatu kelompok atau sistem untuk berkontribusi positif terhadap kehidupan publik.

Dari beberapa karakteristik tersebut, tampak bahwa konsep kapasitas memiliki cakupan yang luas. Kapasitas ternyata tidak hanya mencakup kepada aspek pasif dari rangkaian sumber daya untuk pelaksanaan suatu kegiatan sistem manusia, namun juga mencakup aspek-aspek dinamis yang berperan secara aktif dan berkelanjutan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Dengan berdasarkan kepada karakteristik tersebut maka dapat diidentifikasi beberapa esensi pokok dari konsep kapasitas yaitu:

1. Kapasitas itu terdiri dari komponen atau elemen dasar seperti sumber daya finansial, struktur, informasi, budaya, lokasi, nilai dan lainnya.
2. Kapasitas itu mengacu kepada kompetensi yang fokus, keahlian, perilaku, motivasi, pengaruh dan kemampuan individual.

3. Kapasitas itu dapat diasosiasikan dengan kapabilitas yang merujuk kepada lingkup keahlian kolektif yang terdiri dari keahlian teknis, logistik atau “*hard skill*” (seperti analisis kebijakan, penilaian sumber daya laun, manajemen keuangan) dan keahlian umum atau “*soft skill*” (seperti kemampuan untuk memperoleh legitimasi, beradaptasi, menciptakan makna dan identitas).
4. Kapasitas itu merujuk kepada keseluruhan kemampuan sistem untuk menciptakan nilai.

Setelah diketahui esensi dari konsep kapasitas, selanjutnya perlu dipahami juga jenis-jenis dari kapasitas secara spesifik. Hal ini bermanfaat untuk lebih mengerucutkan beberapa aspek pokok dari masing-masing jenis kapasitas dalam aktivitas penyelenggaraan pemerintahan yang beragam. Berkaitan dengan itu, Sullivan dan Skelcher (2002) dalam Sullivan, Barnes dan Matka (2006) mengemukakan kerangka pemikirannya tentang kapasitas. Mereka mengutarakan bahwa kapasitas itu dapat diidentifikasi dalam beberapa wujud, yaitu:

1. Kapasitas Strategis (*Strategic capacity*). Kapasitas dalam hal ini mencakup misi, agenda, intervensi spesifik dan tujuan yang dicakupkan dalam proses penyampaian. Kapasitas strategis ini yang mendorong komponen-komponen terlibat untuk bertindak secara kolektif dalam rangka mencapai misi dengan penggunaan dukungan infrastruktur.
2. Kapasitas Kepemerintahan (*Governance capacity*). Kapasitas ini berkaitan dengan tujuan penyampaian kepentingan publik yang mengombinasikan beragam sumber daya. Dalam pelaksanaannya kapasitas ini memerlukan bangunan formal tertentu yang dapat mengelola aliran

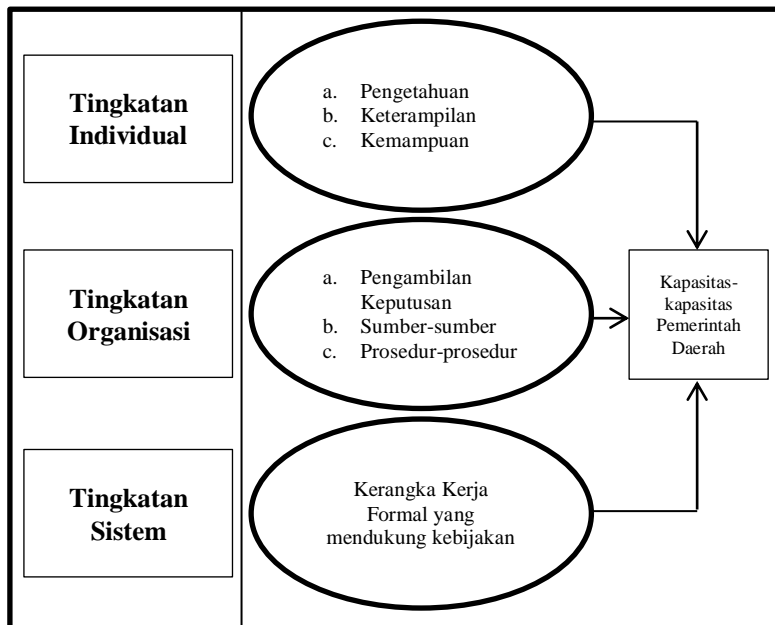
sumber daya tersebut. Selain itu juga membutuhkan pengembangan mekanisme akuntabilitas, sehingga aktivitas kolaborasi yang dilakukan menjadi transparan dan terbuka bagi *stakeholder* yang relevan.

3. Kapasitas Operasional (*Operational capacity*). Kapasitas ini merujuk kepada bentuk cara yang dilakukan oleh para aktor dalam menggunakan beragam mekanisme untuk memaksimalkan upaya kolaborasi mereka dalam rangka menyampaikan jenis layanan atau proyek yang baru.
4. Kapasitas Praktis (*Practice capacity*). Kapasitas ini berfokus pada keahlian dan kemampuan para profesional dan lainnya. Keahlian dan dukungan yang esensial diperlukan untuk mencapai kemanfaatan bersama.
5. Kapasitas Komunitas (*Community capacity*). Kapasitas ini berkaitan dengan pelibatan publik sebagai pengguna layanan atau anggota komunitas yang merupakan elemen kunci bagi berbagai inisiatif pemerintah. Secara konsekuensi, kerja sama diperlukan untuk memenuhi kebutuhan publik, mendukung keterlibatan komunitas dan warga yang berpeluang untuk semakin membuka kerja sama yang kuat.

Jenis-jenis kapasitas itu lebih didasarkan kepada fokus lingkup dengan arah substansi praktik yang berbeda. Dari jenis kapasitas yang telah diuraikan, dapat dilihat bahwa kapasitas tidak hanya dibutuhkan untuk kepentingan internal unit atau organisasi, namun juga melibatkan relasi dengan keberadaan pihak lain yang memiliki kaitan dengan aktivitas pemerintahan. Meskipun memiliki lingkup fokus yang berbeda namun masing-masing konsep kapasitas tetap memiliki persamaan esensial, yaitu tentang rangkaian komponen yang menjadi dasar bagi

aktivitas-aktivitas interaksional dalam unit pemerintahan ataupun antara pemerintah dengan unit lainnya, seperti masyarakat dan para *stakeholder*.

Berdasarkan uraian dari beberapa pendapat tersebut maka dapat dicermati bahwa kapasitas sebagai konsep memiliki karakteristik yang dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa tingkatan. Soeprapto menguraikan tingkatan tersebut secara teknis dan mengidentifikasi contohnya. Tingkatan yang pertama disebut tingkatan sistem, seperti kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan, kebijakan-kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian objektivitas kebijakan tertentu. Tingkatan kedua adalah tingkatan institusional atau keseluruhan satuan, contoh struktur organisasi-organisasi, prosedur dan mekanisme-mekanisme pekerjaan, pengaturan sarana dan prasarana, hubungan-hubungan dan jaringan-jaringan organisasi. Sementara, tingkatan ketiga contohnya keterampilan-keterampilan individu dan persyaratan-persyaratan, pengetahuan, tingkah laku, pengelompokan pekerjaan dan motivasi-motivasi dari pekerjaan orang-orang di dalam organisasi. Tingkatan-tingkatan yang terdapat dalam kapasitas ini antara lain digambarkan Soeprapto (2003) dalam gambar 1 berikut:



Gambar 1. Tingkatan Kapasitas Pemerintah Daerah (Soeprapto, 2011)

Dari gambar tersebut dapat dikemukakan adanya lingkup dan tingkatan yang saling berkesinambungan. Tingkatan kapasitas pemerintah daerah yang dikemukakan oleh Soeprapto merupakan acuan penting untuk mengidentifikasi lingkup yang berbeda dari konsep kapasitas.

Dengan melihat definisi dan konsep yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa kapasitas merupakan serangkaian komponen institusional yang menjadi dasar bagi aktivitas kinerja pada suatu unit pemerintahan ataupun antara unit pemerintah dengan unit diluar pemerintahan. Kapasitas dalam kesimpulan ini

memiliki beberapa bentuk ukuran-ukuran yang terlebih dahulu perlu untuk diidentifikasi.

2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Menurut Pasolong (2010:132), terkait kualitas pelayanan publik, adalah sbb:

“Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terdapat persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat”.

Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Gasperz dalam Sinambela (2006:7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Di samping itu, Zeithalm-Parasuman-Berry dalam Pasolong (2010:135), mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada beberapa indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu :

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Menurut Sinambela (2006:29), agar terdapat kepastian pelayanan publik perlu segera disusun standar pelayanan yang jelas. Standar demikian diperlukan bukan hanya kepastian pelayanan, tetapi juga dapat digunakan untuk menilai kompetensi aparatur dan usaha untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik. Hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik perlu *diekspose* untuk diketahui masyarakat, demikian pula kewajiban aparatur dalam memberi pelayanan.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Sulistio dan Budi (2009:39) pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini:

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "*The Right Man in The Right Pleace*".
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Islamy dalam Sulistio dan Budi (2009:41) menyatakan

bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintah berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan prima berikut ini:

1. Appropriateness (kesesuaian)
2. Accessibility (keterjangkauan)
3. Continuity (keberlanjutan)
4. Technically (teknis)
5. Profitability (menguntungkan)
6. Equitability (adil)
7. Transparency (terbuka)
8. Accountability (bertanggungjawab)
9. Effectiveness and Efficiency (efektif dan efisien)

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan publik harus memenuhi prinsip yang rasional, ilmiah, inovatif, produktif, profesional dan penggunaan teknologi yang tepat guna.

4. Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur

Negara No. 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2005:23) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memenuhi persyaratan.
2. **Waktu Penyelesaian**
Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.
3. **Biaya Pelayanan**
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
4. **Produk Layanan**
Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
5. **Sarana dan Prasarana**
Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.
6. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan

dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, standar pelayanan adalah ukuran kualitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai kewajiban dan janji yang berkualitas, juga dinilai dari ketersediaan waktu yang tepat, biaya pelayanan, menikmati produk pelayanan yang memuaskan yang didukung oleh sarana dan prasarana.

5. Kapasitas Pelayanan Publik

Mengidentifikasi sumber daya yang sesuai dengan pelayanan langsung atau tidak langsung dapat diukur melalui biaya unit (*unit cost*) atau biasanya didefinisikan sebagai pengeluaran yang dapat ditentukan tanpa “muatan” biaya unit dengan biaya layanan tidak langsung seperti biaya pelayanan langsung. Mengusahakan pengeluaran tidak langsung menjadi biaya unit pelayanan langsung, secara samar akan meningkatkan biaya layanan per unit secara langsung. Meskipun pengeluaran itu menghasilkan kapasitas tambahan dalam pelayanan langsung atau dapat diterima untuk suatu alasan, pengeluaran harus transparan ketika keputusan dibuat untuk menjaga akuntabilitas (Rubin, 1990 dalam Kirrchof, 1997).

Kapasitas merupakan keluaran langsung dari proses produksi. Pengukuran kapasitas berhubungan dengan aliran sumber daya melalui beragam level pembuatan keputusan dari persetujuan legislatif hingga pada tingkat penyampaian layanan.

Sumber daya yang digunakan dalam pembangunan kapasitas pada saat penyampaian layanan dapat menjadi lebih sedikit ketimbang sumber daya yang digunakan untuk pelayanan tidak langsung (*non direct*). Sumber daya dalam konteks tersebut dapat diukur sebagai bentuk pengeluaran dalam penyampaian layanan kepada beragam *stakeholder*, dimana keuntungan masing-masingnya diukur sebagai persentase dari total sumber daya yang disediakan dengan kebutuhan konstituen (Kirrchoff, 1997).

Sebagai sebuah penyaluran tujuan dan penggunaan sumber daya pada tingkat pengambilan keputusan yang pertama dan selanjutnya. Beberapa *stakeholders* juga menerima manfaat dari layanan tidak langsung dan dari kapasitas tersedia layanan langsung kepada mereka yang ditetapkan sebagai target di dalam kebijakan formal. Pelayanan tidak langsung dapat diukur sebagai persentase dari sumber daya yang dipenuhi kepada *stakeholder* spesifik, dan kapasitas pelayanan langsung dapat diukur sebagai pengeluaran yang ditujukan kepada pelayanan langsung dan unit-unit pengeluaran tersebut yang disediakan untuk penyampaian kepada pengguna jasa (Kirrchoff, 1997).

Jika merujuk kepada pemaparan tersebut maka kapasitas yang dimaksudkan itu dapat dikelompokkan kedalam beberapa cakupan yaitu; *input*, pembiayaan (*cost*), kualitas, *output*, sumber daya manusia (*staff*), kelembagaan dan lingkungan organisasi (Lindelov dan Wagstaff, 2001). *Input* yang dimaksudkan dalam hal ini mencakup modal dan *input* yang diperbaharui (*recurrent input*). *Input* berupa modal dapat diidentifikasi sebagai *input* yang bertahan untuk satu atau beberapa tahun, seperti gedung dan sarana infrastruktur lainnya. Sementara yang dimaksud dengan *input* yang dapat diperbaharui itu terdiri dari pegawai, persediaan barang, barang operasional dan jasa perawatan. Pembiayaan sebagai sebuah kapasitas dalam pelayanan kesehatan

dapat dikaitkan dengan pemanfaatannya guna membiayai para pegawai, obat-obatan, fasilitas dan berbagai aktivitas produktif di dalam pelayanan kesehatan (Lindelov dan Wagstaff, 2007) dalam Amin (2008).

6. Menilai Pembangunan Kapasitas Layanan Publik

Dalam lingkup layanan publik, pengukuran atau penilaian dapat dilakukan melalui pendekatan proses pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam wujud evaluasi terhadap norma teknis, profesional dan etis yang dilakukan. Selain itu, dapat juga dilakukan dengan menganalisis struktur dan keluaran dari pelayanan yang diselenggarakan. Penilaian terhadap aspek kelembagaan dan lingkungan organisasi dapat dikaitkan dengan lingkungan operasional penyelenggaraan pelayanan, sistem dan dukungan pembiayaan, otonomi penyedia layanan, konteks pasar dan akuntabilitas yang terselenggara pada suatu lembaga pelayanan publik (Preker dan Harding, 2003) dalam Amin (2008).

Dalam konsepsi yang lainnya, disebutkan bahwa kapasitas mengombinasi infrastruktur yang tersedia dengan kemampuan dan potensinya untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Kapasitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan fungsi utama dari pelayanan publik, yang terdiri dari pengukuran, pembangunan kebijakan dan penjaminan (IOM, 1988). Beaglehole dan Dal Poz (2003) mendefinisikan kapasitas pelayanan publik sebagai mekanisme yang dibuat untuk memungkinkan pencapaian tujuan publik, dengan tenaga kerja pelayanan publik sebagai komponen utama; bagaimanapun, terdapat juga elemen penting seperti sumber daya, fasilitas dan teknologi dalam definisi mereka.

BAB III. TINJAUAN TENTANG INOVASI dalam PELAYANAN Publik

1. Pengertian Inovasi

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersiapkan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar.

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa

inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Namun menurut Vontana (2009:20), inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

Hampir sama dengan inovasi organisasi menurut Sutarno (2012:134-135) yang didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa. Inovasi organisasi mendorong individu untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi. Semua organisasi bisa berinovasi termasuk untuk organisasi perusahaan, rumah sakit, universitas, dan organisasi pemerintahan. Pentingnya nilai, pengetahuan dan pembelajaran dalam inovasi organisasi sangat penting.

Menurut Yogi dalam LAN (2007:115), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Menurut Rogers dalam LAN (2007:115) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produk yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru

bagi anggota organisasi.

Menurut Rogers dalam LAN (2007:116) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta-merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

1. Manfaat pada Tingkat Proses

- a. Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi.
- b. Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
- c. Mengurangi keterbatasan: dimana pun, kapan pun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
- d. Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.

2. Manfaat pada Tingkat Pengelolaan

- a. Mengubah perilaku aparatur: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau

nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.

- b. Mengubah perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.
- c. Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi pemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumber daya lainnya.

2. Jenis-Jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan PT. PLN (Persero) agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Nugroho (2003:395) diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi layanan PT. PLN, jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

- a. **Inovasi Terus Menerus**

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya,

- memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau mengubah panjang rokok.
- b. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis
Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. Contohnya antara lain, sikat gigi listrik, *compact disk*, makanan alami dan raket tenis yang sangat besar.
 - c. Inovasi Terputus
Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka. Contohnya, komputer, *videocassete recorder*.

Menurut Wibisono (2006:113) cara yang paling mudah untuk mendeteksi keberhasilan inovasi adalah melalui pengecekan didapatkannya pelanggan baru (*akuisisi pelanggan*), pertumbuhan penjualan, loyalitas pelanggan, dan peningkatan margin keuntungan.

Nugroho (2003:395) berpendapat bahwa kebanyakan produk baru berasal dari bentuk terus menerus. Pada tahun-tahun belakangan adalah modifikasi atau perluasan dari produk yang sudah ada, dengan sedikit perubahan pada pola perilaku dasar yang diminta oleh konsumen. Namun dari jenis-jenis inovasi tersebut, penulis lebih memilih inovasi terus menerus secara dinamis. Karena PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim menciptakan inovasi pelayanan publik yang tidak sepenuhnya mengubah secara signifikan produk yang sudah ada sebelumnya namun hanya dengan menambah pola pada produk sebelumnya sehingga terlihat semakin canggih.

Secara umum Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008), menyatakan inovasi mempunyai beberapa atribut atau sejumlah karakteristik atau ciri-ciri sebagai berikut:

- a. *Relative advantage* (kemanfaatan)
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b. *Compatibility* (kesesuaian)
Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta-merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
- c. *Complexity* (kompleksitas)
Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- d. *Triability* (aplikasi)
Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

- e. *Observability* (pengamatan)
Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

3. Pengaplikasian Definisi dari Inovasi

Terdapat empat faktor yang mendasarinya, menurut Nugroho (2003:398), terdiri dari:

- a. Orientasi Produk

Konsumen menyukai produk yang menawarkan kualitas dan *performance* terbaik serta inovatif. Perusahaan seringkali mendesain produk tanpa *input* dari *customer*.

- b. Orientasi Pasar

Kunci untuk mencapai tujuan organisasi terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan dari target market serta memberikan kepuasan secara lebih baik dibandingkan pesaing.

Ada empat faktor yang menjadi landasan utama konsep ini, yaitu:

1. Penentuan target *market* secara tepat dan mempersiapkan program pemasaran yang sesuai.
2. Fokus pada *customer needs* untuk menciptakan *customer satisfaction*.
3. *Integrated marketing*, setiap bagian atau departement dalam perusahaan bekerja sama untuk melayani kepentingan konsumen yang terdiri dari dua tahap, yaitu: fungsi-fungsi marketing harus terkoordinir dan kerja sama antar departement.
4. *Profitability*, profit diperoleh melalui penciptaan nilai

pelanggan yang berkualitas, kepuasan akan kebutuhan pelanggan lebih baik daripada pesaing.

c. **Orientasi Organisasi**

Adalah menentukan keinginan dan kebutuhan dari target market dan memberikan kepuasan secara lebih baik dibandingkan para pesaing melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

d. **Orientasi Konsumen**

Pada prinsipnya dalam penyebaran produk baru (inovasi), konsumen menginginkan produk yang ada tersedia di banyak tempat, dengan kualitas yang tinggi, akan tetapi dengan harga yang rendah sehingga konsumen lebih banyak mengkonsumsi barang dan bahkan sampai pembelian yang berulang-ulang.

Maka dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sebuah inovasi ditandai dengan adanya keempat faktor di atas sebagai pendukung. Apabila inovasi yang telah diciptakan oleh suatu organisasi sudah memiliki faktor-faktor tersebut maka akan dapat dinyatakan berhasil.

4. Klasifikasi Produk

Inovasi sering dihubungkan dengan produk baru. Menurut Sunyoto (2013:9), dari produk yang biasa dibeli konsumen, kita dapat melakukan penggolongan atau klasifikasi mengenai produk. Produk menurut daya tahannya dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

a. **Barang yang tahan lama**

Barang yang tahan lama (*durable goods*) adalah merupakan barang nyata yang biasanya melayani banyak kegunaan, misalnya pakaian, peralatan otomotif,

- komputer, peralatan bengkel, lemari es, dan sebagainya.
- b. Barang yang tidak tahan lama
Barang yang tidak tahan lama (*nondurable goods*) adalah merupakan barang nyata yang biasanya dikonsumsi untuk satu atau beberapa kegunaan, misalnya pasta gigi, kuliner, minuman energi, obat generik dan lainnya.
 - c. Jasa
Merupakan kegiatan, manfaat atau kegunaan yang ditawarkan untuk dijual, misalnya bengkel sepeda motor, reparasi komputer dan televisi, laundry, jasa angkutan barang, jasa olah data, rental mobil dan sepeda motor, kursus bahasa asing, kursus program komputer, dan lainnya.

5. Keberhasilan Inovasi

Produk baru yang dibuat perlu diperkenalkan kepada pasar agar produk tersebut diterima dan dipakai secara meluas. Proses mulai dikenalkan hingga digunakan oleh masyarakat secara luas inilah yang disebut proses difusi. Rogers dalam Suryani (2008:305) mendefinisikannya sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu, dalam suatu jangka waktu tertentu diantara anggota suatu sistem sosial. Menurut Rogers dalam difusi ini terdapat beberapa faktor yang menentukan keberhasilan difusi inovasi, yaitu ada empat faktor:

- a. Karakteristik Inovasi (Produk)

Sebuah produk baru dapat dengan mudah diterima oleh konsumen (masyarakat) jika produk tersebut mempunyai keunggulan relatif. Artinya produk baru akan menarik konsumen jika produk tersebut mempunyai kelebihan dibandingkan produk-produk yang sudah ada sebelumnya di pasar. Contohnya, *handphone*. Dalam

waktu yang relatif pendek telah banyak digunakan oleh masyarakat karena produk tersebut mempunyai keunggulan relatif dibandingkan dengan sarana komunikasi sebelumnya.

Faktor produk lain berupa *compability* juga berpengaruh terhadap hasil inovasi. Produk yang kompatibel adalah produk yang mampu memenuhi kebutuhan, nilai-nilai, dan keinginan konsumen secara konsisten. Faktor ketiga dari karakteristik produk berpengaruh terhadap difusi adalah *kompleksitas*. Semakin kompleks, semakin sulit mengoperasikannya, semakin tidak menarik konsumen. Konsumen akan memilih produk yang sederhana dan mudah digunakan. Konsumen lebih menarik menggunakan produk yang lebih sederhana dibandingkan dengan produk yang kesulitan dalam pengoperasiannya. Faktor keempat adalah kemampuan untuk dicoba (*triability*). Produk baru apabila memberikan kemudahan untuk dicoba dan dirasakan oleh konsumen akan menarik bagi konsumen. Dan faktor lain adalah kemampuan untuk dilihat konsumen (*observability*). *Observability* lebih menunjuk pada kemampuan produk untuk dapat dikomunikasikan kepada konsumen lainnya. Semakin mudah dilihat dan mampu mengomunikasikan kepada konsumen lain bahwa produk tersebut baru akan semakin menarik karena artinya mampu memberikan petunjuk kepada konsumen lain bahwa dirinya termasuk konsumen yang mengikuti perkembangan.

b. Saluran Komunikasi

Inovasi akan menyebar pada konsumen yang ada di masyarakat melalui saluran komunikasi yang ada. Suatu produk baru akan dapat dengan segera dan menyebar luas

ke masyarakat (konsumen) jika perusahaan memanfaatkan saluran komunikasi yang banyak dan jangkauannya luas seperti media massa dan jaringan interpersonal.

c. Upaya Perubahan dari Agen

Perusahaan harus mampu mengidentifikasi secara tepat *opinion leader* yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai agen perusahaan untuk mempengaruhi konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan produk baru (inovasi).

d. Sistem Sosial

Pada umumnya sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung mempunyai sikap positif terhadap perubahan, umumnya menghargai terhadap pendidikan dan ilmu pengetahuan, mempunyai perspektif keluar yang lebih baik dan mudah berinteraksi dengan orang-orang di luar kelompoknya, sehingga mempermudah masukan penerimaan ide-ide baru dalam sistem sosial dan anggotanya dapat melihat dirinya dalam peran yang berbeda-beda.

Penulis menyimpulkan bahwa suatu inovasi dikatakan berhasil maka harus memiliki empat faktor berikut, yaitu: karakteristik, adanya saluran komunikasi, adanya upaya dari agen dan dipengaruhi sistem sosial.

6. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Yogi dalam LAN (2007:113), Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik.

Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi di luar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespons secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Menurut Yogi dalam LAN (2007) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangibile* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (user)*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Menurut Yogi dalam LAN (2007), ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur, melainkan sebagai upaya dalam

mengisi menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat.

Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif, seperti:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat).

Maka inovasi pelayanan publik dapat penulis simpulkan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Menurut Halvorsen yang dikutip oleh Suwarno (2008), jenis inovasi di sektor publik dapat juga dilihat dari pembagian tipologi inovasi di sektor publik seperti berikut ini:

- a. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya pelayanan kesehatan di rumah sakit.
- b. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
- c. *Administrative innovation* (inovasi bersifat administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
- d. *System innovation* (sistem inovasi) adalah sistem baru atau

perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerja sama dan interaksi.

- e. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual) adalah perubahan dalam *outlook*, seperti misalnya manajemen air terpadu atau *mobility leasing*.
- f. *Radical change of rationality* (perubahan radikal) adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Sedangkan Vries, dkk (2015), menyimpulkan dari beberapa ahli bahwa jenis inovasi meliputi:

- a. *Process innovation* (proses inovasi)
Improvement of quality and technological process innovation product or service innovation efficiency of internal and external processes (proses inovasi merupakan peningkatan kualitas dan efisiensi proses internal dan eksternal).
- b. *Administrative process innovation* (proses administrasi inovasi)
Creation of new organizational forms, the introduction of new management methods and techniques and new working methods (proses administrasi inovasi merupakan penciptaan bentuk-bentuk organisasi baru, pengenalan metode manajemen baru dan teknik dan metode kerja baru).
- c. *Technological process innovation* (proses inovasi teknologi)
Creation or use of new technologies, introduced in an organization to render services to users and citizens (proses inovasi teknologi merupakan penciptaan atau

penggunaan teknologi baru, diperkenalkan dalam sebuah organisasi untuk memberikan layanan kepada pengguna dan warga).

- d. *Product or service innovation* (produk atau layanan inovasi)

Creation of new public services or products (produk atau layanan inovasi merupakan penciptaan pelayanan publik baru atau produk).

- e. *Governance innovation* (inovasi tata kelola)

Development of new forms and processes to address specific societal problems (inovasi tata kelola merupakan pengembangan bentuk-bentuk dan proses baru untuk mengatasi masalah sosial tertentu).

- f. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual)

Introduction of new concepts, frames of reference or new paradigms that help to reframe the nature of specific problems as well as their possible solutions (inovasi konseptual merupakan pengenalan konsep baru, kerangka acuan atau paradigma baru yang membantu untuk membingkai ulang sifat masalah spesifik serta solusi yang mungkin mereka).

Berdasarkan beberapa jenis inovasi di atas, peneliti menyimpulkan jenis inovasi terdiri atas inovasi pelayanan/produk, inovasi proses, inovasi administratif, inovasi konseptual, inovasi teknologi, inovasi tata kelola, dan perubahan radikal/pandangan.

7. Faktor-Faktor Penghambat Inovasi

Dalam pelaksanaannya menurut Albury dikutip Suwarno (2008), inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi.

Banyak dari kasus inovasi di antaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, antara lain:

1. Budaya yang tidak menyukai risiko (*risk aversion*). Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala risiko, termasuk risiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan risiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan risiko minimal.
2. Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.
3. Keengganan menutup program yang gagal.
4. Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.
5. Hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek
6. Hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.
7. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.
8. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.



Gambar 2. Faktor Penghambat Inovasi Menurut Albury, dikutip Oleh Suwarno (2008)

Menurut Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta (2014), dalam melakukan inovasi banyak kendala atau hambatan yang dihadapi. Bentuk dan sumber hambatan tersebut dapat bermacam-macam. Beberapa penghambat tersebut antara lain adalah:

- a. Pemimpin atau pihak-pihak yang menolak menghentikan program atau membubarkan organisasi yang dinilai telah gagal.
- b. Sangat tergantung kepada *high performers* bahkan *top leader* sebagai sumber inovasi.
- c. Walaupun teknologi tersedia, tetapi struktur organisasi dan budaya kerja, serta proses birokrasi yang berbelit-belit menghambat berkembangnya inovasi.
- d. Tidak ada *rewards* atau insentif untuk melakukan inovasi atau untuk mengadopsi inovasi.
- e. Lemah dalam kecakapan (*skills*) untuk mengelola risiko

atau mengelola perubahan.

- f. Alokasi anggaran yang terbatas dalam sistem perencanaan jangka pendek.
- g. Tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik vs beban tugas administratif.
- h. Budaya cari aman, “*status quo*”, dan takut mengambil risiko dalam birokrasi masih terlalu kuat.

Sedangkan menurut Vries, dkk (2015) inovasi dipengaruhi beberapa faktor-faktor yang dapat mendukung atau menjadi penghambat yang dikategorikan pada empat tingkatan, yaitu:

- a. Tingkat lingkungan, meliputi tekanan lingkungan (misalnya perhatian media/tuntutan publik); partisipasi dalam jaringan; aspek regulasi; kompatibel lembaga/organisasi/negara mengadopsi inovasi yang sama; dan persaingan dengan organisasi lain
- b. Tingkat organisasi meliputi: sumber daya; gaya kepemimpinan; tingkat risiko keengganan/ ruang untuk belajar; insentif/ imbalan; konflik; dan struktur organisasi
- c. Tingkat inovasi meliputi kemudahan dalam penggunaan inovasi; keuntungan relatif; kesesuaian; dan *trialability*.
- d. Tingkat individu/ karyawan meliputi: otonomi karyawan; posisi organisasi; pengetahuan dan keterampilan kerja terkait; kreativitas; aspek demografi; komitmen/kepuasan dengan pekerjaan; perspektif dan norma-norma bersama; inovasi penerimaan; hasil inovasi sektor publik; efektivitas; efisiensi; mitra swasta yang terlibat; warga yang terlibat; dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan faktor-faktor penghambat inovasi dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan inovasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang

dapat menghambat terlaksananya inovasi. Faktor penghambat ini dapat berasal dari dalam lingkungan organisasi maupun luar lingkungan, perencanaan inovasi itu sendiri dan para pelaksana inovasi (karyawan/pekerja).

Sementara itu, menurut Rogers (2003), inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti :

- a. Adanya keinginan untuk mengubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
- b. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
- c. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif
- d. Tersedianya sarana dan prasarana.
- e. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Berdasarkan faktor-faktor di atas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi dapat terjadi jika terdapat kondisi (baik di dalam maupun lingkungan) yang memberi kesempatan dan mendukung terciptanya inovasi.

BAB IV. ANALISIS EVALUATIF PROGRAM PEMERINTAH DAERAH

1. Analisis Evaluatif Program Inovatif Pemerintah Daerah

A. Pengukuran efektivitas program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung

Pengukuran efektivitas digunakan untuk melihat sejauh mana keaktifan, daya guna adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan dengan sasaran yang dituju. Pengukuran efektifitas ini digunakan untuk mendapatkan keefektifan suatu tujuan dengan melihat dengan berbagai indikator dari suatu program. Program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung, merupakan suatu program yang diberikan oleh pemerintah kota Bandarlampung dengan tujuan memberi jaminan kesehatan dan perlindungan kesehatan untuk seluruh masyarakat Kota Bandarlampung yang belum memiliki jaminan kesehatan. Keberhasilan suatu program tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan di awal dengan melihat hasil dari indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

a. Ketepatan Sasaran Program

Sebuah program yang dilaksanakan oleh pemerintah, hendaknya memiliki sasaran yang tepat karena ketepatan sasaran dalam setiap pelaksanaan program menjadi salah satu aspek yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Ketepatan sasaran program bertujuan untuk melihat sejauh

mana peserta program tepat yang sudah ditentukan sebelumnya. Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung termasuk organisasi pemerintahan yang di dalamnya terdapat program-program mengenai pelayanan kesehatan. Khususnya sejak 1 Januari 2015 Walikota Bandar Lampung mengeluarkan Peraturan Walikota No.24 Tahun 2014 baru tentang Program Pelayanan Kesehatan Gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung Program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandar Lampung sebelumnya sudah menetapkan tujuan kepada siapa sasaran program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) ini ditunjukkan. Kelompok sasaran pada pelayanan fasilitas kesehatan gratis di Kota Bandar Lampung, berdasarkan Peraturan Walikota No.24 Tahun 2014 pada Bab 1 Pasal 1 Nomor 7 yang menyebutkan bahwa “program pelayanan kesehatan masyarakat Kota adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat Kota Bandar Lampung agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan memenuhi kebutuhan kesehatan”, selanjutnya pada Bab 1 Pasal 1 Nomor 8 dan 9 menyebutkan bahwa “peserta program adalah masyarakat Kota Bandar Lampung yang belum memiliki jaminan kesehatan baik dari pemerintah maupun swasta yang pembiayaan kesehatannya dibayar oleh pemerintah kota. Pasien anonim adalah pasien yang tidak memiliki identitas, tanpa keluarga, tanpa tempat tinggal, seperti anak jalanan, orang gila, gelandangan dan pengemis”. Hal tersebut diperkuat dengan wawancara peneliti dengan drg. Rosmini Sipayung selaku kepala Bidang P2KM Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, yang menyatakan bahwa program pelayanan kesehatan gratis ini atau kami sering menyebut

singkatan nya (P2KM) ini ditunjukkan untuk ke semua warga masyarakat kota bandar lampung tanpa terkecuali, maupun rakyat mampu ataupun yang tidak mampu, menyeluruh pokoknya. Dengan persyaratan membawa kartu KK dan KTP yang asli serta *fotocopyan* pada saat mau berobat dan tidak terikat pada jaminan kesehatan lainnya seperti BPJS atau jaminan kesehatan dari pihak swasta lainnya.

Hal ini juga ditambahkan oleh ibu dr. Hj. Evi Mutia Afriyenti selaku Kepala Puskesmas Rawat Inap Simpung Kota Bandarlampung, yaitu menyatakan bahwa berobat gratis menggunakan kartu KK dan KTP (P2KM) secara gratis ini ditunjukan kepada semua warga kota Bandarlampung, tetapi dengan persyaratan membawa KK dan KTP yang asli dan *fotocopyan* nya untuk sebagai lampiran kami. Sejak berlakunya P2KM ini sudah banyak masyarakat yang mengakses pengobatan secara gratis ini. Selanjutnya, hal tersebut ditambahkan oleh ibu Nur selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Beringin Raya Kota Bandarlampung, yaitu yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan ini diberikan untuk seluruh warga kota Bandarlampung tanpa terkecuali, tetapi harus membawa persyaratan KK dan KTP yang asli dan fotokopy. Selanjutnya kami bisa langsung memberi pelayanan atau tindakan medis. Lalu pasien juga tidak boleh terikat jaminan kesehatan lainnya.

Dapat dihasilkan kesimpulan bahwa ketepatan sasaran program pada pelayanan program kesehatan gratis di Kota Bandarlampung ini untuk seluruh masyarakat Kota Bandarlampung serta membawa kartu KK dan KTP yang asli dan fotokopian. Selain itu program pelayanan

kesehatan gratis di Kota Bandarlampung ini ditunjukkan untuk seluruh masyarakat Kota Bandarlampung yang tidak mempunyai jaminan kesehatan swasta lainnya. Dalam hal ketepatan sasaran program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung ini memang diberikan kepada masyarakat kota Bandarlampung dan sudah diketahui banyak masyarakat Kota Bandarlampung sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan drg. Rosmini Sipayung selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kota Bandarlampung yang menyatakan bahwa program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung ini adalah pemekaran dari program-program yang lalu, jadi pada tahun sebelumnya ada namanya program Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah) kemudian berubah menjadi Jamkeskot (Jaminan Kesehatan Kota) lalu jamkesda dan jamkeskot ini hanya untuk masyarakat yang kurang mampu, tidak menyeluruh. Sekarang jamkeskot ini berubah menjadi program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) Kota Bandarlampung, kalau jamkesda dan jamkeskot hanya untuk masyarakat miskin, tetapi kalau P2KM ini menyeluruh untuk semua warga kota bandar lampung tetapi yang tidak mempunyai jaminan kesehatan lainnya. Sebelumnya masyarakat Kota Bandarlampung juga sudah sering menggunakan pelayanan berobat gratis ini, jadi masyarakat tidak begitu kaget dengan program baru ini, kalau dulukan bawa kartu jamkesda, sekarang membawa persyaratan kartu KK dan KTP yang asli dan *fotocopy* saja sudah bisa mendapatkan pelayanan dari tenaga medis dipuskesmas.

Tabel 1. Jumlah Pasien P2KM di Puskesmas Kota Bandarlampung

No.	Nama Bulan	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Januari	16.806 jiwa	30.863 jiwa
2	Februari	26.278 jiwa	32.443 jiwa
3	Maret	32.001 jiwa	34.476 jiwa
4	April	32.018 jiwa	34.694 jiwa
5	Mei	30.792 jiwa	31.853 jiwa
6	Juni	31.159 jiwa	27.237 jiwa
7	Juli	25.027 jiwa	23.313 jiwa
8	Agustus	30.805 jiwa	31.317 jiwa
9	September	30.364 jiwa	25.949 jiwa
10	Oktober	20.207 jiwa	30.058 jiwa
11	November	28.605 jiwa	30.798 jiwa
12	Desember	27.418 jiwa	27.768 jiwa
	Jumlah	341.479 jiwa	363.169 jiwa

Sumber: diolah oleh peneliti 2017

Berdasarkan tabel kunjungan pasien P2KM di seluruh Puskesmas, baik puskesmas induk, puskesmas pembantu dan puskesmas keliling Kota Bandarlampung pada tahun 2015-2016, menunjukkan bahwa sudah banyak masyarakat Kota Bandarlampung yang mengetahui dan menggunakan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung dengan menggunakan kartu KK dan KTP. Hal tersebut dibuktikan sesuai dengan tabel diatas, kunjungan pasien berobat dengan menggunakan kartu KK dan KTP mengalami peningkatan sebanyak 21.690 jiwa dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2016. Hal tersebut membuat program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung sudah tepat sasaran karena sudah banyak masyarakat Kota Bandarlampung yang berobat dengan menggunakan kartu KK dan KTP karena tidak mempunyai jaminan kesehatan lain.

Hal tersebut juga ditambahkan oleh ibu Sofiati salah satu warga Kota Bandarlampung yang bekerja sebagai Pekarya di Rumah sakit Abdul Muluk yang sedang meminta surat rujukan di Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung, yang menyebutkan bahwa setiap mau berobat pasien pasti menggunakan KK dan KTP, program berobat gratis. Jadi setiap berobat menggunakan kartu KK dan KTP. Hal ini diperjelas dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu masyarakat, Sundari yang bekerja sebagai pedagang, yang menyatakan bahwa sebelum ada program ini, saya dulu pernah berobat secara gratis juga tapi pakai kartu Jamkesda, kalo sekarang tidak perlu pakai kartu jamkesda lagi. Tinggal bawa kartu KK dan KTP aja saya udah bisa berobat. Pelayanan yang diberikan juga sama. Bisa berobat semuanya obat yang dikasih juga semuanya gratis.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat menunjukkan bahwa program ini sudah tepat sasaran karena program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung ini ditunjukkan tidak hanya untuk warga yang tidak mampu saja tetapi untuk seluruh masyarakat Kota Bandarlampung yang tidak mempunyai jaminan kesehatan gratis lainnya tetapi membawa persyaratan kartu KK dan KTP yang asli dan foto copy an Sah masyarakat Kota Bandarlampung.

Melihat dari dokumen Peraturan Walikota No.24 Tahun 2014 dan semua hasil wawancara baik yang dilakukan kepada pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sebagai kelompok sasaran adanya program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung (P2KM), program jaminan kesehatan gratis ini ditunjukkan

untuk seluruh masyarakat Kota Bandar Lampung yang tidak mempunyai jaminan kesehatan lainnya. Berdasarkan table kunjungan pasien P2KM di seluruh puskesmas Kota Bandarlampung pada tahun 2015-2016, terlihat bahwa ketepatan sasaran program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung sudah tepat sasaran, hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat yang sudah banyak mengetahui dan sebelum adanya program ini sudah ada program kesehatan gratis lainnya dan mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien sebanyak 21.690 jiwa dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2016, Sehingga masyarakat Kota Bandarlampung sudah banyak yang mengetahui tentang adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) yang diberikan untuk seluruh masyarakat Kota Bandarlampung.

b. Sosialisasi Program

Sosialisasi menjadi kunci utama keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan serta sasaran yang diharapkan. Melalui proses sosialisasi yang efektif kepada masyarakat. Suatu program akan dengan mudah mencapai keberhasilan dalam pelaksanaannya. Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuannya, oleh karena itu sosialisasi program harus dilakukan dengan cara yang terencana dan sistematis agar tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik. Hal ini terjadi karena semakin baik proses sosialisasi dari suatu program maka akan semakin baik pula pemahaman masyarakat akan konsep dan tujuan dari suatu program tersebut. Dalam suatu kebijakan, sosialisasi program merupakan kemampuan penyelenggara program kesehatan gratis di Kota Bandarlampung dalam melakukan

sosialisasi program tersebut, sehingga informasi program kesehatan gratis dapat tersampaikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan drg. Rosmini Sipayung selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kota Bandarlampung, menyatakan bahwa dinas kesehatan jelas memberi sosialisasi kepada Puskesmas, karena Puskesmas merupakan UPT (unit pelaksana teknis) dari Dinas Kesehatan. Mereka sebagai pelaksana kita kasih pembinaan, pelatihan melalui rapat.

Para puskesmas juga tidak kaget dengan adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) ini, karena sebelumnya sudah pernah melaksanakan program kesehatan serupa seperti jamkesda dan jamkeskot, tetapi hanya namanya saja yang berubah. Selain puskesmas sebagai pelaksana adanya P2KM ini, kami selaku dinas kesehatan memanggil Camat, Lurah, dan langsung pak Walikota sendiri yang memanggil dan mengasih sosialisasi terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis ini (P2KM) ini dulu di Semergo. Camat dan Lurah tersebut lalu memberi sosialisasi kepada para RT, lalu RT tersebut memberi sosialisasi terkait adanya P2KM ini kepada warga setempat. Selain itu media sosialisasi yang kami berikan terkait adanya P2KM ini lewat media televisi, berita di koran, kami tempel banner di setiap-setiap puskesmas, baliho pemberitahuan P2KM ini di bunderan gajah selain itu di setiap RT dan warga juga kami beri surat edaran dan ada brosurnya juga.

Sosialisasi secara langsung telah dilakukan oleh pihak penyelenggara, yaitu Pemerintah Kota Bandarlampung yang dihadirkan langsung oleh Bapak Herman HN Walikota Bandarlampung untuk memberikan sosialisasi

terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) untuk seluruh masyarakat Kota Bandarlampung dengan membawa kartu KK dan KTP pada saat berobat, secara langsung kepada seluruh Camat-Lurah Kota Bandarlampung pada acara Musrembang yang bertempat di Semergo. Sosialisasi secara tidak langsung juga telah diberikan oleh Pemerintah Kota Bandarlampung dengan memasang Baliho terkait informasi berobat gratis untuk seluruh masyarakat Kota Bandarlampung yang dijamin oleh pemerintah Kota Bandarlampung. Baliho ini terpajang di pusat keramaian di Bunderan Gajah Tugu adipura yang beralamat Di Jl. Gotong Royong, Tanjung Karang Pusat Kota Bandarlampung sebagai wujud sosialisasi Pemerintah Kota Bandarlampung kepada masyarakat Kota Bandarlampung mengenai adanya program pelayanan kesehatan gratis.

Berdasarkan pengamatan peneliti, Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung dengan adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung, sudah memberi sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis melalui media cetak (brosur). Sosialisasi program secara langsung dan tidak langsung sudah dilakukan oleh pihak penyelenggara. Bapak Herman Hn Walikota Bandarlampung yang memberikan langsung sosialisasi terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung yang bertempat di Semergo dengan mengumpulkan seluruh para Camat dan Lurah Kota Bandarlampung pada saat Musrembang. Sosialisasi tidak langsung juga dilakukan dengan cara pemasangan baliho yang bertempat di pusat keramaian di Bunderan Gajah Tugu Adipura Kota

Bandarlampung dan brosur pemberitahuan adanya program pelayanan kesehatan gratis dengan mencantumkan seperti syarat, Rumah Sakit mana saja yang bekerja sama, prosedur surat rujukan dan jenis pelayanan apa saja yang dijamin dan tidak dijamin.

Hal ini juga ditambahkan oleh dr. Siti Nilah Yunita selaku Doktor di Puskesmas Beringin Raya, yang menyatakan bahwa sebelum adanya program ini juga ada program kesehatan gratis tetapi namanya jamkesda, setelah adanya program ini kami dikasih pembinaan dan pemberitahuan saat rapat. Kalau sosialisasi untuk warga diberikan edaran, diberitahu pada saat di posyandu, di pengajian-pengajian rutin dan disebar luaskan bahwa ada P2KM ini didepan puskesmas juga kami tempel banner pemberitahuan adanya berobat gratis dengan membawa KK dan KTP kota bandar lampung yang asli dan fotokopinya.

Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung telah melakukan pertemuan di Puskesmas dengan memberi pembinaan dan memberi informasi terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung. Sosialisasi pihak penyelenggara kepada UPT (unit pelaksana teknis) puskesmas sebagai pelaksana adanya program pelayanan jaminan kesehatan (P2KM) di Kota Bandarlampung telah dilakukan melalui pertemuan di puskesmas atau lintas sektor.

Hal ini juga ditambahkan oleh ibu Nur selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Beringin Raya, yang menyatakan bahwa sosialisasi untuk masyarakat, selain dari kami sendiri sebagai pemberi pelayanan kami juga memberikan media sosialisasi seperti pemasangan banner didepan

puskesmas. Hal yang sama disampaikan oleh ibu Ningsih selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Gedong Air Kota Bandar Lampung, yang menyatakan bahwa sebelum adanya program P2KM ini kami juga pernah memberi pelayanan kesehatan gratis, tapi namanya dulu jamkesda. Kalau sosialisasi P2KM dilakukan oleh pihak dinas kesehatan ke setiap Puskesmas dengan memberi sosialisasinya pada setiap pertemuan di dinas atau, dinas yang datang ke Puskesmas. Sosialisasi dilakukan pada saat rapat dengan memberi pembinaan. Sosialisasi juga ada pertemuan sendiri misalnya ada pertemuan rakor di dinas, atau rakor di Puskesmas, pertemuan lintas sektor di Dinas atau di Puskesmas pasti selalu diberitahu tentang adanya program P2KM ini, selain itu sosialisasi yang kami berikan kepada masyarakat dengan memberi tahu di banner didepan puskesmas. Berdasarkan pengamatan peneliti, sosialisasi secara tidak langsung kepada masyarakat Kota Bandar Lampung telah diberikan dengan memasang banner berukuran besar di depan puskesmas. Sebagai upaya pihak puskesmas memberitahu informasi kepada masyarakat terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung dengan membawa kartu KK dan KTP Kota Bandar Lampung sebagai syarat sebelum mendapatkan pelayanan medis dari puskesmas setempat.

Berdasarkan pengamatan peneliti, sosialisasi secara tidak langsung sudah diberikan kepada masyarakat Kota Bandar Lampung, dengan cara pemasangan banner yang terpasang di depan puskesmas sebagai upaya pemeritahuan informasi kepada masyarakat terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandar Lampung. Untuk mencari informasi yang lebih akurat, penulis kemudian

menggali informasi dari masyarakat yang sedang berobat di puskesmas Heni triani (ibu rumah tangga), yang menyatakan bahwa dengan adanya program kesehatan gratis ini saya sebelumnya pernah dikasih tau sama RT. Waktu itu juga saya pernah lewat depan puskesmas ada banner pemberitahuan pengobatan gratis dengan membawa KK dan KTP.

Hal tersebut ditambahkan oleh oleh ibu Sofiati salah satu warga Kota Bandar Lampung yang bekerja sebagai Pegawai di Rumah sakit Abdul Muluk yang akan meminta surat rujukan di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, yang menyebutkan bahwa informasi berobat gratis ini dari Pak Herman, yang dikasih tau ke Puskesmas pada saat saya dulu mau Posyandu anak saya di puskesmas.

Dari beberapa hasil wawancara diatas, dengan melihat kondisi di lapangan terkait cara yang digunakan oleh penyelenggara program dalam memberi sosialisasi program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandar Lampung, dapat disimpulkan bahwa sudah ada sosialisasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara Dinas Kesehatan, Pemkot Bandar Lampung, Puskesmas serta pihak-pihak terkait juga sudah menyampaikan melalui forum-forum pertemuan sehingga sampai informasi ini kepada masyarakat. Pihak penyelenggara sudah sering melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat melalui pengajian, surat edaran dan pemberitahuan dari RT setempat. Terlihat bahwa pada memberi sosialisasi terkait program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik, karena Dinas Kesehatan dan Pemkot Bandar Lampung selaku penyelenggara program sudah memberikan informasi

sosialisasi kepada semua masyarakat dan menyebarkan melalui media televisi, koran, banner, surat edaran sehingga masyarakat mengetahui adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) ini di Kota Bandarlampung. Sementara berdasarkan observasi peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung, sosialisasi secara tidak langsung dapat dilihat melalui Baliho yang terpasang di depan bundaran gajah tugu Adipura, banner-banner di depan Puskemas, lewat media cetak dan juga brosur. Sosialisasi langsung juga sudah dilakukan oleh Walikota Bandarlampung pada saat pertemuan musrembang di Semergo bersama seluruh Camat dan Lurah Kota Bandarlampung.

c. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan program digunakan untuk melihat sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya pada program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung. Program P2KM di Kota Bandarlampung merupakan suatu Peraturan Walikota yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota melalui Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung untuk melindungi kesehatan masyarakat yang dimana masih banyak masyarakat Kota Bandarlampung yang belum memiliki jaminan kesehatan. Berdasarkan Peraturan Walikota No.24 Tahun 2014 yang menimbang “Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan kepada masarakat agar peserta memperoleh perlindungan dan manfaat pemeliharaan kesehatan diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat Kota Bandarlampung”.

Pada Bab II Pasal 2 menyebutkan bahwa peraturan ini adalah untuk memberikan kepastian hukum Tentang ketentuan pelaksanaan pelayanan program pelayanan kesehatan masyarakat Kota Bandarlampung dan memberikan pedoman teknis bagi pelaksana program pelayanan kesehatan masyarakat Kota Bandarlampung pada fasilitas kesehatan”. Untuk itulah program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung dilaksanakan dan diharapkan masyarakat yang belum memiliki jaminan kesehatan lainnya tidak usah takut berobat karena terpaut biaya yang cukup mahal, karena pemerintah dan dinas Kesehatan Kota Bandarlampung sudah menjamin kesehatan dan fasilitas kesehatan melalui program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) cukup hanya membawa persyaratan kartu KK dan KTP masyarakat Kota Bandarlampung. Melalui program ini tingkat kesehatan masyarakat Kota Bandarlampung dapat terlindungi dan diharapkan program ini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Bandarlampung. Berdasarkan wawancara peneliti dengan drg. Rosmini Sipayung selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kota Bandarlampung yang menyatakan bahwa tujuan program pelayanan kesehatan masyarakat Kota Bandarlampung ini adalah pemerintah Kota Bandarlampung menjamin perlindungan kesehatan semua masyarakat Kota Bandarlampung, jadi masyarakat tidak usah takut berobat karena terpaut biaya yang cukup mahal, karena sekarang sudah ada jaminan kesehatan gratis dari pemerintah.

Berdasarkan pengamatan peneliti, banyaknya masyarakat yang berobat menggunakan KK dan KTP pada

saat ingin meminta surat rujukan di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. Program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung dikhususkan untuk semua masyarakat Kota Bandar Lampung yang tidak mempunyai jaminan kesehatan lainnya, maka jaminan kesehatan yang mereka dapatkan akan dapat mereka pergunakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang ada terkait hal-hal apa saja yang menjadi tanggungan dari Pemerintah Kota Bandar Lampung terkait adanya program P2KM ini. Ada beberapa prosedur ketentuan pasien rujukan ke rumah sakit, antara lain :

1. Peserta datang dengan menunjukkan KTP dan Kartu keluarga Kota Bandar Lampung yang asli serta penyerahan *Fotocopy* KTP dan KK Kota Bandar Lampung dan menandatangani pernyataan bahwa tidak mempunyai jaminan/asuransi kesehatan lainnya.
2. Bila memerlukan rujukan tingkat lanjutan sesuai indikasi medis maka harus dirujuk pada Rumah sakit yang mempunyai tenaga medis sesuai kebutuhan dengan membawa rujukan dari puskesmas lalu datang ke loket P2KM di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung dengan membawa KK dan KTP lalu bisa mengisi data yang diberikan dan pasien langsung bisa berobat ke rumah sakit yang di tuju.
3. Bila memerlukan rawat inap di Rumah Sakit maka pasien bisa di rawat di kelas 3
4. Rujukan berjenjang : puskesmas-rumah sakit tipe c-rumah sakit

Jenis program pelayanan yang diberikan Pemkot Bandar Lampung meliputi semua jenis keluhan penyakit dengan difasilitasi pula obat gratis dengan persyaratan membawa KK dan KTP yang asli dan *fotocopy* SAH Kota Bandar Lampung. Sedangkan untuk pelayanan kesehatan yang tidak termasuk jaminan program pelayanan kesehatan gratis di kota Bandar Lampung adalah:

1. Pemeriksaan kesehatan rutin (*general check up*),
2. Pembersihan karang gigi tanpa indikasi medis,
3. Alat bantu kesehatan,
4. Rangkaian pelayanan kesehatan dalam rangka memperoleh keturunan,
5. Persalinan untuk anak keenam dan seterusnya,
6. Kemoterapi,
7. Cuci darah untuk tindakan kedua dan seterusnya,
8. Gangguan kesehatan karena menyakiti diri sendiri atau karena membahayakan diri sendiri
9. Kecelakaan lalu lintas yang telah ditanggung Asuransi Jasa Raharja.

Hal tersebut juga disampaikan oleh dr. Hj. Evi Mutia Afriyenti selaku Kepala Puskesmas Rawat Inap Simpung Kota Bandar Lampung, yang menyatakan bahwa pencapaian tujuan program dengan adanya program P2KM ini adalah untuk melindungi kesehatan masyarakat. Kita sebagai pelaksana harus melayani dan melindungi kesehatan masyarakat.

Untuk melihat apakah pencapaian tujuan program ini sudah kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya, dalam melakukan penilaian penulis tidak menerima gambaran

dari pemberi pelayanan saja, akan tetapi lebih objektif bila penulis mendapatkan informasi dari kelompok sasaran program ini, yaitu masyarakat yang sudah mengetahui tentang adanya P2KM ini. Dari hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, penulis dapat menarik suatu kesimpulan yang diambil dari beberapa pendapat kelompok sasaran. Hal ini juga disampaikan oleh masyarakat, Samsidar selaku Guru TK yang menyebutkan bahwa program KK dan KTP ini cukup membantu saya untuk berobat, dan tidak sulit membawa persyaratannya *mba*. Hanya membawa KK dan KTP saja. Kalau saya sudah menunjukkan itu saya langsung bisa diperiksa sama perawat. Hal yang sama juga disebutkan oleh masyarakat, ibu Sundari yang bekerja sebagai pedagang menyebutkan bahwa berobat gratis ini sangat membantu saya karena kebetulan saya tidak mempunyai jaminan kesehatan lain, jadi cukup membawa KK dan KTP saja saya langsung bisa berobat. Gratis untuk semua pengobatan dan dikasih obat nya juga gratis, dulu anak saya tidak sembuh lalu dirujuk ke rumah sakit juga saya tidak mengeluarkan biaya seribu pun. Selanjutnya, ibu Wati (ibu rumah tangga) menyebutkan bahwa adanya program ini cukup meringankan biaya kalau sakit mendadak, berobat gratis ini sangat membantu keluarga dan anak saya. Karena pemeriksaan dan obat-obatan diberikan secara gratis.

Berdasarkan hasil dokumen Peraturan Walikota No.24 Tahun 2014 dan hasil pengamatan peneliti diatas, dengan kelompok sasaran yang dilakukan di lapangan pada saat wawancara, dapat disimpulkan bahwa tujuan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung sudah tercapai dan mendapat penilaian

baik dari masyarakat sebagai kelompok sasaran dari adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung ini. Masyarakat merasa terlindungi dengan adanya program ini, selain itu masyarakat yang belum mendapatkan jaminan kesehatan lainnya juga sudah dapat merasakan pelayanan kesehatan gratis dengan adanya P2KM ini yang membuat mereka tidak takut berobat karena terpaut biaya yang cukup mahal karena sekarang kesehatan masyarakat Kota Bandar Lampung sudah terjamin dan terlindungi melalui fasilitas kesehatan yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandar Lampung dengan adanya program pelayanan kesehatan (P2KM) di Kota Bandar Lampung.

d. Pengawasan dan Pemantauan Program

Pengawasan dan pemantauan program merupakan proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sudah dilakukan sebelumnya berjalan sesuai dengan rencana yang telah dilakukan sebelumnya. Pengawasan program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandar Lampung, tidak hanya dilakukan di setiap UPT puskesmas yang ada di Kota Bandar Lampung saja, tetapi pengawasan langsung ke penerima pelayanan juga dilakukan. Berdasarkan wawancara dengan drg. Rosmini Sipayung selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kota Bandar Lampung, menyatakan bahwa pengawasan dilakukan terus menerus dilakukan oleh dinas kesehatan, masyarakat juga ikut mengawasi jalannya P2KM ini. Jadi setiap bulan puskesmas melaporkan setiap pasien yang mereka layani, jadi sebenarnya program gratis ini untuk masyarakat, tetapi pemerintah yang bayar untuk biaya operasional dan

fasilitas kelengkapan puskesmas. Nah puskesmas tiap bulan melapor berapa banyak pasien yang mereka layani. Di sini ada namanya Verifikator, nah verifikator ini yang di SK kan oleh pak walikota. Verifikator ini yang mengecek kesesuaian laporan. Verifikator ini bukan hanya di puskesmas, tetapi juga di rumah sakit untuk pasien rujukan, tetapi hanya di rumah sakit yang bekerja sama dengan adanya P2KM ini.

Pengawasan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung dilakukan oleh verifikator. Verifikator merupakan TIM yang dibentuk untuk melakukan pengecekan kesesuaian data yang dilakukan tiap bulan setiap menerima laporan *klime* pasien dari setiap puskesmas induk Kota Bandarlampung. Hal tersebut juga ditambahkan oleh drg. Rosmini Sipayung selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kota Bandarlampung, menyatakan bahwa jadi verifikator itu berupa tim, bertugas untuk mengecek klime yang dilaporkan puskesmas per bulannya. Jadi tiap tupoksi, ada tanggung jawab masing-masing. Kalau dinas hanya berupa administrator, tapi kalau di lapangan ada masalah biasanya puskesmas melapor langsung menelepon langsung ke Dinas Kesehatan. Tugas verifikator bertugas memverifikasi kesesuaian data misalkan KTP nya memang KTP kota bandar lampung atau tidak, kemudian sesuai dengan syarat ketentuan berlaku atau tidak. Lalu kita acc klimenya kalau data nya sesuai, kalau tidak sesuai tidak jad kita acc klime-annya. Untuk rumah sakit yang bekerja sama juga sama seperti itu. Jadi intinya semua sesuai dengan prosedur yang ada.

Pengawasan yang dilakukan oleh Tim verifikator dilakukan hanya di Dinas kesehatan Kota Bandarlampung, jadi tiap puskesmas tiap bulannya membawa laporan pasien yang dilayani ke Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung. Pengawasan langsung ke puskesmas juga dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung berupa Akreditasi peningkatan mutu pelayanan di setiap puskesmas, Hal tersebut juga ditambahkan oleh drg. Rosmini Sipayung selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kota Bandarlampung, menyatakan bahwa tiap tahun kami selalu mengadakan peningkatan mutu pelayanan, untuk semua puskesmas yang ada di kota bandar lampung secara bertahap. Itu kita Akreditasi. Untuk tahun 2016 kita mulai 12 puskesmas yang akreditasi dan 5 puskesmas yang sudah keluar dan hasilnya memuaskan. Peningkatan mutu ini tidak hanya di pelayanan tetapi juga SDM termasuk sarana prasarana itu lah yang dinilai pada saat Akreditasi.

Pengawasan serupa tidak hanya dilakukan kepada puskesmas selaku UPT (unit pelaksana teknis) pemberi pelayanan kepada masyarakat dan rumah sakit yang berkerja sama. Dengan adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung ini, pengawasan juga dilakukan oleh dinas kesehatan kepada masyarakat berupa keluhan-keluhan terkait adanya P2KM ini. Hal tersebut juga ditambahkan oleh drg. Rosmini Sipayung selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kota Bandarlampung, menyatakan bahwa pemantauan kepada masyarakat dari keluhan yang masuk melalui dari Tribun lampung, kita bekerja sama bersama Tribun. Biasanya laporan masyarakat melalui Tribun

koran/online langsung kita tanggap dan cepat kita balas. Selain itu keluhan dari LSM juga langsung kita tampung. Pemantauan tidak hanya dari kami, tapi dari semua *stakeholder* yang terkait. Untuk keluhan yang ada dari camat lurah dari media langsung kami tanggap. Kalau yang tidak bagus, ada kekurangan kita perbaiki sama-sama. Jadi fungsi *contrling* tidak hanya dari dinas kesehatan atau UPT terkait tetapi dari masyarakat sendiri, dan *stakeholder* terkait..

Berdasarkan pengamatan terdapat *website* yang digunakan oleh masyarakat terkait keluhan atau tanya jawab masyarakat melalui SMS di Tribun Lampung, Dinas Kesehatan langsung cepat tanggap membalas kritik saran serta keluhan pasien terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung. Hal ini juga ditambahkan oleh ibu Asrilia Purba selaku Staff Tata Usaha di Puskesmas Gedong Air, yang menyatakan bahwa pengawasan sering dilakukan oleh dinas kesehatan, kalau kita mau meng-klime atau melaporkan pasien berobat ke dinas kesehatan pasti ada verifikasi pengecekan benar atau tidak itu warga bandar lampung, benar atau tidak ada pasien yang berobat serta jenis penyakitnya apa. Dinas kesehatan juga memantau langsung ke Puskesmas. Walikota juga pernah melakukan tidak ke Puskesmas, mengecek pasien dan pegawai puskesmas lainnya.

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan dan pemantauan program terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung ini suda dilakukan oleh pihak penyelenggara secara formal dan non formal. Secara formal, pihak penyelenggara sudah melakukan

pengawasan bulannya ke semua puskesmas dan rumah sakit yang berkerja sama terkait P2KM ini. Selain itu pengawasan ini mempunyai TIM kerja yang disebut Verifikator yang melakukan pengecekan langsung ke puskesmas dan rumah sakit. Peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas juga dilakukan oleh penyelenggara dalam bentuk Akreditasi. Selanjutnya pengawasan non formal juga sudah dilakukan puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung dalam pemantau keluhan pasien dari media *online*, laporan dari RT, Lurah, dan Camat setempat dan langsung yang cepat dibalas dan langsung ditanggapi oleh Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Efektifitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis di Kota Bandarlampung

Dari beberapa keunggulan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung, terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam upaya pelayanan dari adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung. Faktor-Faktor tersebut dibagi menjadi dua, pertama dilihat dari factor internal dan yang kedua adalah faktor eksternal. Secara terperinci akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

Faktor Internal

Faktor internal yang menjadi pendukung adanya program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung adalah adanya dasar Hukum Peraturan Walikota Bandarlampung No 24 tahun 2014 yang berisi tentang “Petunjuk Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kota Bandarlampung pada fasilitas

kesehatan Di Kota Bandarlampung dan untuk memvalidasi identitas masyarakat agar terhindar dari penggandaan, Dinas kesehatan Kota Bandarlampung bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandarlampung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan drg. Rosmini Sipayung selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kota Bandarlampung yang menyatakan bahwa: faktor pendukung adanya program ini, selain adanya Undang-undang tentang pentingnya kesehatan masyarakat, sekarang kan sudah ada E- ktp, program ini lah yang kami tunggu-tunggu karena dengan adanya e ktp ini satu orang hanya punya satu, tidak ada kopiannya. Selain didukung dengan pak walikota, P2KM ini masyarakat yang mematuhi peraturan yang ada dengan membawa persyaratan demi kelancaran prosedur dan pelayanan pengobatan. Selain itu, faktor pendukung nya adalah sudah banyak rumah sakit yang bekerja sama dengan dinas kesehatan terkait dengan adanya program P2KM ini.

Dengan adanya program P2KM ini, selain didukung dengan Peraturan Walikota No. 24 Tahun 2014 yang berisi peraturan Walikota Bandarlampung tentang petunjuk pelaksanaan program pelayanan kesehatan kota pada fasilitas kesehatan di Kota Bandarlampung merupakan adanya dasar kebijakan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung serta bekerja sama dengan Disdukcapil Kota Bandarlampung. Pemerintah Kota Bandarlampung juga bekerja sama dengan Rumah Sakit dengan adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung. Berikut ini Tabel nama Rumah Sakit terkait:

**Tabel 2. Sarana Pelayanan Kesehatan Masyarakat
Kota Bandarlampung**

Daftar Puskesmas	Daftar Rumah Sakit
Pos Kesehatan Kelurahan (Poskeskel) se-Kota Bandarlampung	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandarlampung (A. Dadi Tjokrodipo)
Puskesmas Pembantu (Pustu) se-Kota Bandarlampung	Rumah Sakit Bhayangkara
Puskesmas Rawat jalan se- Kota Bandarlampung	Rumah Sakit DKT Bandarlampung
Puskesmas Rawat Inap se-Kota Bandarlampung	Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin
	Rumah Sakit Immanuel
	Rumah Sakit Advent
	Rumah Sakit Bumi Waras
	Rumah Sakit Graha Husada
	Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Mutiara Putri, Santa Ana
	Rumah Sakit Jiwa Propinsi Lampung
	Rumah Sakit Urip Sumoharjo
	Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek

Sumber : Data Dinas Kesehatan Diolah Peneliti, 2017

Untuk dapat pelayanan ke Rumah Sakit dibutuhkan prosedur pelayanan, yaitu adanya surat rujukan setelah berobat ke puskesmas, atau langsung bisa minta surat rujukan ke Dinas Kesehatan di Loker Pelayanan P2KM. Hal tersebut ditambahkan oleh ibu Asrilia Purba selaku Staff Tata Usaha di Puskesmas Gedong Air, yang menyatakan bahwa faktor pendukung adanya program pelayanan kesehatan gratis ini, masyarakat yang tidak

malas membawa persyaratan, demi kelancaran pelayanan kesehatan. Selain itu adanya dukungan dari Pak walikota yang membuat kami menjadi semangat melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, yang menjadi faktor pendukung internal program pelayanan kesehatan gratis ini adalah didasari dengan payung hukum Peraturan Wali Kota Bandarlampung No 24 tahun 2014 yang berisi tentang “Petunjuk Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kota Bandarlampung Pada Fasilitas Kesehatan Di Kota Bandarlampung”. Dasar adanya kebijakan program ini adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan masyarakat. Masyarakat yang berobat dengan membawa kelengkapan persyaratan juga menjadi faktor pendukung kemudahan dalam berjalannya pelayanan kesehatan gratis ini. Kemudian hubungan kerja sama antar lembaga pemerintah, yaitu Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung yang bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandarlampung untuk memverifikasi kesesuaian identitas data masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan gratis.

b. Faktor Penghambat

Faktor Eksternal

Yang menjadi faktor penghambat dalam program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian adalah kendala yang berasal rendahnya tingkat kesadaran masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan drg. Rosmini Sipayung selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kota Bandarlampung yang menyatakan bahwa yang menjadi permasalahan yaitu sering

masyarakat tidak membawa dan KTP tetapi mau berobat, padahal KK dan KTP itu sangat simpel. Tetapi banyak yang tidak bawa dan banyak alasan, dimanfaatkan dengan oknum yang tidak bertanggung jawab (warga diluar kota bandar lampung) dan banyak juga warga domisili yang belum mengurus kartu kependudukan tetapi ingin berobat gratis.

Selanjutnya, hal tersebut juga ditambahkan dari Unit Pelaksana Teknis, dr. Hj. Evi Mutia Afriyenti selaku Kepala Puskesmas Rawat Inap Simpung Kota Bandarlampung, yaitu menyatakan bahwa faktor penghambat yang dari masyarakat mereka suka males membawa kartu KK dan KTP yang asli dan *fotocopy* sehingga kita tidak bisa memberi pelayanan dengan maksimal, karena *fotocopy* mereka juga akan kami lampirkan sebagai bukti pasien berobat P2KM laporan ke dinas kesehatan kota. Atau mereka ga punya dan banyak warga domisili. Padahal membuat kartu kk dan ktp sudah gratis.

Hal tersebut juga ditambahkan oleh Dr. Siti Nilah Yunita selaku Doktor di Puskesmas Beringn raya, yang menyebutkan bahwa masih banyak warga yang tidak memenuhi aturan, seperti tidak membawa kartu KK dan KTP yang asli. Banyak juga yang memaksa, bukannya tidak boleh tetapi kan kami juga harus melapor kepada dinas per pasien berobat dengan melampirkan *fotocopy* KK dan KTP.

Berdasarkan analisis, diketahui yang menjadi faktor penghambat dilihat berdasarkan hasil penelitian adalah kendala yang berasal dari rendahnya tingkat kesadaran masyarakat yang tidak membawa persyaratan pada saat

ingin berobat. Pelayanan yang efektif harus didukung dengan masyarakat yang kooperatif dengan membawa kelengkapan dokumen seperti kartu KK dan KTP yang asli dan *fotocopy*-an yang diserahkan kepada petugas di puskesmas guna kelancaran dalam pemberian pelayanan.

2. Kesimpulan Evaluatif Program P2KM di Kota Bandar Lampung

Tahap selanjutnya pada penelitian ini yaitu pembahasan. Berdasarkan hasil penelitian pada subbab sebelumnya, maka peneliti melakukan pembahasan terkait hasil temuan di lapangan. Peneliti melakukan pembahasan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan serta data dari hasil penelitian yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Dalam penyajian sebelumnya telah dijelaskan bahwa terdapat dua fokus dalam penelitian ini yakni ; pengukuran efektivitas program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung yang diukur menggunakan indikator pengukuran efektivitas dan Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan efektifitas Program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung. Berdasarkan fokus-fokus tersebut maka pembahasan dibatasi berdasarkan dua fokus tersebut, yang dideskripsikan sebagai berikut :

1) Pengukuran Efektifitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung

Efektifitas merupakan hal utama untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah direncanakan di setiap organisasi, kegiatan atau program. Apabila tujuan tercapai maka hal yang dilakukan tersebut kan efektif. Sesuai dengan pendapat Emerson dalam Hadayaningrat (2006:16) yang mengatakan bahwa efektifitas merupakan pengukuran dalam tercapainya sasaran

atau yang telah ditetapkan sebelumnya” Pengukuran efektifitas digunakan untuk melihat sejauh mana keaktifan, daya guna adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan dengan sasaran yang dituju. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2006:61), efektifitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mengetahui keefektifan suatu program dibutuhkan Pengukuran efektifitas yang digunakan untuk mendapatkan keefektifan suatu tujuan dengan melihat dengan berbagai indikator dari suatu program.

Program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) untuk seluruh masyarakat Kota Bandar Lampung adalah sebuah kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung untuk mewujudkan peningkatan kesehatan masyarakat Kota Bandar Lampung, maka dikeluarkan Peraturan Walikota No 24 tahun 2014. Dasar adanya kebijakan program pelayanan kesehatan gratis tersebut adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan masyarakat agar peserta memperoleh perlindungan dan manfaat pemeliharaan kesehatan pengecualian prosedur terhadap pasien anonim serta memberikan keringanan serta kemudahan kepada masyarakat miskin dalam memperoleh pelayanan kesehatan tanpa di pungut biaya yang berlaku sejak 1 Januari 2015.

Untuk mengukur tercapainya efektivitas program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung dilakukan dengan menggunakan pengukuran efektifitas menurut Sugiyono dalam Budiani (2007:53) meliputi: Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Pencapaian Tujuan program, Pengawasan Pemantau Program, yang telah diuraikan pada hasil penelitian sebelumnya antara lain:

a. Ketepatan Sasaran Program Pelayanan Kesehatan Gratis Di Kota Bandarlampung

Pelaksanaan program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung bertujuan untuk melindungi kesehatan masyarakat Kota Bandarlampung yang belum mempunyai jaminan kesehatan. Dalam upaya ketepatan sasaran program, penentuan sasaran kepada program ini sebelumnya sudah termuat di dalam Peraturan Walikota No.24 Tahun 2014 yang ditunjukkan adalah kepada seluruh masyarakat Kota Bandarlampung dengan membawa kartu KK dan KTP yang asli dan *fotocopy* yang SAH dan para calon pasien tersebut tidak terikat dengan jaminan kesehatan lainnya. Jaminan kesehatan gratis ini juga diberikan kepada pasien anonim yaitu pasien yang tidak memiliki identitas, tanpa keluarga, tanpa tempat tinggal seperti anak jalanan, orang gila, gelandangan dan pengemis.

Ketepatan sasaran program merupakan sejauh mana peserta program yang sudah ditentukan sebelumnya. Menurut Makmur (2011:8) ketepatan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentu sasaran yang tepat baik ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaiknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti di lapangan, ketepatan sasaran program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung, sudah tepat sasaran terkait dengan teori diatas bahwa ketepatan sasaran

program merupakan sejauh mana peserta program yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sesuai dengan yang termuat dalam Peraturan Walikota No.24 Tahun 2014 program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung ini ditunjukkan untuk seluruh masyarakat kota Bandarlampung dengan membawa persyaratan KTP yang asli dan *fotocopy* yang SAH dan para calon pasien tersebut tidak terikat dengan jaminan kesehatan lainnya. Sebelum adanya program P2KM ini, Dinas Kesehatan sebelumnya sudah memberikan jaminan kesehatan lainnya JAMKESDA (Jaminan Kesehatan Daerah) dan berubah menjadi JAMKESKOT (Jaminan Kesehatan Kota) tetapi program ini hanya ditunjukkan kepada warga yang tidak mampu saja. Sejak 1 januari 2015 Walikota Bandarlampung membuat program kesehatan gratis untuk seluruh warga Kota Bandarlampung.

Dengan demikian dalam hal ketepatan sasaran program pada pelayanan kesehatan gratis ini, sudah tepat sasaran karena sebelum adanya program P2KM ini sudah ada program kesehatan gratis lainnya seperti Jamkesda dan Jamkeskot, tetapi di khususkan untuk warga yang tidak mampu saja, kalau P2KM ini menyeluruh untuk seluruh warga Kota Bandarlampung tetapi tidak terikat pada jaminan kesehatan swasta lainnya. Jadi kesehatan masyarakat dapat terlindungi dengan adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung.

b. Sosialisasi Program Pelayanan Kesehatan Gratis Di Kota Bandarlampung

Dinas kesehatan Kota Bandarlampung beserta Pemkot Bandarlampung dalam pemberian sosialisasi dan informasi

terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung sudah melakukan sosialisasi terkait P2KM. Hal tersebut dibuktikan dengan cara memberi sosialisasi secara langsung dan tidak langsung kepada masyarakat Kota Bandarlampung. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah dibantu dengan Pemkot Bandarlampung yang memberi sosialisasi pada saat pertemuan musrembang, kepada Camat dan Lurah Kota Bandarlampung, lalu disampaikan kepada RT setempat mengenai adanya program pelayanan kesehatan gratis untuk seluruh masyarakat Kota Bandarlampung yang tidak mempunyai jaminan kesehatan lainnya.

Dinas kesehatan Kota Bandarlampung dan Pemkot Bandarlampung beserta jajarannya, tidak hanya melakukan sosialisasi secara langsung, tetapi telah melakukan sosialisasi secara tidak langsung juga yaitu dibuktikan dengan pemasangan banner disetiap puskesmas induk, puskesmas pembantu Kota Bandarlampung, media cetak, brosur, iklan televisi. Dengan menyampaikan melalui media sosialisasi kepada masyarakat, membuat masyarakat jadi mengetahui terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung.

Sosialisasi program menjadi kunci utama keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan serta sasaran yang diharapkan. Melalui proses sosialisasi yang efektif kepada masyarakat, Suatu program akan dengan mudah mencapai keberhasilan dalam pelaksanaannya. Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuannya, oleh

karena itu sosialisasi program harus dilakukan dengan cara yang terencana dan sistematis agar tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik. Menurut Wilcox dalam Mardikonto (2013:86), Memberikan informasi merupakan langkah awal yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan memperlancar dalam melanjutkan suatu pekerjaan, karena dengan memberikan informasi dapat dipergunakan dan meningkatkan pengetahuan bagi orang yang menerima informasi tersebut. Memberikan informasi merupakan tingkatan partisipasi awal atau bisa juga disebut tingkatan yang terendah, karena dalam partisipasi pada tingkatan ini hanya sebatas memberikan informasi saja tanpa ikut serta dalam kegiatan selanjutnya.

Terkait dengan teori diatas bahwa sosialisasi dalam memberi informasi merupakan langkah awal yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan memperlancar dalam melanjutkan suatu pekerjaan, karena dengan memberikan informasi dapat dipergunakan dan meningkatkan pengetahuan bagi orang yang menerima informasi tersebut. Dengan demikian sosialisasi yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung, Pemerintah Kota Bandarlampung dalam memberi informasi sosialisasi sudah secara meluas dengan memberi sosialisasi secara langsung dan tidak langsung dengan menggunakan berbagai media cetak, *banner*, baliho yang sebagai upaya pemerintah Kota Bandarlampung memberikan informasi terkait adanya P2KM. Informasi ini memberitahu kepada masyarakat Kota Bandarlampung bahwa sekarang Pemerintah Kota Bandarlampung sudah melindungi kesehatan masyarakat karena adanya program

pelayanan kesehatan Gratis (P2KM) dan membuat masyarakat tidak takut untuk berobat lagi karena terpaut biaya yang cukup mahal karena sudah ada jaminan kesehatan dari pemerintah Kota Bandarlampung. Setiap melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung Dinas Kesehatan telah bekerja sama juga dengan semua UPT (unit pelaksana Teknis) dan Rumah Sakit untuk prosedur rujukan pasien.

c. Pencapaian Tujuan Program Pelayanan Kesehatan Gratis di Kota Bandarlampung

Tujuan program jaminan kesehatan gratis termuat dalam Peraturan Walikota No.24 Tahun 2014 yang bertujuan agar masyarakat Kota Bandarlampung memperoleh perlindungan dan manfaat pemeliharaan kesehatan diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara gratis. Selain itu tujuan peraturan jaminan kesehatan ini adalah untuk memberikan kepastian hukum tentang ketentuan pelaksanaan penyelenggaraan program pelayanan kesehatan masyarakat Kota Bandarlampung dan memberikan pedoman teknis bagi pelaksana program pelayanan kesehatan masyarakat Kota Bandarlampung pada fasilitas kesehatan.

Tujuan (*a god*) merupakan hasil akhir yang ingin dicapai individu ataupun kelompok yang sedang bekerja atau secara ideal. Tujuan program merupakan apakah tujuan yang telah direncanakan sesuai atau tidak dalam pelaksanaannya. Menurut Duncan dalam Streers (1985:53) menyebutkan bahwa pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan baik dalam arti

pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target yang kongkrit.

Tujuan adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung berkaitan dengan teori diatas, dalam pencapaian tujuan program terdiri dari beberapa faktor yaitu kurun waktu dan sasaran yang konkret. Berdasarkan hasil peneliti pada bab sebelumnya, adanya tujuan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) ini adalah Pemerintah Kota Bandarlampung menjamin perlindungan kesehatan dan memberikan kesehatan gratis untuk semua masyarakat Kota Bandarlampung sejak 1 Januari 2015. Kelompok sasaran untuk mengikuti program jaminan kesehatan gratis ini adalah ditunjukkan kepada seluruh masyarakat Kota Bandarlampung yang belum mempunyai jaminan kesehatan baik pemerintah maupun swasta dan pasien anonim yang tidak memiliki identitas, tanpa keluarga, tanpa tempat tinggal, seperti anak jalanan, orang gila, gelandangan dan pengemis.

Semua jenis pelayanan penyakit diberikan dengan adanya P2KM ini, tetapi ada juga yang tidak ditanggung seperti : Pemeriksaan kesehatan rutin (*general check up*), Pembersihan karang gigi tanpa indikasi medis, Alat bantu kesehatan, Rangkaian pelayanan kesehatan dalam rangka memperoleh keturunan, Persalinan untuk anak keenam dan seterusnya, Kemoterapi, Cuci darah untuk tindakan kedua dan seterusnya, Gangguan kesehatan karena menyakiti diri sendiri atau karena membahayakan diri sendiri Kecelakaan lalu lintas yang telah ditanggung Asuransi Jasa Raharja.

Dengan demikian, tujuan program ini telah ditetapkan sebelumnya yaitu untuk menjamin dan melindungi kesehatan khususnya kepada masyarakat Kota Bandar Lampung yang dijamin oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam Peraturan Walikota No.24 Tahun 2014. Program ini berlaku sejak 1 Januari 2015 dan ditunjukkan kepada seluruh masyarakat Kota Bandar Lampung agar masyarakat menjadi nyaman, jadi tidak ada alasan lagi kalau sakit tidak ada biaya, karena sudah ditanggung oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung. Pemerintah Kota Bandar Lampung, Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung dan UPT puskesmas terkait sudah menjalankan tujuan program tersebut dengan memberikan pelayanan kesehatan medis secara gratis kepada masyarakat Kota Bandar Lampung. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang tidak mempunyai jaminan kesehatan lain berobat dengan menggunakan KK dan KTP Kota Bandar Lampung.

Pelayanan kesehatan penyakit juga bukan hanya penyakit general, tetapi untuk penyakit yang harus ditindak oleh pihak rumah sakit juga, selain itu untuk pasien rawat inap juga sudah ditanggung oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung.

d. Pengawasan dan Pemantauan Program Pelayanan Kesehatan Gratis Di Kota Bandar Lampung

Efektivitas dalam suatu pelaksanaan dari seluruh kegiatan sangat membutuhkan pengawasan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan profesionalisme pelaksanaan dari berbagai program, sehingga dapat memberikan hasil sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Winardi (2010:7), pengawasan

meliputi tindakan mengecek dan membandingkan hasil yang dicapai dengan standar-standar yang telah digariskan. Apabila hasil yang dicapai menyimpang dari standar yang berlaku perlu dilakukan tindakan korektif untuk memperbaikinya. Selanjutnya menurut Bohari (1992:3) pengawasan merupakan suatu bentuk pemeriksaan atau pengontrolan dari pihak yang lebih kepada bawahannya. Siagian dalam Situmorang Dkk (1993:19) menyebutkan bahwa pengawasan merupakan proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil dari penelitian pada bab sebelumnya, Dinas kesehatan Kota Bandarlampung sudah melakukan pengawasan pada program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung secara formal dan non formal. Secara formal Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung sudah membuat Tim untuk melakukan pengawasan di setiap UPT (Unit Pelaksana Teknis) Puskesmas induk dan Puskesmas Pembantu yang disebut Tim Verifikator. Tim verifikator ini sudah di SK kan oleh Walikota untuk mengawasi, memantau segala bentuk kegiatan pemeriksaan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat ke UPT (Unit Pelaksana Teknis) semua puskesmas induk dan Puskesmas pembantu di Kota Bandarlampung setiap bulannya.

Puskesmas membuat laporan akhir bulan yang berisi data pasien berobat Khusus pasien P2KM dan melampirkan fotokopy KK dan KTP pasien sebagai bentuk lampiran dokumen sebagai tanda bukti yang dilaporkan ke

Dinas kesehatan Kota Bandarlampung setiap bulan. Tim verifikator bertugas untuk mengecek kesesuaian laporan dengan data yang dilaporkan puskesmas per bulannya. Selain itu Walikota juga sering melakukan sidak langsung ke puskesmas dan rumah sakit yang bekerja sama dengan adanya program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandarlampung ini.

Selain pengawasan yang dilakukan oleh tim verifikator ke puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung juga melakukan pengawasan ke UPT (unit pelaksana teknis) puskesmas melalui meningkatkan mutu pelayanan dengan cara mengadakan Akreditasi di setiap puskesmas Kota Bandarlampung. Akreditasi tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan tetapi juga kecukupan SDM dan sarana prasarana fasilitas kesehatan di setiap puskesmas. Pengawasan secara non formal juga oleh Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung diberikan kepada masyarakat Kota Bandarlampung berupa mendengarkan keluhan langsung dari camat, lurah RT setempat terkait keluhan masyarakat terhadap program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung, selain itu laporan keluhan melalui media Tribunlampung juga langsung cepat ditanggapi oleh penyelenggara.

Dengan demikian, pemantauan atau pengawasan program yang dilakukan Pemerintah Kota Bandarlampung dan Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung terkait adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung sudah dilakukan secara rutin. Pengawasan sudah dilakukan secara formal dan non formal. Hal tersebut dibuktikan dengan Tim Verifikator yang dilakukan untuk laporan pasien per tiap bulannya,

peningkatan mutu pelayanan dipuskesmas juga sudah dilakukan oleh Dinas Kesehatan dan pemantauan masyarakat dengan menerima laporan dari camat, lurah atau RT setempat serta kerja sama melalui media online juga sudah dilakukan untuk mendengar keluhan dari masyarakat.

Jadi dari beberapa indikator diatas beserta hasil pembahasannya, yaitu dari pengukuran efektifitas dapat disimpulkan bahwa efektifitas program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung sudah cukup efektif karena dalam membuat program, pihak penyelenggara sudah menetapkan tujuan kepada siapa program itu diberikan, memberi sosialisasi terkait adanya program serta membuat berbagai media sosialisasi agar kelompok sasaran mengetahui tentang adanya program pelayanan kesehatan gratis tersebut. Dalam upaya pencapaian program, pihak penyelenggara sudah menetapkan tujuan dari program tersebut sehingga sekarang kelompok sasaran merasa kesehatannya sudah terlindungi dan dijamin oleh pemerintah Kota Bandarlampung serta dalam melakukan pemantauan dan pengawasan program, pihak penyelenggara sudah melakukannya dengan membentuk tim kerja sendiri dan untuk mendengar keluhan atau tanya-jawab masyarakat, pihak penyelenggara sudah melakukan pengawasan ke masyarakat melalui media *Online* melalui sesi tanya jawab yang langsung ditanggapi dengan cepat oleh pihak penyelenggara.

2) Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Efektifitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis di Kota Bandarlampung

Dalam pelaksanaan program harus senantiasa dilakukan evaluasi untuk melihat sejauh mana program tersebut telah berhasil mencapai tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Tanpa adanya evaluasi, program-program yang berjalan tidak akan dapat dilihat keefektifitasannya. menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung, yaitu:

a. Faktor Pendukung

Faktor Internal

a) Peraturan Walikota Bandarlampung No. 24 Tahun 2014

Menurut Streers (1985:51) lingkungan *ekstern* merupakan semua kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi yang mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi seperti kondisi ekonomi, pasar dan peraturan pemerintah. Peraturan pemerintah/ peraturan Daerah merupakan salah satu peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Peraturan daerah adalah peraturan bersifat lokal yang berlaku di daerah tempat hukum tersebut dibentuk yakni daerah provinsi, daerah Kabupaten dan Kota. Menurut undang-undang dalam Pasal 1 Tahun 2011 tentang pembentukan perundang-undangan, dalam pasal 1 Angka 8 menyebutkan peraturan daerah kabupaten atau kota adalah peraturan perundang-undangan yang

dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah/Kota dengan persetujuan Bupati/Walikota.

Peraturan mencakup ke berbagai bidang, seperti di dalam penelitian ini terdapat peraturan di bidang kesehatan. Dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung No.24 Tahun 2014 berisi tentang petunjuk pelaksanaan program pelayanan kesehatan kota pada fasilitas kesehatan di Kota Bandar Lampung merupakan adanya dasar kebijakan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, payung hukum Peraturan Walikota ini merupakan pedoman dan landasan adanya program kesehatan gratis yang ditunjukkan untuk masyarakat. Tujuan dan maksud adanya Peraturan Walikota ini adalah sebagai petunjuk pelaksana dan penyelenggara program pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung.

b) Hubungan Kerja Sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta Rumah Sakit

Menurut Tangkilisan (2005:158) adanya kerja sama yang merupakan unsur terpenting dalam organisasi. Adanya hubungan kerja sama yang baik maka keberhasilan pencapaian tujuan organisasi akan lebih cepat. Kerja sama ini bukan hanya terjadi antara individu dengan individu, melainkan dapat juga dengan individu dengan instansi atau instansi dengan instansi. Kerja sama koordinasi antar dinas sangat dibutuhkan demi kelancaran suatu pekerjaan. Menurut Djamin dalam Hasibuan (2011:86) menyebutkan

bahwa sebagai suatu usaha kerja sama antar badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu, sehingga saling mengisi, saling membantu dan saling melengkapi. Selanjutnya Makmur (2011:264), berpendapat bahwa hubungan kerja dalam kelembagaan pemerintah sangat dibutuhkan suatu bentuk pemikiran dan tindakan secara nyata agar bangunan hubungan kerja itu dapat memberikan manfaat baik anggota kelembagaan pemerintah itu sendiri maupun bagi anggota masyarakat pada umumnya. Koordinasi merupakan suatu usaha yang mampu menyelenggarakan pelaksanaan tugas maupun kegiatan dalam suatu organisasi.

Berdasarkan pengamatan peneliti terkait faktor pendukung internal dengan adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung sudah melakukan kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung untuk memvalidasi data kartu KK dan KTP ganda. Dengan adanya E-KTP ini dapat meminimalisir terjadinya KK dan KTP ganda guna kelancaran prosedur pelayanan. Selain itu, kerja sama dengan Rumah Sakit juga sangat membantu dalam memberi pelayanan tindakan medis yang tidak bisa dilakukan di puskesmas. Untuk prosedur rujukan pasien ke rumah sakit juga persyaratan mudah dan tidak berbelit-belit. Pasien hanya menyiapkan rujukan dari puskesmas, lalu datang ke dinas kesehatan dengan mengisi data dengan membawa kartu KK dan KTP lalu langsung bisa ke rumah sakit yang dituju.

Adanya kerja sama antara dinas kesehatan Kota Bandar Lampung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Rumah Sakit, sangat membantu dalam prosedur pelayanan kesehatan gratis ini untuk memberi kemudahan kepada pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.

b. Faktor Penghambat

Faktor Eksternal

a) Rendahnya Kesadaran Masyarakat Dalam Membawa Persyaratan Pada Saat Berobat

Menurut Makmur (2008:8) menyebutkan bahwa penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan. Selanjutnya Menurut Sinambela (2008:82) masyarakat merupakan aktor penting dalam suatu proses penentuan suatu kebijakan atau program pembangunan. Peran serta publik juga tidak hanya diartikan sebagai instrumen untuk menyosialisasikan program pemerintah dan pembangunan, melainkan sebagai upaya sadar untuk melibatkan masyarakat dalam konteks proses penentuan kebijakan publik.

Dalam proses penentuan kebijakan publik salah satunya terdapat prosedur persyaratan dalam membawa kelengkapan pada saat ingin menggunakan program jaminan kesehatan tersebut. Kurangnya kesadaran masyarakat itu berasal dari masyarakat itu sendiri. Pada saat akan berobat, persyaratan yang telah diberitahukan sebelumnya merupakan syarat terpenting pada saat pasien tersebut akan mendapatkan pelayanan.

Diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat eksternal di lapangan dalam memberi pelayanan program kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung, adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk membawa persyaratan atau ketidaksesuaian data antara di KK dan KTP serta warga domisili yang belum mengurus kewargan kota Bandarlampung. Hal tersebut membuat pelayanan menjadi terhambat karena ketidaksesuaian data, atau warga itu sendiri yang tidak membawa persyaratan kartu KK dan KTP yang asli dan fotokopi. Seharusnya warga yang ingin berobat sudah menyiapkan persyaratan untuk kelancaran pelayanan berobat pasien.

Jadi, dari beberapa faktor pendukung dan penghambat adanya program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung, yang menjadi faktor pendukung adanya program ini adalah adanya Peraturan Walikota No. 24 Tahun 2014 sebagai pedoman dan landasan adanya program ini yang berisi sebagai petunjuk pelaksana dan penyelenggara program pelayanan kesehatan di Kota Bandarlampung. Selain itu Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung sudah bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandarlampung untuk memvalidasi kesesuaian data pasien berobat. Serta yang menjadi faktor penghambat adanya program ini adalah kurangnya kesadarannya masyarakat dalam membawa kelengkapan persyaratan pada saat mau berobat membuat pelayanan menjadi terhambat.

3. Pencapaian Hasil dan Akibat atau Pengaruh dari Program PROLASIH

a. Tujuan dari Program PROLASIH

- 1) Mencegah dan Mengurangi Angka Kesakitan dan Kematian yang Terjadi pada Masa Kehamilan, Bersalin dan Nifas

Kesehatan ibu merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam upaya menurunkan angka kematian ibu yang cukup tinggi di wilayah Puskesmas Pringsewu. Dengan dilaksanakannya program PROLASIH ini diharapkan dapat mencegah dan mengurangi angka kesakitan dan kematian yang terjadi pada masa kehamilan, bersalin dan nifas.

Ibu Rohayati, A.Md.Keb. (Kepala Bidang Program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu) mengatakan: kalau bicara mengenai apakah program PROLASIH sudah mampu mencegah dan mengurangi angka kesakitan dan kematian ibu yang terjadi di Kecamatan Pringsewu, menurut saya sudah, karena angka kematian ibu di wilayah Puskesmas Pringsewu sudah menunjukkan adanya penurunan dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016. Pada tahun 2013 yang awalnya berjumlah 4 orang menurun di tahun 2014 menjadi 2 orang dan pada tahun 2015 menurun lagi menjadi 1 orang, namun pada tahun 2016 angka kematian ibu stagnan sama seperti tahun 2015 yaitu tetap berjumlah 1 orang. Meskipun pada tahun 2016 stagnan tetapi hal tersebut sudah menunjukkan bahwa program ini sudah mampu menekan angka kematian ibu di wilayah Puskesmas Pringsewu.

Hal ini juga dikemukakan oleh ibu Farah, A.Md.Keb.(petugas kesehatan ibu dan anak di Puskesmas

Pringsewu), beliau mengatakan: PROLASIH ini merupakan program yang tujuannya menurunkan angka kesakitan dan angka kematian ibu di wilayah Puskesmas Pringsewu. Menurut saya tujuan tersebut sudah tercapai karena angka kematian ibu di wilayah Puskesmas Pringsewu sudah menurun dibandingkan dengan sebelum adanya program ini.

Hal yang lebih spesifik dikemukakan oleh bapak Gunawan, A.Md.Kep. (petugas kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Pringsewu)beliau mengatakan: Program PROLASIH ini sudah mampu dalam menekan dan menurunkan angka kematian ibu di Pringsewu, hal tersebut karena di dalam program PROLASIH ini memang sudah dibuat kegiatan-kegiatan serta fasilitas-fasilitas yang dapat membantu ibu hamil dalam meningkatkan kesehatan serta membantu ibu dalam proses persalinan. Seperti adanya pemeriksaan kesehatan, pembelajaran mengenai skrining risiko kehamilan, senam hamil dan adanya fasilitas-fasilitas kesehatan kehamilan yaitu ruangan khusus PROLASIH, *ambulance* khusus untuk kegiatan PROLASIH dan lain-lainnya.

Tercapainya penurunan angka kesakitan dan kematian ibu di wilayah Puskesmas Pringsewu ini, dipengaruhi oleh kegiatan-kegiatan PROLASIH yang baik serta fasilitas-fasilitas PROLASIH yang ada di Puskesmas Pringsewu. Adanya kegiatan yang dilakukan dengan serius dan fasilitas-fasilitas yang sudah disediakan dalam program PROLASIH tersebut, tujuan umum dari program PROLASIH yaitu menekan dan menurunkan angka kesakitan dan angka kematian ibu hamil, ibu bersalin, ibu

nifas dan wanita usia subur sudah tercapai meskipun belum maksimal.

2) Mendorong Ibu Hamil, Ibu Bersalin, Ibu Nifas, Wanita Usia Subur (WUS) ter-cover 100% dalam Pelayanan PROLASIH

Hasil yang diharapkan dengan adanya program PROLASIH yaitu setiap ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan WUS ter-cover 100% dalam program tersebut. Dengan ter-covernya ibu hamil maka dapat diketahui bagaimana kondisi kesehatan ibu hamil pada saat itu dan dapat diketahui tingkat risiko kehamilannya serta bagaimana tindak lanjut untuk persalinannya. Namun untuk wilayah Puskesmas Pringsewu tujuan ini belum tercapai. Hal ini disebabkan berdasarkan hasil yang diperoleh oleh peneliti yang menunjukkan bahwa masih banyak ibu hamil yang belum mendapatkan pelayanan program PROLASIH, bahkan masih banyak ibu hamil yang belum mengetahui adanya program PROLASIH.

Ibu Rohayati, A.Md.Keb. (Kepala bidang program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu) mengatakan bahwa cara Puskesmas Pringsewu meng-cover ibu hamil untuk mengikuti kegiatan PROLASIH itu dulu pernah dengan melakukan sosialisasi terlebih dahulu melalui forum yang di lakukan di Puskesmas Pringsewu. Yang mengikuti kegiatan sosialisasi PROLASIH pada waktu itu yaitu masyarakat yang diwakili oleh Lurah dan para kader. Dalam sosialisasi itu dijelaskan mengenai program PROLASIH, tujuannya serta bagaimana penggunaan kartu Skore Poedji. Dalam sosialisasi tersebut juga pihak Puskesmas minta bantuan partisipasi masyarakat, lurah

dan para kader untuk membantu pihak Puskesmas dalam menyukseskan program PROLASIH tersebut.

Hal yang lebih spesifik disampaikan oleh bidan Farah, A.Md.Keb. (petugas kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Pringsewu), beliau mengatakan jika harapannya program ini dapat meng-*cover* setiap ibu hamil yang ada di Kecamatan Pringsewu, namun hal itu cukup sulit. Banyak cara yang sudah dilakukan pihak Puskesmas dalam meng-*cover* ibu hamil. Salah satunya yaitu sosialisasi yang dilakukan waktu dibentuknya program, meminta tolong terhadap perangkat desa serta kader, cara lain juga dilakukan dengan langsung memberitahu pasien di saat pasien periksa serta pada saat dilaksanakan kegiatan ANC terpadu.

Namun dengan diadakannya sosialisasi mengenai program PROLASIH ini, masih ada masyarakat yang tidak mengetahui adanya program PROLASIH. Seperti yang disampaikan oleh ibu Lidya yang peneliti mewawancarai di rumahnya: Saya tidak tahu kalau ada program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu, bahkan orang kader juga tidak ada yang memberitahu saya sampai kehamilan saya yang sekarang sudah 8 bulan. Demikian halnya disampaikan oleh ibu Febri Asburi yang mengatakan hal serupa saat peneliti mengikuti kegiatan PROLASIH: Saya baru mengetahui program PROLASIH sekarang ini, sebelumnya tidak pernah tahu, waktu saya periksa hari ini baru diberitahu kalau ada kegiatan PROLASIH. Sebelumnya selama periksa dimana-mana tidak ada pemberitahuan tentang adanya program ini sampai usia kandungan saya mendekati 9 bulan. Mungkin kalau tidak ke sini ya tidak tahu.

Menurut bidan Farah, A.Md.Kep. (petugas kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Pringsewu), beliau mengatakan: belum ter-*cover*nya ibu hamil juga disebabkan oleh banyaknya bidan praktik swasta. Sehingga ibu hamil yang sudah memeriksakan kehamilannya di bidan praktik swasta biasanya sudah tidak mau lagi datang ke Puskesmas Pringsewu karena merasa sudah cukup untuk memeriksakan kondisi kehamilannya di bidan praktik swasta. Bahkan menurut beliau banyak masyarakat yang sudah mengetahui program PROLASIH justru enggan untuk mengikuti kegiatan PROLASIH.

Berbeda halnya dengan yang disampaikan oleh ibu Agnes Intan Lestari, A.Md.Keb. (bidan praktik swasta di wilayah Puskesmas Pringsewu), beliau mengatakan jika untuk program PROLASIH semua bidan praktik swasta yang ada di desa mengetahuinya, karena memang pada awal dibentuknya PROLASIH di Puskesmas Pringsewu semua bidan, kader kesehatan dan lurah dikumpulkan untuk mengikuti sosialisasi program PROLASIH. Dalam sosialisasi dijelaskan kalau terdapat ibu hamil yang diperiksa diketahui memiliki risiko kehamilan, maka setiap pasien tersebut harus diberitahu untuk diperiksa ke Puskesmas Pringsewu agar dapat ter-*cover* dan dapat mengikuti kegiatan PROLASIH. Untuk hal itu, saya sudah melakukannya, setiap ada ibu hamil yang beresiko saya anjurkan mereka untuk diperiksa ke Puskesmas Pringsewu. Namun untuk akhir-akhir ini sudah jarang ada ibu hamil yang diperiksa ke tempat bidan praktik swasta, terlebih setelah dikeluarkannya BPJS. Semua langsung diperiksa ke Puskesmas karena Puskesmas melayani masyarakat yang memiliki BPJS yang pastinya biayanya gratis

dibandingkan dengan periksa di bidan praktik swasta yang harus mengeluarkan biaya. Seperti akhir-akhir ini bisa terhitung ibu hamil yang periksa ditempat ini karena sedikit sekali.

Demikian juga disampaikan oleh ibu Yusari Asih, S.ST, M.Kes (bidan Praktik Swasta di wilayah Puskesmas Pringsewu) mengatakan bahwa saya mengetahui adanya program PROLASIH ini, dan memang kami setiap bidan praktik swasta diajak bekerja sama dalam menyukseskan program ini dengan berperan serta di dalamnya yaitu dengan memberitahu kepada ibu hamil yang berisiko untuk memeriksakan dirinya dan mengikuti kegiatan PROLASIH yang ada di Puskesmas Pringsewu agar semua dapat ter-*cover* dalam program tersebut.

Ibu Supriati selaku ibu hamil yang mendapatkan program mengatakan; “Saya mengetahui program PROLASIH awalnya dari bidan swasta, karena saya merupakan ibu hamil yang berisiko tinggi karena umur saya yang sudah tua yaitu 40 tahun, saya disarankan untuk periksa ke Puskesmas Pringsewu dan mengikuti kegiatannya. Berbeda halnya dengan ibu Anggun Ayumi selaku ibu hamil yang mendapatkan program mengatakan: dia mengetahui program ini pada saat saya periksa di Puskesmas Pringsewu, sebelumnya saya periksa ke bidan swasta, namun saya tidak diberitahukan mengenai adanya program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu, padahal saya merupakan ibu hamil yang berisiko pada saat itu. Demikian juga hal yang serupa disampaikan oleh ibu Yuliana yang mengatakan jika program PROLASIH saya ketahui pada saat saya periksa di Puskesmas Pringsewu, tidak pernah ada pemberitahuan dari bidan swasta pada

saat saya sedang periksa di sana mengenai program PROLASIH.

Dari hasil wawancara peneliti dengan setiap narasumber diatas menunjukkan bahwa memang masyarakat belum sepenuhnya mengetahui akan keberadaan program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa memang setiap ibu hamil yang ada di wilayah Puskesmas Pringsewu belum sepenuhnya *ter-cover* dalam program PROLASIH. Hal ini disebabkan oleh kurang aktifnya peran bidan swasta, kader kesehatan bahkan setiap petugas PROLASIH dalam meng-*cover* ibu hamil yang ada di wilayah tersebut.

b. Ketepatan Sasaran (Jenis dan Jumlah Penerima Program) dari Program PROLASIH

Program PROLASIH dibentuk untuk memelihara kesehatan ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur yaitu agar dapat mencegah dan mengurangi angka kesakitan dan kematian. Jadi, yang menjadi sasaran dalam program PROLASIH tersebut yaitu ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur. Mengenai jumlah sasaran penerima program PROLASIH, Puskesmas Pringsewu telah membuat tabel jumlah sasaran ibu hamil yang akan dilayani pada tahun 2015. Berikut adalah tabel sasaran ibu hamil di wilayah Puskesmas Pringsewu tahun 2015.

Tabel 3. Sasaran Ibu Hamil di wilayah Puskesmas Pringsewu Tahun 2015

No	Nama Desa/Kelurahan	Sasaran Ibu Hamil 1 Tahun	Target Perbulan
1	P.Selatan	240	20
2	P.Timur	255	21
3	Fajaresuk	136	11
4	Fajar Agung	77	6
5	F. Agung Barat	51	4
6	Sidoharjo	160	13
7	Margakaya	105	9
8	Waluyojati	102	9
9	Puskesmas	1126	93

Sumber: Hasil Dokumentasi Puskesmas Pringsewu, 2015

Dengan adanya tabel diatas, ibu hamil yang ada di wilayah Puskesmas Pringsewu diharapkan dapat ter-cover sepenuhnya dalam program PROLASIH yang ada di Puskesmas Pringsewu. Untuk mengetahui apakah program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu sudah tepat sasaran, peneliti melakukan wawancara dengan aktor pelaksana program PROLASIH terkait penerima program PROLASIH tersebut.

Ibu Rohayati, A.Md.Keb. (Kepala bidang program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu) mengatakan; kegiatan utama dalam program PROLASIH ini terletak pada kegiatan edukasi PROLASIH di Puskesmas Pringsewu yang dari awal dibentuknya program ini dilaksanakan setiap bulan, Namun pada tahun 2016 diadakan setiap 2 bulan. Dalam program PROLASIH juga telah ditentukan target ibu hamil yang dilayani dalam setiap diadakannya kegiatan PROLASIH yaitu minimal 10 orang dalam 1 kali kegiatan (Hasil wawancara 9 Februari 2017). Selanjutnya ibu Rohayati, A.Md.Keb. (Kepala Bidang Program PROLASIH

di Kecamatan Pringsewu) mengatakan jika program PROLASIH ini sudah tepat sasaran baik sama ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur. Karena memang kan tujuan program ini untuk mereka. Dari proses kehamilan, bersalin, bahkan saat sesudah melahirkan setiap ibu yang sudah ter-cover terus dilayani di Puskesmas ini. Kalau dari jenis orangnya sudah tepat, tapi kalau mengenai jumlah orang yang ditargetkan untuk mendapatkan program ini belum tercapai sepenuhnya.

Hal ini dikemukakan juga oleh Ibu Farah, A.Md.Keb. (petugas kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Pringsewu) mengatakan sasaran program ini yaitu ibu-ibu khusus untuk ibu hamil, ibu bersalin, nifas dan wanita usia subur. Sasaran PROLASIH kalau melihat kegiatan yang sudah dilakukan di Puskesmas Pringsewu memang berfokus pada ibu hamil. Untuk jumlah mungkin belum terlalu banyak ibu hamil yang mengikuti kegiatan ini. Bahkan setiap pertemuan yang ditargetkan minimal 10 orang pun, terkadang tidak tercapai. Sewaktu waktu bisa ramai sekali tapi ada waktu dimana ibu hamil yang datang hanya segelintir orang saja.

Hal ini diperkuat dengan pendapat dari ibu Nurhayati, A.Md.Keb. (Petugas kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Pringsewu) mengatakan jika sasaran dari program ini yaitu ibu hamil, jadi hal itu sudah tepat sasaran. Karena memang yang dilayani dalam program ini yaitu ibu hamil. Dari awal kehamilan sampai bersalin mereka terus dipantau di Puskesmas ini oleh petugas PROLASIH. Kalau masalah jumlah menurut saya masih bisa dimaksimalkan lagi, karena terkadang tidak mencapai target di saat pertemuan rutin dilakukan.

Melalui hasil wawancara dengan para informan diatas, dapat diketahui bahwa tabel sasaran yang telah dibuat oleh Puskesmas Pringsewu tidak benar-benar difungsikan

sebagaimana mestinya. Tabel sasaran yang telah dibuat tersebut justru tidak dijadikan acuan utama dalam menjalankan program PROLASIH tersebut, dari hasil wawancara diketahui bahwa pada tahun 2015 kegiatan utama yang dilakukan dalam program PROLASIH hanya diadakan 12 kali dalam setahun dengan target minimal 10 orang.

Melalui hal tersebut dapat diketahui bahwa ketepatan sasaran jumlah ibu hamil yang mengikuti program ini pasti tidak tepat sasaran dan ibu hamil tidak dapat ter-*cover* sepenuhnya. Terlebih pada tahun 2016 tidak dibuat tabel sasaran jumlah ibu hamil serta program PROLASIH hanya diadakan 6 kali dalam setahun. Hal ini tentunya membuat ketepatan jumlah sasaran menurun dari tahun sebelumnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sasaran dari program PROLASIH memang sudah tepat sasaran yaitu kepada ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur. Namun dalam hal jumlah ibu yang mengikuti program PROLASIH belum tepat sasaran karena tidak mencapai target yang telah dibuat.

4. Pengaruh atau Akibat dari Program PROLASIH terhadap Orang yang Mendapatkan Layanan (Perubahan atau Perbedaan dari Sebelum dan Sesudah Mendapatkan Layanan Program PROLASIH)

a. Munculnya Pengetahuan Baru terhadap Ibu Hamil yang Masuk dalam Program PROLASIH mengenai Risiko Kehamilan

Untuk melakukan penilaian bagaimana pengaruh program PROLASIH bagi ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur, peneliti menekankan pada dampak yang diterima oleh penerima manfaat yaitu ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi

perubahan yang terjadi setelah program diimplementasikan, apakah program PROLASIH tersebut telah membuat perubahan yang diinginkan pada kelompok masyarakat yang ditargetkan. Penilaian atas pengaruh program PROLASIH bagi ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur diperoleh dari petugas/pelaksana program PROLASIH dan penerima program.

Ibu Rohayati, A.Md.Keb (Kepala bidang program PROLASIH Puskesmas Pringsewu) mengatakan: Program PROLASIH ini diharapkan dapat membuat ibu hamil mengetahui kondisi kesehatan serta risiko kehamilannya secara pribadi. Karena adanya program PROLASIH ini yaitu untuk dapat mendorong ibu hamil dengan faktor risiko mencapai kualitas hidup optimal sehingga dapat mencegah dan mengurangi angka kesakitan dan kematian yang terjadi pada masa kehamilan, bersalin dan nifas. Setiap ibu hamil yang pernah mengikuti kegiatan PROLASIH tentu mendapatkan pengetahuan baru mengenai kehamilan, bagaimana menjaga kehamilan (baik dari segi pola makan, senam ibu hamil, pentingnya meminum obat penambah darah dan sebagainya), mengetahui secara pribadi bahwa mereka masuk dalam risiko kehamilan tingkat rendah, sedang atau tinggi dari pembelajaran skrining/deteksi dini resiko kehamilan yang dijelaskan oleh petugas PROLASIH, dan melalui pembelajaran skrining tersebut mereka sudah dapat mengetahui dimana tempat bersalin yang sesuai dengan risiko kehamilannya secara pribadi dan yang paling penting mereka dapat mengetahui bahwa jika kehamilan awal sudah berisiko kemungkinan besar kehamilan berikutnya juga akan berisiko sehingga mereka dapat mengetahui langkah selanjutnya setelah mereka bersalin yaitu untuk melakukan KB, dan dalam kegiatan ini ibu hamil juga diberi pengetahuan mengenai macam-macam KB dan jenis KB apa yang sesuai dengan ibu hamil tersebut.

Hal tersebut dibenarkan oleh bidan Farah, A.Md.Keb. (petugas kesehatan ibu dan anak) beliau mengatakan jika setiap ibu hamil yang mengikuti kegiatan PROLASIH sudah pasti akan bertambah pengetahuannya. Selain mengetahui tingkat resiko kehamilannya, ibu hamil itu juga dapat mengetahui banyak hal seperti pengetahuan mengenai penyakit HIV Aids, pengetahuan mengenai penyakit hipertensi pada kehamilan, karena dalam kegiatan PROLASIH juga diadakan edukasi mengenai penyakit yang sering dialami oleh ibu hamil. Program ini juga dapat membuat ibu sadar yang biasanya ibu hamil malas untuk meminum obat penambah darah dan biasanya mereka mengabaikan obat tersebut namun dengan diadakannya kegiatan PROLASIH yang di dalamnya menjelaskan bagaimana pentingnya obat penambah darah untuk ibu hamil yaitu untuk mencegah ibu hamil terkena anemia di saat persalinan yang akan menyebabkan pendarahan dan membahayakan kondisi ibu hamil tersebut, hal tersebut membuat ibu sadar akan kepentingan obat yang diberikan kepada mereka dan membuat ibu hamil yang mengetahuinya akan meminum obat tersebut.

Ibu Maryatun selaku ibu hamil yang menerima pelayanan PROLASIH mengatakan bahwa dengan mengikuti kegiatan PROLASIH ini, saya mendapatkan pengetahuan baru dari para bidan mengenai risiko kehamilan yang saya alami, saya bersyukur mengikuti kegiatan ini karena dari situ saya dapat mengetahui tingkat risiko kehamilan yang saya alami dan mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan sampai saya nantinya bersalin. Jujur saya baru mengetahui bahwa kehamilan saya ini berisiko dari adanya pembelajaran skrining/deteksi dini ibu risiko tinggi, saya merupakan ibu hamil dengan risiko tingkat tinggi. Dengan mengikuti kegiatan PROLASIH ini, saya sudah *ter-cover* oleh Puskesmas Pringsewu dan terus dipantau oleh

petugas PROLASIH Puskesmas Pringsewu mengenai kehamilan saya. Bahkan saya disadarkan mengenai betapa berisikonya untuk mengandung kembali jika kehamilan sebelumnya sudah berisiko, saya mengambil keputusan untuk melakukan KB jangka panjang.

Menurut ibu Keke yang juga salah satu ibu hamil yang mendapatkan pelayanan PROLASIH, beliau mengatakan jika adanya kegiatan PROLASIH ini membuat saya tahu mengenai resiko kehamilan saya secara pribadi, apalagi saya di sini baru pertama kali mengandung. Saya bersyukur mengikuti kegiatan ini karena saya orang yang kurang tahu bagaimana menjaga dan bagaimana risiko dalam kehamilan. Dari sini juga saya disadarkan mengenai pentingnya obat penambah darah yang diberikan Puskesmas Pringsewu yaitu agar tidak terkena penyakit anemia dan tidak berisiko saat persalinan. Saya sering tidak meminum obat tersebut. Dari sini saya sadar pentingnya obat itu dan saya akan meminumnya.

Demikian juga disampaikan oleh ibu Friska yang juga mendapatkan program PROLASIH, beliau mengatakan bahwa kegiatan PROLASIH ini pastinya buat kondisi kesehatan saya menjadi lebih baik, karena kegiatan-kegiatan yang dilakukan memang berguna buat kesehatan. Yang terpenting yang saya dapatkan di sini adalah saya sadar bahwa sangat penting dalam melakukan KB demi kebaikan diri saya pribadi, terlebih kalau saya ibu hamil yang berisiko.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan diatas, diketahui bahwa memang terjadi perubahan sebelum dan sesudah adanya program PROLASIH yaitu banyak pengetahuan baru yang didapatkan oleh para ibu hamil yang mengikuti program PROLASIH serta program ini mampu

membuat ibu sadar akan pentingnya KB agar kesehatan ibu tetap optimal dan tidak berisiko sehingga mengubah pola pikirnya.

b. Mempercepat Proses Pemenuhan Kebutuhan Ibu Hamil untuk Mencapai Kualitas Hidup yang Optimal dengan Biaya Pelayanan Kesehatan yang Efektif dan Efisien

Dalam program PROLASIH pengaruh yang diharapkan dapat diterima oleh ibu hamil yaitu terpenuhinya kebutuhan ibu hamil untuk mencapai hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Untuk pengaruh ini sudah diterima setiap ibu yang sudah *ter-cover* dalam program PROLASIH secara maksimal.

Ibu Keke selaku penerima program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu mengatakan bahwa Adanya program PROLASIH ini sangat membantu saya dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pada saat hamil, baik itu dari obat, pelajaran dan pembiayaan. Untuk mengikuti kegiatan PROLASIH ini, saya tidak dikenakan biaya sama sekali. Karena untuk mengikuti program ini, kami sudah dianjurkan untuk mempunyai BPJS yang dalam pengurusannya dibantu oleh pihak Puskesmas. Hal serupa dikatakan oleh ibu Maryatun selaku penerima program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu, beliau mengatakan program PROLASIH sangat membantu saya terutama dalam menjaga kesehatan saya dan kandungan, karena sampai saat ini kehamilan saya terus dipantau oleh bidan Puskesmas, dalam setiap kegiatan dan pemeriksaan saya tidak pernah dikenai biaya, karena saya memang memiliki Kartu KIS. Berbeda dengan kehamilan pertama dan kedua saya yang dahulu, sulit sekali mendapatkan pelayanan yang mengutamakan pasiennya tanpa adanya biaya.

Hal yang menarik yang diungkapkan oleh ibu Marsini selaku penerima program PROLASIH, beliau mengatakan bahwa dengan adanya program ini, saya merasa terbantu dalam pemantauan kondisi kehamilan saya, memang saya rasakan berbeda dengan dulu pada waktu kehamilan pertama. Saat ini mudah sekali mendapatkan pelayanan kesehatan dengan fasilitas lengkap dan biaya gratis. Namun ada hal yang menjadi keluhan saya yaitu dengan resep obat yang diberikan oleh Puskesmas terkadang resep obat yang ditulis misalnya berjumlah 4 jenis obat tetapi yang diterima menjadi 3 jenis obat. Itu juga terjadi sama rekan saya bahkan sering begitu.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, program PROLASIH ini memang sangat berpengaruh terhadap setiap ibu hamil yang ter-cover di dalam program tersebut dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan masing-masing ibu hamil. Adanya perbedaan yang dirasakan penerima program sebelum dan sesudah adanya program ini menunjukkan bahwa program ini berhasil dalam lebih meningkatkan pemenuhan kebutuhan kesehatan ibu hamil yang ada di wilayah Puskesmas Pringsewu.

c. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu

Dalam melaksanakan suatu program terdapat kendala maupun hambatan yang akan dihadapi. Kendala tersebut dapat berupa kendala dari internal maupun eksternal pelaksana program hingga kendala yang dihadapi para penerima program. Dengan diketahuinya kendala yang dihadapi dalam pencapaian hasil dari program pada jangka waktu tertentu, maka dapat membantu pelaksana program untuk lebih memperhatikan program tersebut.

Kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Pringsewu dalam melaksanakan program PROLASIH yaitu kurang seriusnya petugas PROLASIH dalam meng-*cover* ibu hamil yang ada di wilayah Puskesmas Pringsewu. Hal itu dapat diketahui pada indikator ketepatan jumlah sasaran ibu hamil. Petugas Pringsewu membuat target sasaran ibu hamil dalam setahun, namun target tersebut tidak dijadikan acuan dalam menjalankan program. Bahkan kegiatan rutin yang dilakukan 12 kali dalam setahun pada awal dibentuknya program PROLASIH berkurang intensitasnya pada tahun 2016 menjadi 6 kali dalam setahun. Hal tersebut menimbulkan ketepatan sasaran dalam meng-*cover* ibu hamil 100% menjadi berkurang akurasinya.

Kendala lain diungkapkan oleh ibu Rohayati, A.Md.Kep. (Kepala bidang program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu) mengatakan jika kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Pringsewu dalam melaksanakan program ini yaitu kurangnya kesadaran ibu hamil dalam memperhatikan kesehatan dirinya dan kandungan sendiri serta kurang aktifnya para kader dan bidan swasta dalam mensosialisasikan program ini, kekurangan juga terletak pada kami yang kurang koordinasi dengan kader karena kesibukan kami yang banyak. Pendapat yang serupa dikatakan oleh bidan Farah, A.Md.Keb. (petugas kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Pringsewu), beliau mengatakan bahwa yang menjadi kendala dalam program PROLASIH ini karena kurang sadarnya ibu hamil mengenai kondisi kesehatannya sendiri, terkadang petugas PROLASIH sulit dalam mengumpulkan ibu hamil dalam kegiatan PROLASIH karena kesadaran yang kurang dari ibu hamil. Padahal petugas terkadang sudah semangat dalam melaksanakan kegiatan tetapi ibu hamil yang menjadi sasaran program tersebut tidak hadir dalam kegiatan PROLASIH.

Hal itu dibenarkan oleh ibu Marsini selaku ibu hamil yang mendapatkan program, beliau mengatakan bahwa terdapat ibu hamil lainnya yang sudah mengetahui program PROLASIH namun enggan untuk datang dalam setiap kegiatan PROLASIH karena alasan sibuk dan ada juga yang memang pada dasarnya tidak mau periksa. Ya intinya mereka kurang sadar kalau mengikuti kegiatan-kegiatan seperti PROLASIH ini sangat penting buat kesehatan dirinya dan kandungannya.

Hal ini memang telah dibuktikan oleh peneliti seperti ibu Ardiati Marivat yang peneliti jumpai pada saat beliau sedang mengurus pembuatan kartu BPJS. Beliau mengetahui adanya program PROLASIH sejak lama namun beliau belum pernah mengikuti kegiatannya. Pada saat itu, Bidan sudah memberitahukan bahwa akan dilaksanakan kegiatan edukasi mengenai PROLASIH di Puskesmas Pringsewu pada hari itu, namun beliau lebih memilih untuk pulang dan tidak mengikuti kegiatan. Setelah peneliti mewawancarai beliau mengatakan jika kehamilannya sudah mendekati sembilan bulan, ia tahu ada program PROLASIH namun belum sama sekali mengikuti kegiatannya dikarenakan sibuk dan banyak pekerjaan di rumah. Kurang sadarnya ibu hamil akan pentingnya mempedulikan kesehatan pribadi dan janin yang ada di dalam rahimnya tentunya menjadi kendala dalam pencapaian hasil program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu. Selain itu pendapat lain yang dikemukakan oleh ibu Rohayati, A.Md.Kep. juga menunjukkan kurangnya peran aktif para kader, bidan swasta dan lurah dalam membantu menyukseskan program PROLASIH ini. Hal ini dikemukakan oleh Ibu Tunjiah sebagai penerima layanan PROLASIH, beliau mengatakan jika mengetahui program PROLASIH ini pada saat usia kehamilan saya sudah 8 bulan, selama ini saya sering periksa kehamilan saya ke bidan. Namun

saya tidak diberitahu bahwa di Puskesmas ada program ini. Padahal saya adalah ibu hamil yang berisiko karena sudah berumur 40 tahun. Setelah saya periksa ke Puskesmas, dari sini saya baru mengetahui adanya program PROLASIH dan dari sini saya mengetahui bahwa saya ibu hamil yang mempunyai tingkat risiko tinggi. Dari sini petugas Puskesmas terus memantau saya dan mengingatkan saya untuk terus mengikuti kegiatan PROLASIH.

Dari pernyataan narasumber yang ada diatas dapat diketahui bahwa kendala yang dihadapi dalam program PROLASIH yaitu terletak pada kurangnya peran aktif pelaksana program PROLASIH dalam hal ini pihak Puskesmas dalam meng-cover ibu hamil yang ada di wilayah Puskesmas Pringsewu dan kurangnya kesadaran ibu hamil dalam memperhatikan kondisi kesehatannya serta kurang adanya peran aktif dari para kader, bidan desa dan tokoh masyarakat dalam menyukseskan program PROLASIH yang diadakan Puskesmas Pringsewu.

5. Evaluasi Program Prolasih di Kabupaten Pringsewu

a. Pencapaian Hasil dan Akibat atau Pengaruh dari Program PROLASIH

Menurut Wirawan (2012:21), penilaian atas keluaran dan akibat dari suatu program dapat diukur melalui pencapaian tujuan dari program tersebut. Dengan begitu dapat diketahui seberapa jauh program tertentu senyatanya mencapai hasil-hasil yang diinginkan. Sedangkan menurut Suchman dalam Wirawan (2012:39) menyebutkan bahwa evaluasi program tujuannya yaitu menentukan sampai seberapa tinggi suatu program tertentu mencapai tujuan yang diinginkan.

Dalam penelitian ini menggunakan teori evaluasi keluaran menurut Wirawan, yaitu program PROLASIH dievaluasi

berdasarkan kesesuaian pencapaian hasil dengan yang direncanakan. Berikut penjabaran dari pencapaian hasil program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu:

- 1) Mencegah dan Mengurangi Angka Kesakitan dan Kematian yang Terjadi pada Masa Kehamilan, Bersalin dan Nifas

Dalam rangka mewujudkan pembangunan kesehatan masyarakat yang optimal maka dibutuhkan berbagai upaya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan merupakan setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat tingkat dasar di Indonesia yaitu melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

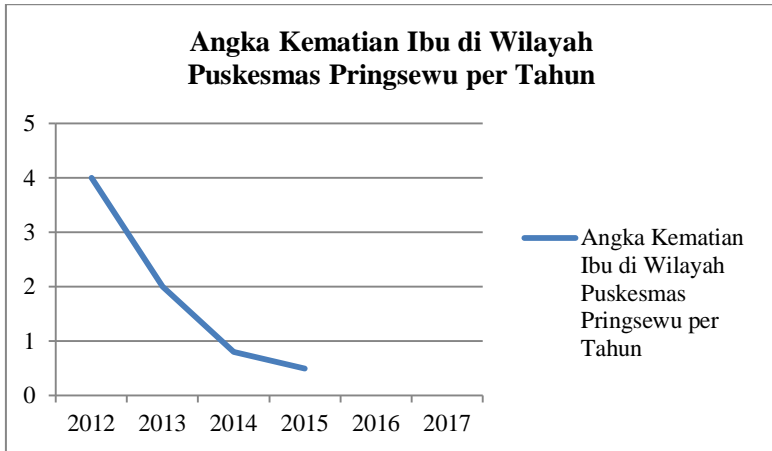
Banyak upaya yang telah dilakukan dalam membangun kesehatan yang optimal di masyarakat, Puskesmas memiliki beberapa upaya kesehatan pokok yaitu salah satunya adalah program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). KIA adalah suatu program yang meliputi pelayanan dan pemeliharaan kesehatan terhadap ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas, ibu dengan komplikasi kebidanan, keluarga berencana, bayi baru lahir, bayi baru lahir dengan komplikasi, bayi dan balita, remaja dan lansia. Agar pelaksanaan program KIA berjalan lancar khususnya di bidang ibu hamil maka pemerintah juga membuat suatu program yaitu Program Perencanaan Persalinan dan

Pencegahan Komplikasi (P4K) dengan stiker. Karena program diatas dirasa belum cukup dalam menekan angka kematian ibu di wilayah Puskesmas Pringsewu, maka Puskesmas Pringsewu membuat program untuk dapat lebih menurunkan angka kematian ibu di wilayah Puskesmas Pringsewu yaitu dengan adanya program PROLASIH.

Menurut Tyler dalam Wirawan (2012:80-81) evaluasi merupakan proses menentukan sampai seberapa tinggi tujuan sesungguhnya dapat dicapai. Tujuan yang diambil pemerintah atau lembaga dalam suatu program dijadikan acuan bagi pelaksanaan program tersebut. Hal inilah yang dapat menentukan suatu program berhasil atau tidak.

Dalam program PROLASIH terdapat tujuan-tujuan yang harus dicapai yang menjadi tujuan umumnya adalah program PROLASIH ini diharapkan dapat mampu dalam hal mencegah dan mengurangi angka kesakitan dan kematian yang terjadi pada masa kehamilan, bersalin dan nifas.

Puskesmas Pringsewu merupakan Puskesmas yang memiliki program unggulan PROLASIH. Program ini mulai dilaksanakan pada tahun 2014. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa tujuan umum dari program PROLASIH tersebut sudah mulai tercapai. Hal ini tercermin dari jumlah AKI di wilayah Puskesmas Pringsewu yang sudah mengalami penurunan yang ditunjukkan oleh gambar di bawah ini.



Sumber: Puskesmas Pringsewu, 2017

Gambar 3. Angka Kematian Ibu di Wilayah Puskesmas Pringsewu

Keberhasilan dalam suatu program juga dinilai dari setiap kegiatan yang dilaksanakan dalam suatu program tersebut, apakah setiap kegiatan dilakukan sesuai prosedur atau tidak. Melalui hasil penelitian yang dilakukan peneliti diketahui bahwa setiap kegiatan yang ada dalam program PROLASIH sangat mendukung dalam pencapaian tujuan program PROLASIH. Kegiatan PROLASIH benar-benar dilaksanakan dengan baik dan mengedepankan kebutuhan setiap ibu hamil yang mendapatkan program, seperti kegiatan edukasi PROLASIH, senam ibu hamil, kontrak kontrasepsi yang dilakukan dan kegiatan lainnya. Begitu juga dengan adanya fasilitas-fasilitas yang diberikan dalam program PROLASIH baik dari tempat, transportasi khusus tim JAMILAH dan lain-lainnya, setiap fasilitas sangat

mendukung program dalam menekan angka kesakitan dan kematian ibu di wilayah Puskesmas Pringsewu.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pencapaian tujuan yakni menekan atau menurunkan angka kesakitan ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur sudah tercapai dengan dibantu oleh kegiatan-kegiatan serta fasilitas-fasilitas yang ada di Puskesmas Pringsewu namun belum maksimal.

2) Mendorong Ibu Hamil, Ibu Bersalin, Ibu Nifas, Wanita Usia Subur (WUS) ter-cover 100% dalam Pelayanan PROLASIH

Tujuan kedua dari program PROLASIH yaitu *ter-cover*-nya ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur dalam pelayanan program PROLASIH. Dengan *ter-cover*-nya ibu hamil tersebut maka dapat diketahui mengenai kondisi kesehatan ibu hamil pada saat itu dan dapat diketahui tingkat risiko kehamilan yang dimiliki masing-masing ibu hamil dalam masa kehamilannya. Dalam wilayah Puskesmas Pringsewu tujuan ini belum tercapai, hal ini dikarenakan berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa masih banyak ibu yang belum mengetahui akan adanya program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu.

Puskesmas meng-*cover* ibu hamil yaitu dengan cara sosialisasi secara langsung di saat pasien periksa dan dengan dibantu oleh para kader kesehatan dan bidan swasta. Akan tetapi kader yang ada serta bidan swasta yang ada kurang berkoordinasi dengan petugas PROLASIH yang ada di Puskesmas Pringsewu. Sehingga

hal ini menghambat ter-*covernya* seluruh ibu hamil yang ada di Kecamatan Pringsewu.

Peng-*cover-an* yang dilakukan oleh petugas PROLASIH serta kader-kader kesehatan masih belum merata. Masih banyak ibu hamil yang tidak diberitahu akan adanya program PROLASIH ini meskipun mereka melakukan *check-up* di Poskeskel atau bidan swasta. Hanya sebagian kecil saja yang mengetahui adanya program PROLASIH tersebut, itu saja dikarenakan ibu hamil memeriksakan diri ke Puskesmas Pringsewu.

Menurut evaluasi formal yang dikemukakan oleh Dunn (2012:233), tujuan dan target yang telah ditetapkan dan diumumkan secara formal merupakan ukuran yang paling tepat untuk mengevaluasi nilai dari suatu kebijakan atau program. Pencapaian tujuan merupakan ukuran yang tepat untuk menilai keberhasilan dari suatu program. Tujuan digunakan oleh lembaga untuk digunakan sebagai acuan bagi pelaksanaan program tersebut. Dalam pelaksanaan suatu program upaya dalam pencapaian tujuan perlu diperhatikan karena dari pencapaian tujuan tersebut dapat diketahui suatu program yang sudah dilaksanakan berhasil atau tidak. Dalam rangka pencapaian tujuan program PROLASIH yang kedua yaitu ter-*covernya* ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan WUS dalam pelayanan program PROLASIH.

Upaya yang dilakukan oleh para implementator masih belum maksimal sehingga masyarakat yang menjadi sasaran belum menerima pelayanan dari adanya program PROLASIH tersebut, sehingga membuat tujuan belum tercapai. Seharusnya tujuan dari suatu program digunakan sebagai acuan bagi pelaksanaan program tersebut. Tujuan

kedua yaitu ter-*cover*nya ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan WUS dalam pelayanan program PROLASIH seharusnya dijadikan acuan oleh implementator (Puskesmas Pringsewu) untuk melaksanakan program PROLASIH. Tugas implementor seharusnya memperhatikan setiap upaya yang dikerjakan dalam mencapai tujuan apakah sudah atau belum dapat memenuhi untuk mencapai tujuan tersebut. Sehingga dapat dilanjutkan dengan upaya-upaya lainnya yang lebih baik daripada sebelumnya. Seharusnya petugas PROLASIH Puskesmas Pringsewu dapat meningkatkan kerja sama dengan setiap ketua RT dan lurah untuk memberitahukan kepada masyarakat pentingnya program PROLASIH untuk diikuti oleh setiap ibu hamil di wilayah tersebut. dan diperlukan adanya pemantauan dan koordinasi yang baik secara terus-menerus baik itu dengan kader, bidan swasta, lurah atau RT. Tidak sebatas hanya dilakukan sosialisasi sekali saja. Karena memang jika hanya mengandalkan petugas PROLASIH yang ada di Puskesmas Pringsewu dalam meng-*cover* ibu hamil yang ada di daerah Puskesmas Pringsewu tentunya akan mengalami kesulitan dalam pencapaian tujuan tersebut.

Dengan melihat upaya yang dilakukan Puskesmas Pringsewu masih belum efektif dan maksimal, maka tujuan yang ingin dicapai belum terpenuhi. Sehingga program ini belum berhasil dalam peng-*cover*-an 100% ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur dalam pelayanan program PROLASIH.

3) Ketepatan Sasaran Program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu

Ketepatan sasaran merupakan cara mengukur apakah sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat telah sesuai/tepat menerima bantuan atas barang atau jasa dari sebuah kebijakan. Dalam penelitian ini ketepatan sasaran program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu peneliti lihat dari data-data yang peneliti peroleh dari Puskesmas Pringsewu.

Setiap kebijakan tentu saja selalu ada kelompok sasaran yang dituju dalam kebijakan tersebut. kelompok sasaran (*target group*) adalah sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan. Dalam program PROLASIH yang menjadi kelompok sasaran dalam program ini yaitu ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur.

Untuk mengetahui apakah kelompok sasaran program PROLASIH sudah tepat sasaran, peneliti melakukan wawancara dengan pelaksana program PROLASIH terkait sasaran penerima program PROLASIH tersebut. Melalui hasil wawancara yang dilakukan, sasaran program PROLASIH sudah tepat sasaran namun belum merata ke seluruh masyarakat.

Menurut Grindle dalam Agustino (2008:154), keberhasilan implementasi suatu kebijakan dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir yaitu tercapai atau tidaknya sasaran yang ingin diraih. Dalam hal ini, sasaran program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu sudah tepat sasaran.

Fredrich dalam Wahab (2008:3), mengatakan bahwa kebijakan publik adalah perangkat tindakan yang dilakukan pemerintah dengan mengarah pada tujuan yang diusulkan seseorang, kelompok/pemerintah dalam lingkungan tertentu dengan adanya hambatan-hambatan sehingga mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu hambatannya yaitu belum meratanya penerima program PROLASIH di wilayah Puskesmas Pringsewu dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap pelaksana program dan masyarakat bahwa masih ada ibu hamil yang tidak *re-cover* dalam program PROLASIH tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sasaran program PROLASIH yang ditujukan kepada ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan wanita usia subur sudah tepat sasaran namun dalam hal target jumlah penerima program yang sudah ditentukan dalam setiap kegiatan itu belum tercapai.

- 4) Pengaruh atau Akibat dari Program PROLASIH terhadap Orang yang Mendapatkan Layanan (Perubahan atau Perbedaan dari Sebelum dan Sesudah Mendapatkan Layanan Program PROLASIH)

Menurut Wirawan (2012:21) penilaian atas hasil dari suatu program dapat diukur dengan membandingkan perubahan atau perbedaan kondisi sebelum dan sesudah adanya program. Hal ini juga dapat dilihat dari pengaruh atau akibat dari program terhadap orang yang mendapatkan layanan. Untuk mengevaluasi keberhasilan program PROLASIH, maka dilihat pengaruh yang timbul terhadap setiap penerima program yaitu: 1) Munculnya

pengetahuan baru terhadap ibu hamil yang masuk dalam program PROLASIH mengenai risiko kehamilan; 2) Mempercepat proses pemenuhan kebutuhan ibu hamil untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

5) Munculnya Pengetahuan Baru terhadap Ibu Hamil yang Masuk dalam Program PROLASIH Mengenai Risiko Kehamilan

Pada penelitian ini, peneliti membandingkan kondisi sebelum dan sesudah adanya program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu. Berdasarkan hasil penelitian, adanya program PROLASIH tersebut sangat berpengaruh terhadap sikap penerima program. Dalam hal ini, pengaruh yang didapatkan dari adanya program PROLASIH ini yaitu berkembangnya wawasan dan pengetahuan mengenai risiko kehamilan serta pentingnya KB. Setiap ibu memperoleh informasi mengenai bagaimana risiko yang dialami oleh ibu hamil berisiko di kehamilan berikutnya serta bagaimana cara menjaga kesehatannya sampai persalinan tiba, bahkan setiap ibu memperoleh informasi mengenai pentingnya melakukan KB setelah persalinan serta memperoleh informasi mengenai berbagai jenis alat kontrasepsi dan mampu menentukan mana kontrasepsi yang dianggap lebih efektif untuk menunda kehamilan. Dari setiap pengetahuan yang didapat oleh ibu hamil mengenai hal diatas, maka terjadilah perubahan pola pikir para ibu untuk melakukan KB setelah mengetahui risiko yang dimiliki ibu hamil. Hal inilah yang dapat menurunkan jumlah AKI di wilayah Puskesmas Pringsewu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kondisi sebelum dan sesudah adanya program PROLASIH disimpulkan bahwa setiap sasaran program mengalami perubahan sikap dan turut meningkatkan pengetahuan setiap ibu mengenai berbagai hal mengenai kehamilan.

- 6) Mempercepat Proses Pemenuhan Kebutuhan Ibu Hamil untuk Mencapai Kualitas Hidup yang Optimal dengan Biaya Pelayanan Kesehatan yang Efektif dan Efisien

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, adanya program PROLASIH tersebut sangat berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan kesehatan bagi ibu hamil. Dari hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa setiap penerima program memperoleh pelayanan yang baik dan optimal dari para petugas PROLASIH terlebih dalam hal pemantauan kesehatan serta pembiayaan yang gratis.

Perbedaan yang dirasakan oleh para penerima program sebelum adanya program PROLASIH yaitu untuk mendapatkan pengetahuan serta fasilitas-fasilitas dalam kehamilan sulit untuk didapatkan dan cukup menguras biaya. Namun sesudah adanya program tersebut seakan kebutuhan ibu hamil terus dapat dipenuhi oleh ibu hamil dari proses kehamilan sampai kepada persalinan. Bahkan mengenai pembiayaan, setiap penerima program dibantu dalam mengurus BPJS untuk pemenuhan kebutuhan kesehatan. Kapan saja ibu hamil melakukan pemeriksaan, ia akan dilayani dengan biaya yang semestinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kondisi sebelum dan sesudah adanya program PROLASIH disimpulkan bahwa setiap sasaran program

PROLASIH terpenuhinya kebutuhan ibu hamil untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

b. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu

Kendala dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Tahun 2016 adalah faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran; kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan. Dalam melaksanakan suatu program terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh para implementator ataupun penerima program. Pentingnya diketahui kendala dari suatu pelaksanaan program adalah agar dapat menemukan solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang ada sehingga dalam pelaksanaan selanjutnya dapat diperbaiki.

Dalam pelaksanaan program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu periode 2014-2016 terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Kendala-kendala tersebut berupa kendala internal dan eksternal. Berikut merupakan kendala yang dihadapi oleh pelaksana program PROLASIH:

1) Kendala Internal

Kendala internal merupakan kendala yang bersumber dari dalam lembaga ataupun kelompok itu sendiri. Kendala internal yang dihadapi dalam program PROLASIH adalah masalah kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia yang menjalankan program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu adalah bidan yang dibantu oleh Poskeskel dan kader. Sumber daya manusia ini merupakan unsur yang penting dari pelaksanaan suatu program dan juga merupakan faktor yang dapat menunjang berhasil atau

tidaknya pelaksanaan dari program PROLASIH di Kecamatan Pringsewu.

Berdasarkan hasil penelitian sumber daya manusia dalam program PROLASIH dari segi kuantitas sudah maksimal karena terdiri dari banyak bidan, poskeskel dan banyak kader, Hal tersebut diungkapkan oleh ibu Rohayati, A.Md.Keb. selaku Kepala Bidang program PROLASIH. Namun dari segi kualitas pelaksana program belum baik. Hal tersebut dikarenakan kurang seriusnya petugas PROLASIH dalam meng-cover ibu hamil yang ada di wilayah Puskesmas Pringsewu. Hal itu dapat diketahui pada indikator ketepatan jumlah sasaran ibu hamil. Petugas Pringsewu membuat target sasaran ibu hamil dalam setahun, namun target tersebut tidak dijadikan acuan dalam menjalankan program. Bahkan kegiatan rutin yang dilakukan 12 kali dalam setahun pada awal dibentuknya program PROLASIH berkurang intensitasnya pada tahun 2016 menjadi 6 kali dalam setahun. Hal tersebut menimbulkan ketepatan sasaran dalam meng-cover ibu hamil 100% menjadi berkurang akurasinya.

Kendala internal lainnya yaitu kurang berperan aktifnya bidan, poskeskel dan kader dalam mensosialisasikan mengenai program PROLASIH sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya program PROLASIH tersebut. seperti yang dijelaskan ibu Rohayati, A.Md.Keb., yaitu sosialisasi mengenai program PROLASIH hanya dilakukan sekali di Puskesmas, selanjutnya sosialisasi dilakukan di saat ibu hamil periksa di Puskesmas dan di setiap poskeskel yang ada. Namun yang terjadi data yang didapat dari hasil penelitian menunjukkan masih banyak ibu hamil yang

belum tercover dalam program PROLASIH tersebut. Hal ini juga menunjukkan kurangnya peran aktif para kader yang ada di setiap Kelurahan dalam meng-cover setiap ibu hamil yang ada di wilayah Puskesmas Pringsewu. Realitanya dalam melaksanakan sebuah program dibutuhkan kemampuan dalam berkomunikasi yaitu agar dapat membangun kerja sama dan kepercayaan dari penerima program atau masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap kesehatan bagi ibu.

Unsur sumber daya manusia menjadi sangat penting dalam pelaksanaan program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu. Sumber daya manusia tidak hanya dilihat dari segi kuantitas namun dilihat juga dari segi kualitasnya. Dengan menjadi komunikatif dan informatif kepada masyarakat maka dapat membuat masyarakat menjadi tahu dan dapat bekerja sama dalam pelaksanaan program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu. Terlebih lagi masyarakat dapat membantu dalam pelaksanaan program PROLASIH tersebut.

2) Kendala Eksternal

Kendala eksternal merupakan kendala yang berasal dari luar lembaga atau kelompok. Kendala eksternal yang dihadapi oleh program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu meliputi:

a) Kurangnya Kesadaran Ibu Hamil akan Pentingnya Kesehatan

Dalam program PROLASIH, beberapa ibu hamil dinilai kurang memiliki kesadaran dalam mempedulikan kesehatan diri pribadinya sendiri. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian yang dilakukan

peneliti bahwa diantara banyaknya ibu yang sudah diberitahu akan program PROLASIH, masih saja ada yang tidak mengikuti kegiatan tersebut.

Dari setiap narasumber yang sudah diwawancarai oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa memang terdapat beberapa ibu hamil yang kurang sadar akan pentingnya mempedulikan kesehatan pribadi dan janin yang ada di dalam rahimnya agar dapat mengurangi angka kesakitan dan kematian ibu di Kecamatan Pringsewu. Hal ini tentunya menjadi kendala dalam pencapaian hasil program PROLASIH di Puskesmas Pringsewu.

b) Kurangnya Partisipasi Tokoh Masyarakat dalam Menyukseskan Program PROLASIH

Sebuah program yang di buat oleh lembaga-lembaga pemerintahan akan membutuhkan partisipasi tokoh masyarakat dalam menyukseskan program tersebut. Demikian pula dengan program PROLASIH yang dibuat oleh Puskesmas Pringsewu. Program ini membutuhkan partisipasi dari tokoh masyarakat, baik itu lurah, RT, RW, keluarga dalam menyosialisasikan program ini.

Pihak Puskesmas sudah melaksanakan sosialisasi mengenai program PROLASIH tersebut yang di dalamnya melibatkan setiap lurah, kader dan lainnya. Dalam sosialisasi ini dijelaskan bahwa pihak Puskesmas membutuhkan peran dari tokoh masyarakat, bidan swasta dan kader dalam menyukseskan program PROLASIH dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat akan adanya program PROLASIH.

Namun faktanya, tokoh masyarakat kurang berperan aktif dalam memberitahu masyarakat mengenai program PROLASIH yang ada di Puskesmas Pringsewu. Hal ini peneliti ketahui melalui wawancara yang dilakukan terhadap 11 narasumber, narasumber yang mengetahui program PROLASIH mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui program tersebut dari tokoh masyarakat namun mereka mengetahui program tersebut dari para kader dan ada juga yang berkata bahwa mereka mengetahui program tersebut saat periksa ke Puskesmas Pringsewu. Tidak ada info yang mereka dapatkan dari tokoh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa memang kurang adanya peran aktif dari tokoh masyarakat dalam menyukseskan program PROLASIH yang diadakan Puskesmas Pringsewu. Tidak dilakukannya sosialisasi akan membuat setiap ibu hamil tidak tahu akan program PROLASIH tersebut, hal ini akan berdampak pada keberhasilan program. Ibu hamil yang mempunyai resiko tinggi akan sulit ter-*cover* dan hal inilah yang menimbulkan adanya kematian pada ibu hamil

6. **Efektivitas Program Internet Gratis di Kabupaten Lampung utara dalam Mendukung Literasi Publik.**
 - a. **Efektivitas Program Internet Gratis di Kabupaten Lampung utara dalam mendukung Literasi Publik.**

Program internet gratis merupakan sebuah program yang implementasinya kurang lebih 1 tahun. Sebuah kebijakan butuh adanya pengawasan serta evaluasi agar implementasi dan

hasilnya benar-benar tepat sasaran sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Ukuran keberhasilan program internet gratis di Kabupaten Lampung Utara dapat dilakukan melalui evaluasi program. Dalam hal ini ukuran evaluasi program internet gratis adalah dari segi efektivitas program. Efektivitas program itu dapat terlihat dari tujuan awal adanya program internet gratis dikaitkan dengan hasil yang dicapai hingga saat ini. Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara memiliki program internet gratis bagi masyarakat. Khususnya sejak awal tahun 2016 program internet gratis di Kabupaten Lampung Utara sudah diimplementasikan.

Identifikasi Tujuan Program

Program internet gratis merupakan suatu program yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara. Tujuan akhir dari program internet gratis ini yaitu meningkatkan SDM di Lampung Utara, hal tersebut merupakan suatu acuan yang sangat penting dalam menjalankan sebuah kebijakan atau program.

Tujuan diselenggarakan program internet gratis di Kabupaten Lampung Utara adalah:

- 1) Membantu masyarakat umum dalam hal mempermudah mengakses informasi secara cepat dan akurat berbagai informasi yang diinginkan.
- 2) Meningkatkan SDM di Kabupaten Lampung utara.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Sanny Lumi, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mengenai program internet gratis, beliau menuturkan bahwa program ini sebagai tujuan untuk memberikan pelayanan berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat, serta sesuai dengan adanya tugas pokok dan fungsi

Dinas Komunikasi dan Informatika, selain itu juga mengacu pada visi Diskominfo dan berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kabupaten Lampung Utara. Tujuan program ini tertuju pada semua kalangan masyarakat baik pelajar ataupun masyarakat umum. Dari wawancara yang didapat bahwa untuk melihat tujuan program dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat apakah sudah terpenuhi atau belum. Harapan Pemerintah Daerah, jasa internet dipakai untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia Lampung Utara, bukan untuk hal yang negatif, dan tujuan dari program ini untuk semua kalangan masyarakat.

Hal serupa juga diterbitkan oleh Media *online* yang peneliti dapatkan sebagai berikut: “program internet gratis tersebut guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) masyarakat, serta mendorong kreativitas, kemandirian, serta kebutuhan masyarakat saat memerlukan akses informasi. (Sumber:<http://www.lampung.tribunnews.com> diakses pada tanggal 7 Juni 2017 pukul 22.14). Hal serupa dinyatakan pula oleh Bapak Radensyah, Seksi Penyelenggaraan Telekomunikasi, beliau menuturkan bahwa tujuan dari program internet gratis ini adalah kebutuhan masyarakat terhadap internet sehingga perlunya memberikan fasilitas internet secara gratis sebagai salah satu tujuan mewujudkan masyarakat informasi, program ini sebagai tugas dan fungsi dari dinas komunikasi dan informatika dan sesuai dengan visi misi kami yaitu “terwujudnya layanan komunikasi dan informatika yang andal dan berdaya saing menuju lampung maju dan sejahtera.

Pendapat tersebut menjadikan pemahaman bagi peneliti bahwa program internet gratis merupakan fasilitas pendukung dalam mengimbangi kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan internet yang semakin marak dan juga sebagai tujuan dalam

mewujudkan masyarakat informasi. Hal serupa juga dinyatakan oleh Bapak Mahroni, Seksi Penyelenggaraan Pos, Telsus & Penyiaran, beliau menuturkan bahwa program internet gratis ini, hanya sebagian langkah kecil pemerintah untuk mencerdaskan masyarakat Kabupaten Lampung Utara dalam bidang Teknologi Komunikasi dan Informasi, dan tujuan program internet gratis ini untuk mempermudah masyarakat kabupaten Lampung Utara dalam hal mengakses internet, kami menjalankan program ini sesuai tugas dan fungsi pokok kami.

Dari pernyataan-pernyataan yang ditemui oleh peneliti dari informan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa tujuan program internet gratis ini adalah untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi dan meningkatkan SDM di Lampung Utara, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung utara sudah menunjukkan usahanya dalam memantapkan tujuan program internet gratis ini. Dimana program internet gratis ini merupakan program yang disediakan bagi masyarakat Kabupaten Lampung Utara untuk dapat beradaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi khususnya penggunaan internet dan juga satu diantara bentuk mewujudkan masyarakat informasi.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Simpang Saprodi, Abung Selatan, Kotabumi yaitu Tia selaku karyawan *fotocopy*, didapatkan informasi bahwa *wifi* ini di tempatkan di *fotocopy*an disini, saya bekerja sebagai karyawan di potocopian ini, saya sering menggunakan *wifi* tersebut. Menurut saya pengguna *wifi* tersebut ramai nya pada malam hari, dan dominan pemakai *wifi* tersebut para pelajar. Hasil serupa dikatakan oleh Fajar selaku Karyawan *fotocopy*, menyatakan bahwa menurut saya masyarakat jarang yang menggunakan akses *wifi* di sini. Saya kira memang banyak masyarakat yang tidak

mengetahui kalau di sini ada *wifi* gratis. Saya menggunakannya lebih kebanyakan untuk media sosial.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa di lokasi Simpang Saprodi, Abung Selatan, Kotabumi, masih banyaknya masyarakat yang kurang tahu adanya akses *wifi* di lokasi tersebut, atau kurangnya sosialisasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna internet gratis di atas, pernyataan- pernyataan tersebut juga diperkuat hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan pada hari Selasa, tanggal 22 Maret 2017 pukul 11.30 WIB, peneliti melihat pada pagi hari tidak adanya pengguna *wifi* di lokasi tersebut.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di Lokasi Bekas Taman Makam Pahlawan di Jalan Alamsyah Ratuperwiranegara, Kotabumi Selatan yaitu Ibu Sinta, selaku Ibu Rumah Tangga, didapatkan informasi bahwa menurut saya, kalau dilihat dari tujuan internet gratis ini, saya sangat mendukung. Karena sedikitnya dapat membantu masyarakat yang ingin pakai internet gratis, dan untuk akses jangkauan di sini saya liat ramai ya, sayang sering ke sini dan selalu ramai.

Hal ini pun juga disampaikan oleh Aji siswa kelas 2 SMA, pelajar selaku pengguna internet gratis yang menyatakan bahwa program ini bagus, memudahkan masyarakat di sini untuk mengakses internet. Saya di sini sangat terbantu, walaupun terdengar menarik tapi rasanya program ini lokasinya harus ditambah lagi, agar tidak jauh-jauh untuk pergi ke tempat ini. Untuk banyaknya yang mengakses, menurut saya ramai sehari menurut saya bisa 20an orang yang datang untuk mengakses internet di sini.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa program internet gratis ini sebenarnya menjadi pelayanan publik

yang menarik. Di lokasi Bekasi Taman Makam Pahlawan di Jalan Alamsyah Ratuperwinegara, Kotabumi Selatan, menurut masyarakat sekitar selalu ramai digunakan oleh berbagai kalangan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna internet gratis di atas, pernyataan- pernyataan tersebut juga diperkuat hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan dan melihat terdapat beberapa pengguna akses internet di lokasi tersebut. Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di Lokasi Simpang Lalu Lintas Kebun Empat, Kotabumi Selatan, yaitu bapak Ahmad selaku Wiraswasta, menyatakan bahwa tujuan dari program ini menurutnya sangat baik, hanya saja pemerintah kurang menyosialisasikannya jadi banyak yang tidak tahu.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis, Adi selaku Pelajar, menyatakan bahwa ia setuju dengan tujuan program ini. Dia ke lokasi untuk mengerjakan tugas, tapi tidak sering. Dirasa kurang ramai pengunjungnya mungkin karena orang-orang lebih suka menggunakan kuotanya sendiri dibanding datang ke sini. Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis, Agung selaku Pelajar, menyatakan bahwa ia senang sekali dengan adanya program ini, tujuan program ini sangat membantu. Akan tetapi, di lokasi ini yang mengakses internet sedikit, menurutnya harus ada sosialisasi dari pemerintah terkait tentang program ini.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa di lokasi Simpang Lampu Lalu Lintas Kebun Empat, Kotabumi Selatan, hanya beberapa orang saja yang menggunakan program internet gratis tersebut. Harus adanya sosialisasi terkait program internet gratis agar masyarakat luas mengetahui dimana saja letak lokasi program internet gratis. Berdasarkan hasil wawancara kepada

pengguna internet gratis di atas, pernyataan-pernyataan tersebut juga diperkuat hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan dan melihat terdapat beberapa pengguna akses internet di lokasi tersebut.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Lapangan Koramil Kotabumi, yaitu Bapak Bahrudin selaku petugas koramil menyatakan bahwa banyak yang menggunakan *wifi* di sini, akan tetapi ramainya pada malam hari. Yang menggunakan *wifi* ditempat ini kami bataskan waktunya tidak sampai tengah malam hari, biasanya mereka menggunakan *wifi* tersebut di pinggir-pinggir jalan rumahnya, kalau piket pasti menggunakan program *wifi* tersebut. Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis, yaitu Bapak Danang selaku petugas koramil, menyatakan bahwa kalau di lokasi ini memang jarang penggunanya, pada siang hari jarang yang menggunakan, ramainya pada malam hari, dan kebanyakan yang menggunakan *wifi* anak sekolah.

Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa di lokasi Lapangan Koramil Kotabumi jarang pengunjung atau tidak ramai, akses *wifi* di Lapangan Koramil ramai pengguna pada malam hari dan dominan anak sekolah. Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna internet gratis di atas, pernyataan-pernyataan tersebut juga diperkuat hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan dan tidak melihat adanya pengguna yang menggunakan akses *wifi* tersebut.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis, di Lokasi Pasar Buah Ramayana, Kotabumi, yaitu Bapak Joni selaku petugas koramil, menyatakan bahwa sebelumnya *wifi* di sini berjalan lancar, saya sering menggunakan *wifi* tersebut akan tetapi *wifi* tersebut sudah tidak bisa di akses lagi sekitar 1 bulan terakhir ini, dan yang menggunakan *wifi* ini saya kira hanya

orang kantor di sini saja. Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis, yaitu Bapak Dewan selaku petugas koramil, menyatakan bahwa di lokasi ini memang jarang penggunanya, tidak terlalu ramai. Ia setuju dengan adanya program ini, lagi pula program ini bagus untuk masyarakat tetapi program ini tidak bisa di akses sejak 1 bulan terakhir ini.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa di lokasi Pasar Buah Ramayana di Kotabumi, dapat dikatakan mayoritas yang menggunakan program internet gratis yakni orang kantor di lokasi tersebut saja, dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah membuat masyarakat tidak mengetahui program tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna internet gratis di atas, pernyataan- pernyataan tersebut juga diperkuat hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan dan melihat tidak ada pengguna yang menggunakan akses internet gratis di lokasi tersebut.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Simpang Tiga jalan Pahlawan, tepatnya di depan kantor Pemkab Lampung Utara, yaitu Okta selaku pelajar, menyatakan bahwa tujuan program ini bagus, dia setuju. Akan tetapi, menurutnya lokasi di sini kurang ramai digunakan. Sehingga ia jarang menggunakan di lokasi ini, terkadang saja ia menggunakan untuk mencari bahan tugas. Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis yaitu Doni, selaku pelajar, menyatakan bahwa program ini membantu untuk mempermudah masyarakat khususnya kalangan pelajar yang ingin mencari tugas, dia di sini mencari tugas tetapi kadangan untuk bermain game online. Biasanya tempat ini tidak terlalu ramai, mungkin karena lokasinya di sini, jadinya tidak terlalu ramai. Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa di lokasi Simpang Tiga jalan Pahlawan, tepatnya dikantor Pemkab Lampung Utara, kurang ramai dikunjungi oleh

masyarakat Kabupaten Lampung Utara, dan untuk tujuan program disimpulkan masyarakat pengguna internet terbantu dengan adanya program tersebut.

Selanjutnya pada lokasi Simpang Tiga jalan Pahlawanan, tepatnya di kantor Pemkab Lampung Utara, di mana lokasi tersebut di pinggir jalan dan berada di sebuah taman kecil. Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Taman Olah Seni, Kotabumi, yaitu Rio selaku Mahasiswa, didapatkan informasi bahwa tujuan program ini bagus. Dan untuk kemampuan dalam mengakses internet, dirasa yang bisa mengakses internet hanya orang-orang tertentu saja, maksudnya hanya orang-orang yang melek internet saja kalau seperti ibu-ibu atau bapak-bapak jarang melihatnya, kebanyakan saya melihat para remaja saja di sini. Kalau ia sendiri, mengakses internet di sini untuk main game online, dan rasanya di taman itu lumayan banyak yang menggunakan akses internet ini.

Hal ini pun juga disampaikan oleh Yuni, mahasiswa STKIP Lampung Utara selaku pengguna internet gratis, menyatakan bahwa kalau untuk meningkatkan SDM di Lampung Utara menurutnya belum tercapai. Masalahnya masih banyak masyarakat di sini yang belum kenal internet, atau belum melek internet. Di sini yang ia lihat lumayan ramai, keseringan yang ia lihat para remaja, kebanyakan para remaja duduk santai bersama teman-temannya. Kalau ia menggunakan akses internet ini kadangan untuk main social media, terkadang juga untuk mencari tugas kuliah.

Dapat disimpulkan bahwa di lokasi Taman Olah Seni, Kotabumi bahwa pengguna internet cukup ramai. Akan tetapi dari pernyataan di atas menggunakan program tersebut hanya untuk bermain game atau duduk nanti saja, masih banyak pula masyarakat yang kurang mampu untuk mengakses internet.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna internet gratis di atas, pernyataan- pernyataan tersebut juga diperkuat hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan terlihat ramai yang menggunakan akses internet di lokasi tersebut. Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Taman Sahabat, Kotabumi, yaitu Mayang siswa kelas 1 SMA, menyatakan bahwa sebagai anak sekolah ia setuju dengan adanya program ini. Di sini selalu ramai, dari pagi kalo ke sini terlihat ramai, sore pun begitu ramai. Hal Senada juga dikatakan oleh Bapak Ali, selaku pedagang jus buah, menyatakan bahwa lokasi ini ramai pengunjungnya, mungkin karena di sini luas tempatnya. Ia juga sering menggunakannya untuk keperluan mencari informasi. Ia mendukung dan setuju dengan adanya program ini, apalagi tujuannya untuk meningkatkan SDM masyarakat. Berdasarkan wawancara peneliti dengan para informan di atas, bahwa di lokasi Taman Sahabat, Kotabumi selalu ramai pengunjungnya dan para informan mendukung program internet gratis tersebut. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan disimpulkan bahwa di lokasi Taman Sahabat, Kotabumi yang terpasang internet gratis selalu ramai pengunjungnya dikarenakan tempat yang strategis dan nyaman untuk berkumpul bersama teman-teman.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Tugu Payan Mas, Kotabumi, yaitu Bapak Surya selaku pedagang sate, menyatakan bahwa tujuan program ini ia setuju, dan menurut saya banyak yang mengakses internet di sini. Ia sendiri sering menggunakan *wifi* tersebut seperti membuka youtube. Hal ini pun juga disampaikan oleh Hasil wawancara dengan salah satu pengguna internet gratis yaitu Adela, didapatkan informasi bahwa jika untuk meningkatkan SDM di Kabupaten Lampung utara itu belum, sebab kadangan internet ini suka disalahartikan

dalam hal yang negatif, apalagi belum adanya pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh dinas terkait bagaimana cara mengakses internet masih banyak yang belum menguasai internet di sini, saya melihat selalu ramai di sini dibanding di tempat lainnya.

Hal serupa juga dikatakan dengan salah satu pengguna internet gratis yaitu Cici, selaku Perawat, sebagai pengguna internet gratis jarang menggunakan layanan internet ini, tapi setau saya kalau untuk meningkatkan kualitas SDM di masyarakat sini belum. Kebanyakan yang mengakses internet untuk bermain game ataupun media sosial ataupun hal yang lainnya. Kalo untuk pengunjung yang mengakses internet, ramai di sini. Dari pendapat yang ditemui oleh peneliti dari informan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa program internet gratis ini memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Lampung Utara dalam hal mempermudah mengakses internet, akan tetapi masih banyak masyarakat Lampung Utara yang mempergunakan internet bukan untuk pendidikan akan tetapi hanya bermain game saja, di lokasi Tugu Payan Mas, Kotabumi merupakan titik akses yang paling ramai pengunjungnya. Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna internet gratis di atas, pernyataan- pernyataan tersebut juga diperkuat hasil observasi terlihat bahwa yang mengakses internet di lokasi Tugu Payan Mas, Kotabumi ramai dan pengguna pun yang datang silih berganti.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Pasar Bukit Kemuning, Kotabumi, Anggun selaku pelajar, menyatakan bahwa di sini yang mengakses internet tidak terlalu ramai, karena wilayahnya di kantor kecamatan jadi orang-orang juga segan untuk menggunakan *wifi* di sini. Saya sebagai pelajar jarang mengakses *wifi*, sesekali mengakses untuk kepentingan tugas. Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis, yaitu

Sari selaku pelajar, menyatakan bahwa sangat membantu dengan adanya program yang diberikan oleh pemerintah, jadi bisa mengakses hal-hal yang saya perlukan. Menurut saya pemasangan *wifi* di sini karena di dalam kantor kecamatan jadi banyak masyarakat yang tidak tahu kalau di sini ada akses *wifi* gratis. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa pihak di atas, diketahui bahwa lokasi Pasar Bukit Kemuning, Kotabumi tidak terlalu ramai pengguna yang mengakses internet tersebut. Program ini sangat membantu masyarakat sekitar, akan tetapi karena penempatan lokasi *wifi* di dalam kantor kecamatan Bukit Kemuning jadi masyarakat sekitar jarang yang mengetahui program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara menjalankan program internet gratis sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dinas tersebut, tujuan dari program internet gratis yaitu membantu masyarakat umum dalam hal mempermudah mengakses informasi dan akurat berbagai informasi yang diinginkan dan meningkatkan SDM masyarakat di Kabupaten Lampung Utara, tujuan meningkatkan SDM ini untuk semua kalangan masyarakat baik pelajar ataupun masyarakat umum.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dari 10 titik lokasi akses internet di Kabupaten Lampung Utara hanya 4 titik yang ramai pengguna akses internet, yaitu titik lokasi Bekas Makam Pahlawan di Jalan Alamsyah Ratuperwinegara, Kotabumi Selatan, Taman Sahabat, dan Tugu Payan Mas. Hal tersebut bisa dilihat dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti di semua lokasi internet gratis di Kabupaten Lampung Utara.

b. Ketercapaian Hasil Program

Suatu kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah untuk mengatasi suatu masalah tertentu dan hasil yang diinginkan dapat tercapai. Program internet gratis merupakan salah satu kebijakan pemerintah Kabupaten Lampung Utara untuk mempermudah masyarakat Lampung Utara dalam mengakses internet ataupun untuk meningkatkan pelayanan publik bidang teknologi di Lampung Utara. Ketercapaian hasil program dapat dilihat dari cara yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam hal pelaksanaan program internet gratis di Kabupaten Lampung Utara. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Madiyono, Kandatel Kotabumi, bahwa hasil dari program ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan program ini. Kalau alur dari program ini yang pertama dari Dinas Komunikasi dan Informatika membuat kerja sama atau kontrak berlangganan dengan PT. Telekomunikasi Indonesiat Tbk. Kemudian setelah membuat kontrak tersebut pihak Diskominfo membayar ke pihak PT. Telkom, Kotabumi.

Hal serupa dinyatakan oleh Bapak Radensyah, S.E., M.M, Seksi Penyelenggaraan Telekomunikasi, mengutarakan jika bicara tentang hasil program dapat kita lihat dari banyaknya pengguna internet gratis, saya kira kalau bicara hasil program bisa di survei ke tempat lokasi seberapa banyak pengguna program internet gratis itu dan apakah digunakan dalam hal positif atau negatif. Dan masalah pendanaan mengenai program internet gratis, pertama pemerintah memberikan dana kepada pihak Diskominfo, selanjutnya pihak Diskominfo membayarkan dana tersebut ke PT. Telkom, dana yang dibayarkan sesuai dengan kontrak yang ada. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Mahroni, Seksi Penyelenggaraan Pos, Telsus & Penyiaran, beliau menuturkan bahwa program internet

gratis ini sekarang sudah menjadi 10 titik, harapan kami program ini akan terus berkembang lagi. Diharapkan program ini tidak disalahgunakan oleh masyarakat yang menggunakannya.

Dari hasil wawancara yang didapat peneliti dari beberapa informan, bahwa program internet gratis ini dapat dilihat dari seberapa banyak pengguna akses internet, dan saat ini program tersebut sudah tersebar di 10 titik lokasi Kabupaten Lampung Utara.

Tabel 4. Rincian Layanan Detail of Services Program Internet Gratis

No	Layanan Services	Paket Packet	Lokasi Location		Lebar Pita Bandwidth (Kbps)	Biaya Charges		Keterangan Remarks
			Alamat Instansi	PIC		Instalasi Instalation	Bulanan	
1	Wifi Sub Scription	Government 6 Titik	1. Kantor PKK Ex Makam Pahlawan. 2. Masjid Jami' Kotabumi. 3. Prapatan JL. Pahlawan depan Kantor Pemda. 4. Kantor Kominfo Lampung Utara 5. Lapangan Kompi Lama (Koramil) JL. Pahlawan. 6. Simpang Saprodi Kec. Abung Selatan	Siswanto	6x20 Mbps= 120 Mbps	500x6= Rp 3.000.000	3.300.000	
Jumlah							3.300.000	

Sumber: Dokumen Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara tahun 2017

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa adanya rincian layanan atau biaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara terhadap PT. Telekomunikasi, Indonesia, Kotabumi. Hal ini membuktikan bahwa adanya proses pembayaran per bulan untuk enam titik lokasi di Kabupaten Lampung Utara yaitu Rp. 3.300.000 dilakukan sesuai dengan kontrak berlangganan tersebut.

Tabel 5. Rincian Layanan Detail of Services Program Internet Gratis

No	Layanan Services	Paket Packet	Lokasi Location		Lebar Pita Bandwidth (Kbps)	Biaya Charges		Keterangan Remarks
			Alamat Instansi			Instalasi	Per Bulan	
1	Akses Internet Wifi Sub Scripton	4	1. Titik Kotabumi 2. Titik Kemuning	Jn Raya Suheimi Alimin SE (082186192410)	40 Mbps		500.000	
	Jumlah						2.000.000	
	PPN 10%						200.000	
	Total						2.200.000	Include PPN 10%

Sumber: Dokumen PT. Telekomunikasi, Indonesia tahun 2016

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa adanya rincian layanan atau biaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara terhadap PT. Telekomunikasi, Indonesia, Kotabumi. Pembayaran per bulan yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara untuk 4 titik yaitu Rp. 2.200.000 dilakukan sesuai dengan kontrak berlangganan tersebut.

Diketahui bahwa adanya berita acara siap operasi dari pihak PT. Telekomunikasi, Indonesia yang menyatakan bahwa layanan tersebut siap atau layak dioperasikan. Pihak PT. Telekomunikasi, Indonesia, tidak akan menjalankan program tersebut apabila berita acara yang diajukan tidak ditandatangani atau tidak disetujui oleh pihak terkait. Diketahui juga jika pembayaran per bulan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan informatika terhadap PT. Telekomunikasi, Indonesia hal ini menyatakan bahwa program ini memang berjalan.

Hasil wawancara dengan Bapak Sanny Lumi, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, diketahui jika kita mau bicara hasil dari program ini itu tidak mudah, untuk meningkatkan SDM masyarakat itu tidak mudah. Itu tugas peneliti yang akan bertanya dengan pengguna internet gratis tersebut, apakah digunakan dalam hal positif atau negatif, yang menentukan hasil dari tujuan program ini masyarakat. Program internet gratis ini salah satu cara dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa khususnya masyarakat Lampung Utara, dalam rangka proses mencerdaskan kehidupan bangsa diperlukan sarana informasi publik. Sarana informasi yang bisa lebih mudah masyarakat akses. Karena apabila berbicara akses informasi bagi beberapa kalangan itu hal yang mahal, contohnya seperti orang yang kurang mampu untuk mengakses internet belum tentu ada uang untuk membeli kuota, dengan adanya *wifi* ini dari semua

kalangan ketika sedang duduk nyantai ataupun nongkrong bisa mengakses informasi dengan mudah di semua kalangan. Tinggal dilihat dari pemanfaatan masyarakat tersebut, apakah dimanfaatkan dalam hal positif atau negatif.

Selain itu Bapak Sanny Lumi juga menuturkan bahwa program internet gratis ini tidak ada panduan program, program ini masuk ke dalam program kegiatan pemerintahan daerah. Kalo panduan tidak ada, karena Diskominfo sifatnya hanya menyediakan akses pelayanan. Karena ada SK untuk pengolahan program ini, untuk proposal sendiri tidak ada. Program internet gratis yang sekarang dari 4 titik menjadi 10 titik pada prinsipnya itu mengharapkan agar masyarakat ini dalam mengakses informasi dapat lebih mudah dan cepat, dan tidak berkumpul pada satu titik lokasi saja. Berikut, 10 titik yang dipasang *wifi* di Lampung Utara dan bisa diakses gratis oleh masyarakat:

Tabel 6. Lokasi Internet Gratis di Kabupaten Lampung Utara

No	Lokasi	Keterangan
1	Simpang Saprodi	Berada di Kec. Abung Selatan, Kotabumi
2	Bekas Taman Makam Pahlawan di Jalan Alamsyah Ratuperwiranegara	Berada di Kec. Kotabumi Selatan, Kotabumi
3	Simpang Lampu Lalu Lintas Kebun Empat	Berada di Kec. Kotabumi Selatan, Kotabumi
4	Lapangan Koramil Kotabumi.	Berada di Kec. Kotabumi Selatan, Kotabumi
5	Pasar Buah Ramayana, Kotabumi.	Berada di Kec. Kotabumi Selatan, Kotabumi
6	Simpang Tiga jalan Pahlawan, tepatnya di depan kantor Pemkab Lampungura.	Berada di Kec. Kotabumi Selatan, Kotabumi
7	Taman Olah Seni.	Berada di Kec. Kotabumi

No	Lokasi	Keterangan
		Selatan, Kotabumi
8	Taman Sahabat.	Berada di Kec. Kotabumi Selatan, Kotabumi
9	Tugu Payan Mas.	Berada di Kec. Kotabumi Selatan, Kotabumi
10	Pasar Bukit Kemuning.	Berada di Kec. Bukit Kemuning, Kotabumi

Sumber: diolah oleh peneliti tahun 2017

Berdasarkan tabel 6 di atas terlihat bahwa di Kabupaten Lampung Utara terdapat 10 titik lokasi internet gratis. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara menambah lokasi titik akses *wifi* agar tidak terjadi penumpukan di satu titik lokasi saja, agar masyarakat bisa mengakses internet lebih mudah tanpa harus bertumpuk pada satu titik. Selain itu, penambahan titik lokasi internet gratis ini agar pemerataan akses internet gratis lebih terjangkau oleh masyarakat Kabupaten Lampung Utara.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam mengimplementasikan program ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara tidak memiliki panduan program, tidak ada *Standard Operating Procedure*, ataupun petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknisnya tentang pelaksanaan program internet gratis ini. Bagaimana bisa program bisa berjalan dengan baik apabila program tersebut tidak memiliki panduan program yang jelas ataupun SOP. Program internet gratis ini di implementasikan tanpa prosedur yang terstruktur.

c. Kepuasan Program

Kepuasan merupakan ketercapaian tujuan dalam suatu organisasi untuk mewujudkan prioritas dalam program internet gratis di Kabupaten Lampung Utara yang harus diberikan Dinas

Komunikasi dan Informatika yang dibutuhkan masyarakat dalam mengakses internet secara mudah. Kepuasan adalah hasil kinerja yang dilaksanakan sesuai dengan harapan. Sehingga kepuasan dapat diartikan untuk menunjukkan tingkat sejauh mana Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara dapat memberikan layanan sesuai yang diharapkan masyarakat.

Berkaitan dengan indikator kepuasan diketahui masih terdapat warga pengguna internet gratis yang kurang puas, karena dari hasil wawancara yang dilakukan di lokasi Simpang Saprodi, Abung Selatan, Kotabumi, didapatkan informasi bahwa akses *wifi*-nya lancar, tetapi tempatnya kurang strategis bagi pengguna yang ingin menggunakan. Jadi, perlu ditambah tempat duduk untuk pengguna yang mengakses *wifi* tersebut. Hasil serupa dikatakan oleh beberapa pengguna internet lainnya yang menyatakan bahwa tempat di sini kurang memadai, jadi kurang nyaman menggunakan akses *wifi*-nya, terkadang untuk mengakses juga lambat. Hal senada juga dikatakan oleh kelompok mahasiswa, yang menyatakan bahwa mereka jarang menggunakan akses *wifi* di sini, hanya sesekali saja. Jadi kurang tahu apakah akses di sini cepat atau tidak. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa di lokasi Simpang Saprodi, Abung Selatan, Kotabumi dari beberapa informan didapatkan bahwa masyarakat tidak puas dengan adanya program internet gratis ini dikarenakan sarana dan prasarana yang tidak memadai.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di Lokasi Bekas Taman Makam Pahlawan di Jalan Alamsyah Ratuperwiranegara Kotabumi Selatan, didapatkan informasi bahwa mereka puas dengan adanya program ini, akses *wifi*-nya lancar dan menjadi tempat berinteraksi, harapannya program ini agar lebih dikembangkan dan dapat tersebar di seluruh Kotabumi. Hal ini pun juga disampaikan oleh para pelajar selaku

pengguna internet gratis yang menyatakan bahwa mereka terbantu dengan adanya program ini, bahwa aksesnya cepat sehingga lebih mempermudah untuk mendapatkan informasi atau mencari tugas, tempatnya juga nyaman ada tempat duduknya untuk bersantai. Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa program internet gratis di lokasi Bekas Taman Makam Pahlawan di Jalan Alamsyah Ratuperwiranegara, Kotabumi Selatan, sangat membantu kalangan masyarakat yang membutuhkan dan mereka merasa puas dengan adanya program tersebut.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di Lokasi Simpang Lalu Lintas Kebun Empat, Kotabumi Selatan, menyatakan bahwa merasa puas dengan program ini, program ini salah satu kebutuhan. Demikian juga menurut pelajar yang menyatakan puas dengan program ini, aksesnya cepat tetapi sarana dan prasarana seperti tempat duduknya kurang dan tempatnya dirasa kecil makanya di sini jarang ramai dan hanya digunakan untuk bermain *game online*. Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa di lokasi Simpang Lampu Lalu Lintas Kebun Empat, Kotabumi Selatan, untuk mengakses internet lumayan cepat akan tetapi fasilitas sarana dan prasarananya kurang seperti tempat duduk dan lokasi ini tepatnya di pinggir jalan raya, dan pengguna merasa puas dengan program tersebut.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Lapangan Koramil Kotabumi, menyatakan bahwa kurang puas tapi terbantu dengan adanya program ini, aksesnya tidak terlalu cepat, kalau fasilitas kurang di sini tidak disediakan seperti tempat duduk ataupun fasilitas lainnya untuk pengguna yang lain. Pengguna internet gratis lainnya, menyatakan bahwa program ini bagus, tapi kalo masalah fasilitas di sini kurang memadai tidak dikasih fasilitas apapun, saya merasa kurang puas

saja fasilitasnya tidak ada. Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa di lokasi Lapangan Koramil Kotabumi, masyarakat terbantu dengan adanya program internet gratis akan tetapi fasilitas seperti sarana dan prasarana tidak diberikan, di lokasi tersebut hanyalah lapangan yang tidak disediakan tempat duduknya, pengguna akses internet masih kurang puas dengan program tersebut.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis, di Lokasi Pasar Buah Ramayana, Kotabumi, menyatakan bahwa merasa tidak puas dengan program ini. Program ini juga tidak terlalu disosialisasikan oleh pemerintah setempat, jadi akses *wifi* di sini sudah tidak bisa dipakai sejak 1 bulan terakhir ini. Dinyatakan bahwa terkadang aksesnya tidak bisa digunakan, fasilitas juga tidak diberikan hanya *wifi* saja yang terpasang. Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa di lokasi Pasar Buah Ramayana di Kotabumi, pengguna yang mengakses internet di lokasi tersebut merasakan tidak puas dikarenakan *wifi* tidak berjalan dengan lancar dan pemerintah setempat hanya memasang *wifi* saja tidak memberikan fasilitas yang lainnya untuk menunjang kenyamanan pengguna.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Simpang Tiga jalan Pahlawan, tepatnya di depan kantor Pemkab Lampung Utara, menyatakan bahwa mereka merasakan puas dengan program ini, walaupun tempatnya tidak terlalu luas akan tetapi sarananya lumayan mendukung dan akses *wifi*-nya lancar. Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis lainnya, menyatakan bahwa *wifi*-nya lancar dan sarana prasarananya juga cukup memadai, jadi mereka merasa puas dengan program internet gratis ini. Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa di lokasi Simpang Tiga jalan Pahlawan, tepatnya di kantor Pemkab Lampung Utara, pengguna akses internet di

lokasi tersebut merasakan puas dan fasilitas sarana dan prasarana juga cukup memadai.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Taman Olah Seni Kotabumi, didapatkan informasi bahwa mereka merasakan puas dengan program ini, fasilitasnya pun mendukung bisa bersantai bersama teman-teman dan lokasi ini menurut mereka strategis dan nyaman jadi pengguna internet juga nyaman menggunakannya. Dapat disimpulkan bahwa di lokasi Taman Olah Seni, Kotabumi, fasilitas sarana dan prasarana memadai dan untuk akses internetnya lancar, beberapa informan merasa puas dengan adanya program internet gratis ini.

Hasil wawancara dengan pengguna internet gratis di lokasi Taman Sahabat Kotabumi, menyatakan puas dengan program ini, tempatnya pun nyaman ada tempat duduknya dan ada jualan makanan jadi menikmati *wifi* sambil belanja di sini, akses internetnya pun lancar. Berdasarkan wawancara peneliti dengan para informan, bahwa di lokasi Taman Sahabat, Kotabumi masyarakat yang menggunakan akses internet merasa puas, dan nilai kepuasan dapat dilihat dari penggunaannya sendiri. Di lokasi tersebut fasilitasnya pun memadai seperti tempat duduk, tempat *charger*, dan ada pedagang yang berjualan di sekitar lokasi tersebut. Hal ini pun juga disampaikan oleh pengguna internet gratis lainnya, bahwa fasilitas di sini memadai untuk pengguna yang mengakses internet, aksesnya pun cepat dan mudah, saya merasa puas dan terbantu dengan adanya program ini. Rerata pengguna internet menyatakan bahwa *wifi* di sini lancar dan membantu untuk mencari tugas, fasilitasnya sudah cukup memadai dilihat dari tempat duduknya dan lokasinya pun di pinggir jalan dan dekat dengan lokasi keramaian.

Dari pendapat yang ditemui oleh peneliti dari informan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari beberapa informan di

lokasi Tugu Payan Mas Kotabumi, pengguna akses internet merasakan puas dan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah setempat juga mendukung, Jadi masyarakat yang menggunakan akses internet di lokasi tersebut merasa nyaman dengan fasilitas yang ada. Dapat disimpulkan bahwa di lokasi Pasar Bukit Kemuning, Kotabumi, masyarakat yang menggunakannya merasa kurang puas dikarenakan akses internet yang tidak cepat atau lambat ditambah lagi tidak adanya fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah setempat, hal ini yang membuat pengguna akses internet di lokasi tersebut merasakan kurang puas.

Berdasarkan analisis data, diketahui bahwa sebagian besar pengguna internet gratis di Kabupaten Lampung Utara merasa puas, dapat dilihat dari 10 titik lokasi internet gratis yaitu:

1. Lokasi Simpang Saprodi, Abung Selatan, Kotabumi dari beberapa informan didapatkan bahwa masyarakat tidak puas dengan adanya program internet gratis ini dikarenakan sarana dan prasarana yang tidak memadai.
2. Lokasi Bekas Taman Makam Pahlawan di Jalan Alamsyah Ratuperwiranegara, Kotabumi Selatan, sangat membantu kalangan masyarakat yang membutuhkan dan mereka merasa puas dengan adanya program tersebut.
3. Lokasi Simpang Lampu Lalu Lintas Kebun Empat, Kotabumi Selatan, untuk mengakses internet lumayan cepat akan tetapi fasilitas sarana dan prasarananya kurang seperti tempat duduk dan lokasi ini tepatnya di pinggir jalan raya, dan pengguna merasa puas dengan program tersebut.
4. Lokasi Lapangan Koramil Kotabumi, masyarakat terbantu dengan adanya program internet gratis akan tetapi fasilitas seperti sarana dan prasarana tidak diberikan, di titik

tersebut ditempatkan di Kantor Koramil, Kotabumi.

5. Lokasi Pasar Buah Ramayana di Kotabumi, pengguna yang mengakses internet di lokasi tersebut merasakan tidak puas dikarenakan *wifi* tidak berjalan dengan lancar dan pemerintah setempat hanya memasang *wifi* saja tidak memberikan fasilitas yang lainnya untuk menunjang kenyamanan pengguna, dan 1 bulan terakhir ini *wifi* tidak bisa digunakan.
6. Lokasi Simpang Tiga Jalan Pahlawanan, tepatnya dikantor Pemkab Lampung Utara, pengguna akses internet di lokasi tersebut merasakan puas dan fasilitas sarana dan prasarana juga cukup memadai.
7. Lokasi Taman Olah Seni, Kotabumi, fasilitas sarana dan prasarana memadai dan untuk akses internetnya lancar, beberapa informan yang didapatkan menyebutkan merasa puas dengan adanya program internet gratis ini.
8. Di lokasi Taman Sahabat, Kotabumi masyarakat yang menggunakan akses internet merasa puas, dan nilai kepuasan dapat dilihat dari penggunaannya sendiri. Di lokasi tersebut fasilitasnya pun memadai seperti tempat duduk, tempat *charger*, dan ada pedagang yang berjualan di sekitar lokasi tersebut.
9. Lokasi Tugu payan Mas, Kotabumi pengguna akses internet merasakan puas dan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah setempat juga mendukung, Jadi masyarakat yang menggunakan akses internet di lokasi tersebut merasa nyaman dengan fasilitas yang ada.
10. Lokasi Pasar Bukit Kemuning, Kotabumi, masyarakat yang menggunakan akses internet merasa kurang puas dikarenakan akses internet yang tidak cepat atau lambat ditambah lagi tidak adanya fasilitas sarana dan prasarana

yang diberikan oleh pemerintah setempat.

Dilihat dari kepuasan yang di kemukakan oleh beberapa informan pengguna internet gratis, masyarakat yang mengaku tidak puas terhadap program internet tersebut hanya berada di 4 titik lokasi. Beberapa item yang menjadi tolak ukur kepuasan dari pengguna akses internet yaitu: kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah setempat, dan akses internet tidak lancar. Empat titik lokasi tersebut adalah Simpang Saprodi Abung Selatan, Lapangan Koramil Kotabumi, Pasar Buah Ramayana Kotabumi, dan Pasar Bukit Kemuning.

Berdasarkan dokumentasi di atas yaitu pemancar *wifi* yang berada di salah satu lokasi internet gratis, pemancar *wifi* tersebut membuktikan benar bahwa adanya internet gratis di Kabupaten Lampung Utara. Pemancar *wifi* tersebut berfungsi sebagai alat yang bisa digunakan untuk memancarkan koneksi ke berbagai alat dan *smartphone*.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dan dokumentasi di lapangan yaitu salah satu lokasi internet gratis, dimana para pengguna menggunakan fasilitas yang sederhana yaitu tempat duduk yang terbatas dan membawa *Handphone* sendiri. Hal tersebut sedikit menggambarkan bagaimana pengguna internet gratis di Kabupaten Lampung utara.

Adanya kebijakan seperti internet gratis ini, dirasa sudah cukup baik dan nilai efektivitasnya jauh dapat dirasakan masyarakat yang memang masuk dalam kategori yang kurang mampu untuk membeli kuota atau ingin menggunakan fasilitas gratis dalam mengakses internet. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya program seperti itu seharusnya ini bisa menjangkau semua masyarakat. Program internet gratis ini diimplementasikan pada tahun 2016, dan sekarang sudah lebih

dari satu tahun akan tetapi program ini belum semua masyarakat yang menggunakannya dan merasakannya. Program internet gratis ini merupakan suatu program pemerintah yang bertujuan membantu masyarakat dalam hal mempermudah masyarakat mengakses internet serta meningkatkan Sumber Daya Manusia di Lampung Utara.

7. Evaluasi Program-program Internet Gratis di Kabupaten Lampung utara dalam Mendukung Literasi Publik

a. Identifikasi Tujuan Program

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tujuan program yang dilakukan oleh peneliti, Pada dasarnya tujuan diselenggarakannya program internet gratis di kabupaten Lampung utara adalah sebagai berikut:

1. Membantu masyarakat umum dalam hal mempermudah mengakses informasi secara cepat dan akurat berbagai informasi yang diinginkan.
2. Meningkatkan Kualitas SDM masyarakat di Kabupaten Lampung Utara.

Dengan adanya internet gratis, tentunya akan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh akses informasi dan berkomunikasi dengan dunia luar untuk berbagai kepentingan, terutama untuk pendidikan dan peningkatan kualitas SDM.

Tujuan internet gratis pada dasarnya adalah memberikan layanan internet gratis bagi masyarakat Kabupaten Lampung Utara, dan sasaran dari program ini adalah semua kalangan masyarakat yang membutuhkan untuk mengakses jaringan internet. Namun pada kenyataannya banyak yang belum

mengetahui dan merasakan program tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara harus lebih menyosialisasikan program ini agar diketahui oleh masyarakat luas di Lampung Utara.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara merupakan instansi pemerintah di bidang IT yang mencoba memfasilitasi segala kebutuhan teknologi warganya agar melek internet dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sampai saat ini, Dinas Komunikasi dan Informatika telah menyediakan fasilitas internet gratis di 10 titik taman Kabupaten Lampung Utara yang bisa di akses warga selama 24 jam. Peluncuran program internet gratis ini agar masyarakat Kabupaten Lampung Utara tidak gagap teknologi (gaptek) di era serba digital. Potensi masyarakat dalam penggunaan internet yang semakin meningkat sehingga membuat Diskominfo membuat suatu inovasi, yaitu dengan memberikan pelayanan berbasis pemanfaatan teknologi informasi atau lebih dikenal dengan istilah *e-Government*, seperti program internet gratis.

Program internet gratis ini juga merupakan salah satu upaya untuk mendukung Literasi publik, walaupun masih banyak hal yang lain untuk mendukung literasi publik dan program internet gratis ini hanya salah satu kebijakan kecil untuk mendukung literasi publik tersebut. Literasi publik dapat di artikan untuk hal positif dan hal negatif, apabila pemanfaatan internet gratis dimanfaatkan oleh masyarakat dalam hal positif maka itulah yang diharapkan oleh pemerintah selaku pembuat program dan apabila dimanfaatkan dalam hal negatif itu bukan termasuk tujuan yang diinginkan dari program internet gratis tersebut. Program internet gratis ini untuk mempermudah kalangan pelajar mengakses pelajaran dan tugas, dan mempermudah masyarakat umum untuk mengakses internet, dan

sasaran program ini bukan hanya untuk kalangan pelajar akan tetapi untuk semua masyarakat umum di Kabupaten Lampung Utara.

Internet untuk pembelajaran dapat difungsikan sebagai sumber belajar yang memuat data dan fakta untuk referensi belajar. Internet lebih mampu untuk memuaskan rasa ingin tahu siswa, sekaligus lebih murah untuk digunakan. Internet sangat mendukung kegiatan pendidikan, sehingga dapat membantu guru dalam mengembangkan pembelajaran. Penyampaian materi pembelajaran, pengumpulan tugas, konsultasi dalam hal pendidikan bahkan untuk akses nilai, semuanya dapat dilakukan secara jarak jauh atau *online*. Bagi peserta didik materi tidak hanya didapatkan dari guru tetapi dapat diperoleh melalui *browsing* (menjelajahi situs-situs internet).

Program internet gratis ini merupakan kebijakan yang strategis jika dijalankan sesuai dengan konsep tujuan yang ada demi terwujudnya visi dan misi. Namun dalam perjalanannya diperlukan aparatur yang profesional yang dapat menjalankan tugas dengan baik dan juga tidak kalah pentingnya adalah dukungan dari masyarakat terhadap kebijakan tersebut, sehingga program internet gratis tersebut dapat berjalan secara optimal. Program internet gratis ini merupakan fasilitas pendukung dalam mengimbangi kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan internet yang semakin marak dan juga sebagai tujuan dalam mewujudkan masyarakat informasi. Program internet gratis sebetulnya menjadi pelayanan publik yang menarik, dimana sebuah tempat disediakan dan dapat digunakan secara gratis.

Menurut Wilson dalam Wahab (2014:13) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah tindakan-tindakan, tujuan-tujuan, dan pernyataan-pernyataan pemerintah mengenai masalah-masalah tertentu, langkah-langkah yang telah atau sedang

diambil (atau gagal diambil) untuk diimplementasikan, dan penjelasan-penjelasan yang diberikan oleh mereka mengenai apa yang telah terjadi (atau tidak terjadi). Mengacu kepada pendapat di atas bahwa kebijakan publik merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dirumuskan dan dilakukan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu dan merumuskan cara-cara pencapaian tujuannya, dalam hal ini program internet gratis telah sesuai dengan pernyataan tersebut. Yakni tujuan program internet gratis yakni pertama, membantu masyarakat dalam hal mempermudah Membantu masyarakat umum dalam hal mempermudah mengakses informasi secara cepat dan akurat berbagai informasi yang diinginkan, kedua meningkatkan SDM di Kabupaten Lampung utara.

Harapan Pemerintah Daerah jasa internet dipakai untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia Lampung Utara, bukan untuk hal yang negatif. Hasil wawancara yang peneliti dapat dari pengguna internet gratis di Kabupaten Lampung Utara bahwa adanya internet gratis ini membantu dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, penyebaran informasi pun dapat terpenuhi. Diskominfo Kabupaten Lampung utara sudah menunjukkan usahanya dalam memamatkan tujuan program internet gratis ini. Dimana program internet gratis ini merupakan program yang disediakan bagi masyarakat Kabupaten Lampung Utara untuk dapat beradaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi khususnya penggunaan internet dan juga satu diantara bentuk mewujudkan masyarakat informasi.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, disimpulkan bahwa terdapat 4 lokasi internet gratis yang ramai pengguna akses internetnya, sebab di lokasi tersebut lebih terjangkau tempatnya dan lebih nyaman di gunakan, 4 titik tersebut yaitu: Bekas Taman Makam Pahlawan di Jalan Alamsyah Ratuperwinegara,

Kotabumi Selatan, Taman Olah Seni, Taman Sahabat, dan Tugu Payan Mas. Sedangkan 6 titik lokasi yang tidak ramai penggunanya, yaitu Simpang Saprodi, Abung Selatan, Simpang Lampu Lalu Lintas Kebun Empat, Kotabumi Selatan, Lapangan Koramil Kotabumi, Pasar Buah Ramayana, Kotabumi, Simpang Tiga Jalan Pahlawan tepatnya di depan kantor Pemkab Lampung Utara, dan Pasar Bukit Kemuning. Salah satu lokasi yaitu Pasar Buah Ramayana dianggap tidak ada yang menggunakan *wifi* tersebut dikarenakan masyarakat yang tidak tahu adanya program internet gratis dan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara, dan ditempatkan dikantor Pelayanan Polisi Militer yang membuat masyarakat tidak mengetahui program tersebut. Seharusnya pemerintah lebih memilih lokasi strategis yang menjadi tempat pemasangan *wifi* tersebut.

b. Ketercapaian Hasil Program

Dari hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam ketercapaian hasil program dapat dilihat dari seberapa banyaknya masyarakat yang merasakan dampak positif dari adanya program ini, dan seberapa banyak pengguna program tersebut.

Diketahui proses pelaksanaan program internet gratis dapat dikatakan belum optimal karena Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara tidak panduan program, tidak ada SOP yang harus dilaksanakan untuk menjalankan program tersebut. Dinas Komunikasi dan Informatika menjalankan program ini berdasarkan kebijakan dari pemerintah serta berdasarkan visi dan misi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara. Dalam mengimplementasikan program ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara

tidak memiliki panduan program, tidak ada SOP. Bagaimana bisa program bisa berjalan dengan baik apabila program tersebut tidak memiliki panduan program yang jelas ataupun SOP. Program internet gratis ini di implementasikan tanpa prosedur yang terstruktur. Petunjuk Pelaksana pada program internet gratis ini tertuang dalam Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informasi Nomor 2 Tahun 2013 Tentang Penyediaan Jasa Akses Internet Tanpa Kabel (Wireless) Pada Program Kewajiban Pelayanan Uniersal.

Terkait pelaksanaan program Dinas Komunikasi dan Informatika yaitu bekerja sama dengan PT. Telekomunikasi, Indonesia tbk. sebagai perusahaan yang memasang jaringan internet dan dalam hal pembayaran pun Dinas Komunikasi dan Informatika membayar sesuai dengan kontrak berlangganan yang ditetapkan sebelumnya. Rincian layanan atau biaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara terhadap PT. Telekomunikasi, Indonesia, untuk 6 titik yaitu Simpang Saprodi, Bekas Taman Makam Pahlawan di Jalan Alamsyah Ratuperwiranegara, Simpang Lampu Lalu Lintas Kebun Empat, Lapangan Koramil Kotabumi, Pasar Buah Ramayana, Kotabumi, Simpang Tiga jalan Pahlawan, tepatnya di depan kantor Pemkab Lampura, sebesar Rp.3.300.000 per bulan sesuai dengan kontrak berlangganan yang ada. Sedangkan untuk 4 titik yaitu Taman Olah Seni, taman Sahabat, tugu Payan Mas, Pasar Bukit Kemuning, Dinas Komunikasi dan Informatika membayar per bulan sebesar Rp 2.200.00 sesuai dengan kontrak berlangganan yang ada. Kontrak berlangganan ini dipisah dikarenakan sebelumnya program internet gratis ini hanya 4 titik pada tahun 2016 dan pada tahun 2017 program ini ditambah 6 titik.

Sebelum program tersebut dijalankan, Pihak PT.

Telekomunikasi, Indonesia, membuat berita acara siap operasi yang menyatakan bahwa layanan tersebut siap atau layak dioperasikan, berita acara tersebut ditandatangani oleh pihak-pihak terkait. Prosedur yang digunakan Diskominfo dalam program internet gratis tersebut sebagai berikut:

- 1) Pihak Diskominfo bekerja sama dengan PT. Telekomunikasi, Indonesia selaku pemasang jaringan internet.
- 2) Pihak Diskominfo membayar setiap bulannya kepada PT. Telekomunikasi.
- 3) Apabila jaringan internet tersebut mengalami masalah di salah satu lokasi, pihak diskominfo akan mengecek ke lokasi tersebut.
- 4) Setelah itu pihak diskominfo akan menghubungi pihak PT. Telekomunikasi terkait masalah tersebut.

Tujuan akhirnya dalam program internet gratis ini yaitu dalam rangka mendukung tujuan negara kita yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa khususnya masyarakat Lampung Utara. Program internet gratis pada tahun 2016 hanya 4 titik sekarang tahun 2017 menjadi 10 titik lokasi internet gratis di Kabupaten Lampung Utara. Program internet gratis ini sejak awal tahun 2016 sampai sekarang, dari 4 titik menjadi 10 titik. Penambahan titik tersebut dikarenakan, masyarakat khususnya pemuda pemudi di Lampung Utara, saat ini sudah banyak yang berkumpul jadi diharapkan dengan penambahan titik tersebut bisa mengakses informasi dengan mudah tanpa harus numpuk di satu tempat, jadi tersebar maka mereka pun bisa berkumpul mendapatkan informasi, termasuk mahasiswa ataupun pelajar yang mencari bahan tugas. Sasaran dari program ini semua kalangan masyarakat yang digunakan untuk hal positif.

Pelayanan Publik di bidang teknologi yang kurang baik di Kabupaten Lampung Utara yang mengharuskan Pemerintah Daerah membuat suatu kebijakan kecil dalam memperbaiki pelayanan publik tersebut. Karena internet pada zaman sekarang sangatlah penting dan suatu hal yang memang sifatnya dibutuhkan masyarakat baik di dalam mencari informasi publik, sektor pendidikan, banyak hal yang bisa diambil dari internet ini.

Pemerintah menjadikan ini sebuah program, karena tidak semua masyarakat Lampung Utara bisa mengakses internet. Dengan program ini, mereka hanya sekadar menggunakan laptop atau *handphone* mereka bisa *browsing* yang diinginkan. Pemerintah Lampung Utara mengharapkan bagi pengguna program internet gratis ini agar digunakan sebagai hal yang positif. Diharapkan dari sisi penggunaannya dikembalikan penuh dengan masyarakat, ketika internet ini dijadikan dalam hal positif maka akan bersifat positif dan apabila ketika internet ini dijadikan hal yang negatif maka akan bersifat negatif.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:5) pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik instansi pemerintah pusat, instansi pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dimana pelaksanaannya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengacu kepada pendapat di atas, Pemerintah Daerah membuat program internet gratis ini untuk membantu masyarakat Lampung utara dalam mengakses internet, dan meningkatkan pelayanan publik di Lampung Utara. Berikut, 10 titik yang dipasang *wifi* di Lampung Utara dan bisa diakses gratis oleh masyarakat:

1. Simpang Saprodi, Abung Selatan.
2. Bekas Taman Makam Pahlawan di Jalan Alamsyah Ratuperwiranegara, Kotabumi Selatan.
3. Simpang Lampu Lalu Lintas Kebun Empat, Kotabumi Selatan.
4. Lapangan Koramil Kotabumi.
5. Pasar Buah Ramayana, Kotabumi.
6. Simpang Tiga jalan Pahlawan, tepatnya di depan kantor Pemkab Lampura.
7. Taman Olah Seni.
8. Taman Sahabat.
9. Tugu Payan Mas.
10. Pasar Bukit Kemuning.

Sepuluh titik internet gratis di atas dirasakan oleh semua kalangan masyarakat Kabupaten Lampung Utara, akan tetapi dari hasil wawancara peneliti bahwa sebagian besar yang menggunakan akses internet di 10 titik lokasi tersebut adalah pelajar. Mengenai pelaksanaan program internet gratis ini, agar terselenggara sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya maka Diskominfo haruslah membuat panduan program pelaksanaan tentang program internet gratis atau Standar Operasional Prosedur Kegiatan. Dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika lampung Utara menambah titik lokasi internet gratis, yang sebelumnya 4 titik sekarang menjadi 10 titik agar terjadi pemerataan akses internet. Artinya, pengguna akses internet gratis tidak hanya berkumpul pada 1 titik lokasi melainkan mereka bisa menggunakan akses internet dengan mudah di titik-titik lokasi yang disediakan.

c. **Kepuasan Program**

Mengenai kepuasan program internet gratis di Kabupaten Lampung Utara diketahui masyarakat merasakan puas. Hal tersebut bisa dilihat dari kepuasan yang dikemukakan oleh beberapa pengguna akses internet yang mengaku puas terhadap program internet gratis. Dari simpulan terhadap seluruh wawancara para pengguna akses internet, kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna akses internet dilihat dari sarana dan prasarana yang cukup memadai, adanya tempat duduk yang layak dan bisa di jadikan tempat berkumpul bersama teman-teman, akses internet yang cukup lancar dan sesuai kebutuhan masyarakat, sebab mempermudah masyarakat mendapatkan informasi.

Berdasarkan hasil analisis, masyarakat yang mengaku tidak puas terhadap program internet tersebut hanya berada di 4 titik lokasi. Beberapa item yang menjadi tolak ukur kepuasan dari pengguna akses internet yaitu: kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah setempat, dan akses internet tidak lancar. 4 titik lokasi tersebut adalah Simpang Saprodi Abung Selatan, Lapangan Koramil Kotabumi, Pasar Buah Ramayana Kotabumi, dan Pasar Bukit Kemuning.

Peneliti menemukan fakta bahwa di salah satu lokasi internet gratis yaitu Pasar Buah Ramayana Kotabumi, akses internet tidak berjalan dengan lancar dan terkadang akses internet tidak dapat digunakan atau mati, bahkan pada saat ini akses *wifi* di lokasi Pasar Buah Ramayana, Kotabumi tidak bisa digunakan. Artinya, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang maksimal. Lokasi pemasangan *wifi* gratis di Kabupaten Lampung Utara tidak efektif dikarenakan lokasi yang tidak strategis, seperti di lokasi Pasar buah Ramayana yang ditempatkan di titik lokasi kantor Pelayanan Pengaduan Polisi Militer yang

menggunakan akses *wifi* tersebut hanyalah pengguna kantor tersebut saja, selanjutnya di lokasi Simpang Saprodi, Abung Selatan, ditempatkan di titik lokasi *fotocopyan* yang sarana dan prasarananya pun tidak disediakan, selanjutnya di lokasi Lapangan Koramil Kotabumi, yang ditempatkan di titik lokasi di Kantor Koramil, Kotabumi. Sebaiknya *wifi* tersebut dipindahkan ke lokasi yang lebih strategi, agar bisa dimanfaatkan dengan masyarakat.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, program ini memang sangat membantu masyarakat Kabupaten Lampung Utara, masyarakat sangat terbantu dan merasakan puas dengan program ini. Namun program ini kurang adanya upaya dari Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia masyarakat Lampung Utara, Dinas terkait tidak melakukan pelatihan-pelatihan tentang TIK sehingga masih banyaknya masyarakat Lampung Utara yang masih gagap teknologi atau kurang mampu mengakses internet, selain itu internet tidak dimanfaatkan dalam hal yang positif.

Berdasarkan semua penjelasan dari masing-masing indikator, diketahui bahwa tujuan program internet gratis di Kabupaten Lampung Utara belum tercapai. Hal ini dapat dilihat dari kedua tujuan program internet gratis yakni membantu masyarakat umum dalam hal mempermudah mengakses informasi secara cepat dan akurat berbagai informasi yang diinginkan, sudah tercapai dilihat melalui kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Lampung Utara, masyarakat terbantu dengan adanya program tersebut, sedangkan tujuan kedua yakni Meningkatkan Kualitas SDM di Kabupaten Lampung Utara, peneliti simpulkan program tersebut tidak ditempatkan pada lokasi di wilayah pendidikan, sehingga tidak

dimanfaatkan secara maksimal oleh para pelajar dan sebagian besar pengguna akses internet di Lampung Utara mempergunakannya untuk bermain *game online*.

BAB V. MODEL PEMBANGUNAN PROGRAM UNGGULAN PEMERINTAH DAERAH

1. Analisis Perkembangan Tipologi Inovasi Program Pemerintah

Dalam menghadapi produktivitas lagging dan penciptaan lapangan kerja, banyak pemerintah OECD mencari sumber-sumber baru pertumbuhan dan telah mengakui pentingnya layanan dalam hal ini. Layanan sudah mencapai sekitar 70% dari produk domestik bruto (PDB) dan paling lapangan kerja di seluruh OECD. Layanan juga berkontribusi setengah atau lebih dari semua nilai tambah dalam total ekspor (OECD, 2013).

Batas-batas antara jasa dan manufaktur juga semakin kabur. Memang, produsen sukses sering menggabungkan layanan dengan produk-produk manufaktur dengan cara yang inovatif. Sebagai contoh, selama krisis global, Hyundai berhasil tumbuh pangsa pasar otomotif AS pada bagian dengan memperkenalkan asuransi pendapatan kerugian bagi pembeli. Caterpillar telah memperkenalkan kerangka kerja charging berdasarkan volume material yang dipindahkan oleh mesin nya.

Terlepas dari pertumbuhan secara keseluruhan dalam pelayanan, produktivitas di sektor ini telah meningkat perlahan-lahan di banyak negara OECD. Karena berat ekonomi sektor ini, meningkatkan produktivitas jelas merupakan langkah penting dalam mencapai pertumbuhan produktivitas agregat yang lebih tinggi (diakui, bagaimanapun, bahwa, semua sederajat, meningkatkan produktivitas jasa akan memberikan tekanan pada

pekerjaan dalam jangka pendek). Oleh karena itu para pembuat kebijakan memberikan perhatian yang lebih besar mempromosikan inovasi dan produktivitas layanan melalui desain kondisi kerangka kerja yang tepat, seperti regulasi dan kebijakan persaingan, dan kebijakan inovasi yang ditargetkan. Analisis OECD menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan berkaitan positif lapangan kerja dan pertumbuhan omset perusahaan. Selanjutnya, dampak positif dari inovasi layanan yang ditemukan tidak kalah penting dari orang-orang dari jenis lain dari inovasi (OECD, 2015).

Inovasi layanan memiliki beberapa karakteristik tertentu. Jasa perusahaan biasanya berinvestasi kurang dari produsen dalam R & D, tetapi proporsi tinggi perusahaan jasa masih berinovasi. Memang, layanan pengetahuan intensif perusahaan memiliki tingkat inovasi sebanding dengan perusahaan-perusahaan di bidang manufaktur berteknologi tinggi. Industri jasa juga cenderung untuk berinovasi dalam interaksi dengan pelanggan, pemasok dan pesaing. Perusahaan jasa juga menggunakan berbagai mekanisme untuk tepat manfaat dari inovasi mereka. Mekanisme ini termasuk perlindungan formal kekayaan intelektual, melalui hak desain, merek dagang, hak cipta dan paten (meskipun paten terjadi terutama pada layanan pengetahuan intensif). Perlindungan Informal juga digunakan, mulai dari klausul kerahasiaan dalam kontrak kerja untuk memimpin-kali dalam siklus inovasi.

Rata-rata, layanan pasar menggunakan sebanyak modal tetap per karyawan sebagai produsen, tapi itu lebih miring ke arah bangunan dan ICT. Industri jasa meningkatkan produktivitas mereka dengan menggabungkan investasi modal tetap dengan aktiva tidak berwujud seperti perangkat lunak komputer, modal manusia, desain dan model bisnis baru. Perbedaan besar ada di

seluruh negara dalam skala investasi bisnis di aset tidak berwujud, dan banyak pengaturan kebijakan memainkan peran (OECD, 2013). Sebagian besar Eropa, misalnya, tertinggal Amerika Serikat sehubungan dengan investasi intangible. Kebijakan harus memastikan bahwa kondisi kerangka yang baik ada sehingga memudahkan investasi bisnis di kedua aset berwujud dan tidak berwujud.

Beberapa pekerjaan OECD telah menemukan bahwa perusahaan-perusahaan sektor jasa yang kurang terwakili dalam program inovasi. Kebijakan demikian harus memastikan bahwa perusahaan-perusahaan ini menikmati akses yang sama ke non bentuk berdasarkan R & D dukungan inovasi (OECD, 2015). Di beberapa negara, kebijakan untuk mendukung inovasi telah dikembangkan terutama dari R & D atau perspektif manufaktur. Para pembuat kebijakan perlu memastikan bahwa kebijakan baik disesuaikan dengan karakteristik khusus dari inovasi layanan (misalnya keterlibatan yang lebih langsung dari pengguna) dan ke pasar dan bahwa mereka berurusan dengan kegagalan sistemik yang menghambat inovasi layanan. Kebijakan untuk inovasi layanan mencakup berbagai tujuan strategis (Tabel 1), dari memperkuat kapasitas penelitian publik untuk memajukan pengetahuan di bidang non-teknologi atau yang berhubungan dengan layanan domain, untuk mendorong inovasi layanan oleh perusahaan, untuk memperkuat kapasitas bisnis untuk menerapkan organisasi dan perubahan pemasaran, untuk mendukung kewirausahaan yang inovatif dalam pelayanan, untuk mengadopsi pendekatan yang ditargetkan sektor dengan mendukung industri jasa, dll

Australia, Austria, Perancis, Jerman, Denmark dan Finlandia adalah contoh negara-negara OECD dengan instrumen

yang ditargetkan untuk inovasi layanan. Instrumen yang berfokus pada jasa meliputi:

- *Membuat R & D dukungan yang lebih relevan dengan sektor jasa:* Di negara-negara, pendekatan yang relevan telah dimasukkan mendirikan R & D program yang berkaitan dengan kebutuhan yang lebih R & D intensif segmen sektor jasa, seperti komputasi, perangkat lunak dan jasa telekomunikasi, dan mempromosikan R & D untuk aplikasi ICT untuk industri jasa seperti perawatan kesehatan, intermediasi keuangan, grosir dan perdagangan ritel.
- *Dukungan untuk aplikasi TIK:* bisnis jasa yang terkait dengan TIK telah menerima dukungan yang kuat di banyak negara (misalnya untuk e perdagangan). Dukungan tersebut kadang-kadang memiliki dimensi modal manusia. Misalnya, Kementerian Denmark Sains, Teknologi dan Inovasi telah menerapkan langkah-langkah untuk membantu staf ICT pendidikan pendek siklus yang lebih tinggi (seperti multi-media desainer) untuk mendapatkan kredit terhadap pendidikan universitas.
- Dukungan untuk industri jasa yang berorientasi, termasuk perangkat lunak.
- *Membina start-up di layanan:* perusahaan baru yang efektif berfungsi sebagai platform bereksperimen dengan inovasi sektor layanan (seperti yang mereka lakukan di bidang manufaktur).
- Mengamankan regulasi transparansi transfer data publik (peta, data meteorologi, dll) untuk penggunaan komersial.
- Mengintegrasikan inovasi layanan dalam kebijakan untuk jaringan industri yang lebih baik dan penelitian publik (kebijakan komersialisasi).

- Menyesuaikan kebijakan dan instrumen inovasi dengan sisi permintaan seperti pengadaan publik (Finlandia, Inggris Raya) dan peraturan yang lebih memudahkan layanan inovasi (Swedia, Denmark, Jerman, Inggris Raya).

Tabel 7. Inovasi Pelayanan: Tipologi Inisiatif Kebijakan Nasional dan Contoh Negaranya

Policy instruments		Selected country examples
Strategic objective: Improving policy governance		
Direction and	Dedicated strategy or plan	Norway (Health&Care21),
priority setting	As part of a broader strategy or plan (incl. industrial plan)	Colombia (National Policy on STI CONPES 3582 and Production Transformation Programme), France (Plans for Industrial Recovery), Netherlands (Top Sectors), Poland (National Cohesion Strategy), Sweden (National Innovation Strategy), UK (UK Industrial Strategy, Productivity Plan)
	As part of a smart specialisation strategy	Chile (Technologies and Services in Health Programme), Croatia (Health and quality of life).
	As part of an Open Data Strategy	Australia (Data Sharing for Innovation).
Multistakeholders' participation		Colombia (Knowledge Networks initiative), France (National Industrial Council and dedicated sectoral strategic committees), Germany (Services Task Force), Greece (Innovation Platforms), Ireland (Services Strategy Group)
Monitoring and evaluation	Programme evaluation	Austria (mid-term evaluation of the Service Innovation Initiative).
Strategic objective: Strengthening public research capacity		
Financial support	Revised public funding mechanisms	Ireland (Innovation 2020: new challenge-based funding system)
	R&D funding programmes	Germany (Innovation with Services, Innovations for Tomorrow's Production, Services, and Work), Sweden (VINNOVA Sectoral R&D programmes)
Platforms and infrastructures	Centres of excellence	Netherlands (Leading Technological Institutes-Novay)
Strategic objective: Strengthening business capacity to innovate		
Direct funding (grants, subsidies, etc.)	Service-related R&D projects	Austria (Service Initiative), Sweden (VINNOVA Sectoral R&D programmes)
	Non-technological and services innovation	Ireland (Business Innovation Initiative, Credit Guarantee Scheme), Lithuania (Eco-innovation schemes for SMEs), Netherlands (Green growth policy), Turkey (Green Future Accelerator Fund)
	Eco-innovation schemes	Lithuania (Eco-innovation schemes for SMEs), Netherlands (Green growth policy), Turkey (Green Future Accelerator Fund)
	Software development, ICT solutions	Czech Rep. (ICT and shared services programme)
	Service innovation in start-ups and young firms	Croatia (Grants for Innovation in entrepreneurship), France (French Tech Grant), Greece (New Innovative Entrepreneurship)
Public procurement		Iceland (Better service for less), Italy (Pre-commercial procurement of innovative solutions for the public administration)
Tax incentives	Expenditure-based (e.g. eligibility of software development costs, preferential treatment of software companies)	China (Business and VAT reduction), Netherlands (WBSO tax credit), Spain (SSC exemption)
	Free-tax zones	Turkey (TDZ exemptions)
	Standards, training, networking	Colombia (Innovation Locomotive for Enterprises, Colombia)

Non-financial support	Standards, training, networking and knowledge services (vouchers)	Colombia (Innovation Locomotive for Enterprises, Colombia 3.0 summit), Denmark (Service Innovation Centres), Peru (Technology and Innovation Center)
Sector-targeted support	Health and healthcare	Belgium (Flanders' Care Invest),
	Culture and creative industries	Greece (Innovation Platforms)
	ICT	Colombia (Vive Digital plan)
Strategic objective: Improving knowledge transfers and interactions		
Platforms, networks and infrastructures	Technology platforms	Argentina (Technology Platforms Projects), Ireland (network of Research & Technology Organisations)
	Networking infrastructures (incl. one-stop shop)	Argentina (Demand and Technology Transfer Platform), Ireland (IVI Innovation Value Institute for IT best practices)
	Accelerators	Korea (Global excellator programme)
Reform and regulation		Japan (collective examinations for IP portfolio)
Strategic objective: Strengthening skills for innovation		
Education and training (supply-side)		Denmark (short-cycle ICT training), Slovenia (UPI Programme)
Labour market policies (demand-side)		Ireland (Innovation 2020: appointment of "star" researchers)

* See also the *STI Outlook Policy Profiles on Public-sector innovation, Open Science, Tax incentives for business R&D and innovation*.

This table draws upon recent analytical work on the innovation policy mix carried out for the *OECD STI Outlook* under the aegis of the OECD Committee for Scientific and Technological Policy (Kergroach et al., forthcoming). Country information is drawn from the EC/OECD International Science, Technology and Innovation Policy (STIP) Database, edition 2016, <https://www.innovationpolicyplatform.org/topic-menu/sti-policy-database>.

Seperti banyak instrumen kebijakan untuk layanan yang relatif baru, penilaian dampak jarang terjadi. Kurangnya indikator dan langkah-langkah inovasi layanan juga menghalangi pemahaman tentang dampak dari inovasi layanan dan kebijakan. Tantangan utama bagi pembuat kebijakan adalah untuk mengidentifikasi dan beradaptasi praktik terbaik untuk mempromosikan inovasi layanan. Pengukuran telah membaik, namun masih banyak tantangan:

- Survei dan pedoman pengukuran harus bersaing dengan meningkatnya kompleksitas bagaimana R & D dan kegiatan inovasi yang diselenggarakan di dalam dan di perusahaan-perusahaan.
- Cakupan layanan dalam survei inovasi telah meningkat, namun sedikit informasi yang dikumpulkan pada layanan inovasi: pertanyaan baru / indikator harus dikembangkan dan diuji.
- Selain survei, sumber informasi lainnya harus lebih dieksploitasi (*misalnya* data administratif).

- Infrastruktur data untuk menganalisis inovasi layanan berbasis harus diperkuat, dan akses bagi para peneliti untuk data (mikro-data, data sektor publik, dll) harus difasilitasi.
- Informasi lebih lanjut kuantitatif dan kualitatif diperlukan untuk menginformasikan desain instrumen kebijakan baru atau yang ditingkatkan untuk inovasi layanan.

Selain itu, terdapat juga tren kebijakan terbaru:

- Dalam beberapa tahun terakhir telah terjadi pergeseran untuk menyertakan dukungan kebijakan untuk layanan inovasi dalam instrumen utama seperti kredit pajak R & D. Memang, tingkat berputar di nasional kebijakan layanan bertarget antara 2014-16 jauh lebih rendah daripada di daerah kebijakan IMS lain, yang berarti bahwa intervensi kebijakan untuk memperbaharui, merampingkan atau merevisi program kebijakan yang ditargetkan untuk layanan tetap relatif terbatas (Gambar 1). Program baru telah diperkenalkan, terutama dalam mendukung pelayanan kesehatan dan pendidikan.
- Bahkan, daripada menciptakan instrumen khusus untuk layanan baru, sebagian besar negara OECD sedang dalam proses mengubah lingkup instrumen yang ada. Misalnya, pada tahun 2016 Irlandia diluncurkan Inovasi 2020, sebuah program yang antara tujuan-tujuan lain bertujuan untuk meningkatkan kapasitas di sektor pendidikan tinggi dengan menunjuk peneliti dengan track record yang terbukti penelitian solusi-driven dalam layanan dan proses bisnis, bekerja sama dengan para pemimpin bisnis.
- Semakin banyak negara juga memiliki beberapa jenis strategi inovasi layanan, baik sebagai bagian dari visi yang

lebih luas pada inovasi, atau strategi spesialisasi pintar, atau dalam kaitannya dengan tantangan sosial dan inovasi di sektor publik (Tabel 1). Di Jerman, misalnya, Services Task Force berkaitan dengan berbagai topik, termasuk endowing kursi universitas, mengembangkan "Service buatan Jerman" merek, membangun kualifikasi layanan terkait dan mempromosikan penelitian layanan yang relevan. The Services Task Force termasuk dalam Sains dan Industri Penelitian Union (Forschungsunion Wirtschaft Wissenschaft), yang bertujuan untuk mendukung Strategi High-Tech pemerintah.

- Insentif pajak juga semakin diperluas untuk mencakup inovasi layanan, seperti di Belanda dan Australia. Di beberapa negara prosedur pengadaan publik sedang dimodifikasi dengan tujuan memacu inovasi layanan.

2. Lima peran dalam inisiatif inovasi sektor publik

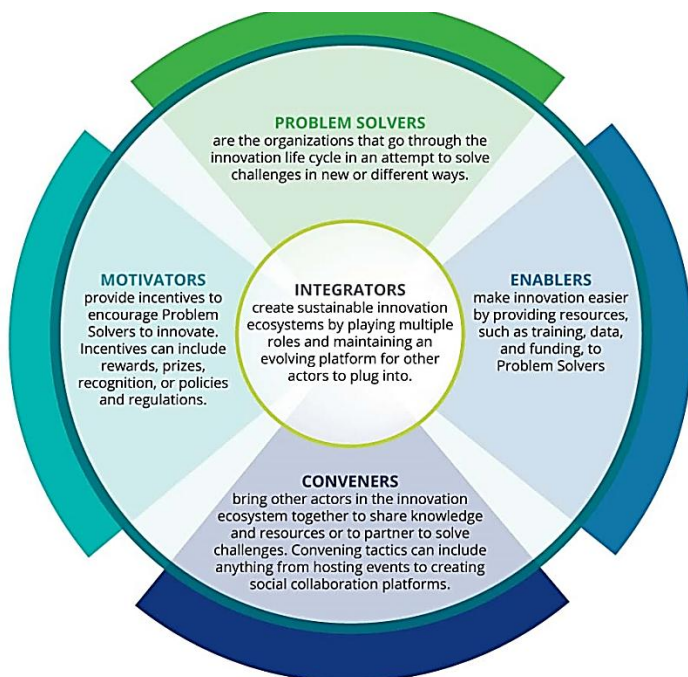
Analisis lebih dari 100 inisiatif inovasi menonjol³ berfokus pada tantangan sosial di seluruh Amerika Serikat menegaskan apa yang sudah terkenal: bahwa definisi "inovasi" bervariasi dari satu kelompok ke kelompok lain.⁴

Namun, jika salah satu mengklasifikasikan inisiatif ini berdasarkan apa yang mereka benar-benar berusaha untuk mencapai-yaitu, jika kita mengambil kata "inovasi" dari persamaan-pola mulai muncul. Hampir setiap seperti upaya-terlepas dari apakah mereka diluncurkan oleh perusahaan swasta sektor, sebuah organisasi nirlaba, yayasan, individu, atau instansi pemerintah-melibatkan organisasi bermain setidaknya satu dari lima peran kunci:

- Mengembangkan solusi inovatif

- Memberikan alat lain atau sumber daya untuk membuat inovasi lebih mudah
- membuat insentif untuk memacu inovasi
- Membawa berbagai aktor bersama-sama untuk berkolaborasi melalui proses inovasi
- Membentuk dan / atau mempertahankan ekosistem inovasi secara keseluruhan

Model inovasi program pelayanan publik dalam hal ini merujuk kepada lima peran ini sebagai *Problem Solver*, *Enabler*, *Motivator*, *Convener*, dan *Integrator*.



Gambar 4. Lima Peranan Inovasi Dalam Pelayanan Publik Menurut Holden, et al (2017)

Peran ganda sering penting untuk membuat upaya inovasi sukses, dan masing-masing peran melibatkan penerapan serangkaian tertentu strategi dan pendekatan. Misalnya, dalam kasus pemetaan materi gelap, platform yang Kaggle ini bertindak sebagai Motivator, memberikan insentif keuangan yang diminta pemecah Masalah non-tradisional untuk terlibat. Badan ruang angkasa bertindak sebagai enabler, kontribusi data penting yang memungkinkan O'Leary untuk mengembangkan solusi inovatif.

Mengambil pendekatan berbasis ekosistem untuk inovasi dapat memiliki dampak yang dramatis dalam mengatasi tantangan sosial. Jika masing-masing aktor dalam suatu ekosistem mengerti peran yang tepat dan terlibat dalam strategi yang tepat untuk memenuhi peran ini, seluruh ekosistem dapat berfungsi lebih efektif. Sebuah pemahaman yang jelas tentang peran yang tepat seseorang juga dapat berfungsi sebagai titik awal yang berharga untuk organisasi berharap untuk meluncurkan inisiatif inovasi baru, membantu mereka menggunakan sumber daya seefisien mungkin dan berinteraksi dengan cara yang saling melengkapi dengan aktor lain.

Akhirnya, pendekatan berbasis ekosistem inovasi dapat membantu organisasi menerapkan strategi untuk membangun kapasitas mereka untuk mengisi peran yang dibutuhkan lebih efektif secara berkelanjutan, menciptakan infrastruktur untuk sukses inovasi yang berkelanjutan.

Pemecah Masalah (Problem Solver)

Pada 2013, Amber Schleuning, wakil direktur Departemen Urusan Veteran (VA) Pusat Inovasi, berjuang untuk mengatasi banyak masalah akses veteran hadapi ketika mencoba untuk mencari layanan atau klaim file online. Dalam hubungannya dengan tim layanan digital US departemen, ia mewawancarai ratusan veteran dan menerapkan prinsip-prinsip desain yang

berpusat pada manusia untuk memikirkan kembali cara VA mengatur dan menyajikan layanan kepada konstituen secara online. “Vets.gov” platform VA, dirilis pada tahun 2015, telah mulai mengubah cara veteran layanan akses dan berinteraksi dengan departemen.

Pemecah Masalah adalah kelompok atau individu yang paling sering diidentifikasi sebagai “inovator.” Mereka adalah aktor yang datang dengan solusi untuk tantangan sektor publik. Strategi yang umum digunakan oleh pemecah masalah meliputi:

- Desain pemikiran dan teknik desain yang berpusat pada manusia
- sesi Ideation
- Bertolak dan teknik yang menggabungkan tidak seperti konsep dalam solusi konvergen
- Perencanaan Skenario dan teknik futuris yang memproyeksikan potensi manfaat solusi baru yang diterapkan pada bidang masalah spesifik

Organizations berharap untuk membangun kemampuan mereka sesering pemecah masalah:

- Menetapkan kelompok inovasi bertanggung jawab untuk generasi ide, piloting, dan inkubasi
- Gunakan inovasi program untuk membawa pemecah masalah eksternal
- Membentuk komite inovasi atau kelompok pemerintahan untuk memandu pengembangan solusi

Contoh klasik dari usaha ini pada sektor publik adalah pemimpin menggunakan desain berpikir untuk memenuhi peran *problem solver*. Pemecah masalah adalah kelompok atau individu yang kita paling biasanya anggap sebagai “inovator”: Mereka adalah orang-orang yang datang dengan solusi untuk tantangan

tertentu. Sebagai aktor yang menciptakan solusi, Pemecah Masalah yang akrab dengan siklus hidup inovasi: datang dengan ide-ide baru, memilih ide yang paling menjanjikan, *prototyping* mereka sebagai solusi, dan bekerja untuk skala solusi mereka untuk populasi yang lebih luas.

Ada banyak literatur tentang bagaimana “berinovasi” sebagai *Problem solver*. Dari desain berpikir metodologi untuk penggunaan “Sepuluh Jenis Inovasi”⁷ untuk membangun terobosan inovatif, Pemecah Masalah memiliki berbagai alat dan metodologi yang mereka miliki. Beberapa pemecah Masalah menerapkan teknik perencanaan skenario untuk membayangkan bagaimana inovasi bisa membentuk masa depan, sementara yang lain mahir berpikir divergen dan konvergen untuk menggabungkan tampaknya tidak seperti konsep menjadi solusi baru.⁸

Banyak organisasi sektor publik telah bertindak sebagai Pemecah Masalah menggunakan teknik seperti ini. Misalnya, NASA menemukan air filter sekarang digunakan oleh banyak tanaman air kota, dan *global positioning system* (GPS) yang sekarang kita gunakan di mobil kami pada awalnya dikembangkan oleh Badan Proyek Penelitian Pertahanan Lanjutan (DARPA) sebagai sarana menargetkan hulu ledak balistik.

Inisiatif inovasi *Problem solver* tidak harus terbatas pada tantangan tunggal. Hal ini juga mungkin bagi suatu organisasi untuk meluncurkan sebuah inisiatif yang membangun kemampuan untuk bertindak sebagai *Problem solver* secara berkelanjutan. Dalam beberapa kasus, upaya ini melibatkan pembentukan kelompok atau laboratorium yang ditujukan untuk mengembangkan dan piloting solusi inovatif langsung dalam masyarakat dimana solusi yang dikembangkan, seperti Kantor

Mekanika *New Urban* di Boston dan Kewirausahaan di kediaman Program di Philadelphia dan San Francisco. Dalam kasus lain, platform teknologi yang memanfaatkan pengetahuan Pemecah Masalah, seperti Idea Factory Administrasi Keamanan Transportasi AS atau Kesederhanaan New York City, dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi pemerintah secara keseluruhan dan dukungan generasi ide dan seleksi.

Contoh organisasi lain yang bekerja untuk membangun kapasitas berkelanjutan sebagai Pemecah Masalah termasuk Gateway Kota Inovasi Institute, sebuah kelompok nirlaba yang mendukung kebijakan yang inovatif dan bekerja secara kolaboratif dengan pemerintah daerah untuk menemukan solusi baru untuk tantangan sipil, dan Los Angeles Civic *Innovation Lab*, unit inovasi lintas-pemerintah yang mengembangkan solusi baru untuk kota dan menempa kemitraan untuk membantu lembaga menjadi pemecah masalah lebih efektif.

Tapi sementara Pemecah Masalah sering aktor paling terkenal dalam suatu ekosistem inovasi, mereka jarang bertindak dalam isolasi. Sebaliknya, Pemecah Masalah sering didukung oleh aktor lain mengisi peran Enabler, Motivator, Convener, dan Integrator.

Pemberdaya (Enabler)

Pada 2016, kota Chicago mulai memasang 500 kotak sensor luar ruangan sebagai bagian dari baru, real-time inisiatif data yang terbuka disebut Array of Things. Kota ini berencana untuk merilis data tentang kualitas udara, tingkat kebisingan, lalu lintas, dan langkah-langkah lain untuk umum, yang memungkinkan warga negara, perusahaan, dan organisasi lainnya untuk mengembangkan alat analisis baru yang inovatif dan aplikasi yang meningkatkan kesehatan dan keselamatan hasil masyarakat di wilayah tersebut. Upaya ini adalah contoh utama

dari kota memenuhi peran lain dalam suatu ekosistem inovasi: Enabler.

Enabler berusaha untuk membuat inovasi lebih mudah atau dalam beberapa kasus mungkin-dengan menyediakan aktor lain dengan sumber daya yang diperlukan. Umumnya strategi enabler termasuk:

- Sesi pelatihan yang membekali pemecah masalah dengan set keterampilan baru
- Rilis data set untuk digunakan dalam tantangan tertentu
- Fasilitas-sesi *sharing*.
- Investasi dalam proyek-proyek inovasi baru

Organizations berharap untuk membangun kemampuan mereka sebagai *enabler* sering:

- Membangun infrastruktur teknologi dan proyek-proyek berbasis *web* melalui *Wi-Fi* atau inisiatif *broadband*
- Luncurkan inisiatif data yang terbuka
- memberikan *toolkit online* untuk mendukung pemecah masalah
- Membangun hibah dan program pelatihan yang permanen

Enabler membuat inovasi lebih mudah atau dalam beberapa kasus mungkin-dengan menyediakan aktor lain dengan sumber daya yang membantu mereka berinovasi. Misalnya, pada bulan Desember 2016, Kantor Kebijakan Sains dan Teknologi (OSTP) Gedung Putih, dalam kemitraan dengan Layanan Umum Administrasi (GSA), meluncurkan Tantangan dan Hadiah *Toolkit* untuk agen-agen federal dan karyawan tertarik untuk membuat penggunaan yang lebih besar dan lebih efektif tantangan hadiah. *Toolkit* berisi panduan langkah-demi-langkah untuk pelaksanaan setiap tahap proses desain hadiah, studi kasus, daftar mentor, template, dan strategi untuk mengatasi rintangan yang sering

dihadapi. Dengan dukungan dari GSA dan komunitas federal ahli, toolkit merupakan contoh dari pemerintah federal mengambil peran Enabler.

Dalam contoh lain yang memungkinkan, banyak kota telah digulirkan inkubator inovasi mereka sendiri. Program FastFWD Philadelphia, misalnya, menyediakan dukungan keuangan langsung dan 12 minggu pelatihan untuk calon pengusaha dengan ide-ide untuk bagaimana untuk mengatasi tantangan perkotaan. Pertama 40 pengusaha untuk pergi melalui program ini memiliki, sejak Mei 2014, mengumpulkan lebih dari \$ 40 juta modal swasta untuk proyek-proyek mereka. Sebagai contoh lain, dalam kemitraan dengan The Rockefeller Foundation pada bulan September 2016, Boulder, berbasis CO masuk akal Institute meluncurkan Accelerator Masa Depan Kota-kota yang penghargaan \$ 100.000 dalam pendanaan hibah, ditambah sembilan bulan bimbingan intensif dan dukungan start-up, untuk mengampuni profit dan organisasi nirlaba dengan solusi inovatif untuk tantangan yang dihadapi penduduk perkotaan miskin dan rentan di seluruh Amerika Serikat.

Seperti dengan peran inovasi lainnya, organisasi dapat membangun kapasitas mereka untuk bertindak sebagai enabler secara berkelanjutan. Upaya ini mungkin termasuk proyek-proyek infrastruktur teknologi yang membuat perkembangan inovasi teknologi baru lebih mudah, seperti Wi-Fi atau broadband inisiatif kota-lebar; program pelatihan permanen yang potensial pemecah Masalah dapat beralih ke untuk belajar keterampilan yang dibutuhkan; inisiatif data yang terbuka untuk mendorong inovasi; dan program hibah permanen yang menawarkan dana awal untuk mendukung inovasi.

Sorotan Federal Data.gov

Pada bulan Mei tahun 2013, Presiden Barack Obama menandatangani sebuah perintah eksekutif yang mensyaratkan bahwa data yang dihasilkan oleh pemerintah federal akan dibuat tersedia untuk umum di buka, format yang dapat dibaca mesin. Penciptaan Data.gov, sebuah website dimana data federal yang disediakan oleh lembaga mengumpulkan dikumpulkan untuk mempromosikan transparansi dan mendorong inovasi, mencerminkan gerakan yang lebih luas terhadap data pemerintah yang terbuka. Masing-masing lembaga telah sejak mulai mengikuti, dengan Departemen Pertahanan AS meluncurkan situs data yang terbuka sendiri, data.mil, pada bulan Desember 2015.

Mirip dengan Chicago, kota-kota seperti Houston dan New York sedang membangun kapasitas mereka sebagai enabler dengan menerapkan inisiatif data yang terbuka untuk menyediakan data dan kinerja sipil metrik yang pemecah masalah dapat digunakan dalam mengembangkan produk dan layanan baru. Sementara itu, Chattanooga, TN, telah mengembangkan jaringan serat optik yang dimiliki masyarakat sendiri, menyediakan pengusaha tech-berpikiran dan lain-lain dengan layanan 10-gigabit broadband yang memungkinkan mereka untuk bereksperimen dengan dataset dan menguji aplikasi kompleks yang memerlukan konektivitas bandwidth tinggi. Sebagai hasil dari infrastruktur yang memungkinkan Chattanooga, inovator seperti Cabang Teknologi yang diberi nama untuk “10 Perusahaan Paling Mengganggu Teknologi” daftar Inc.com 2015 untuk penciptaan dari dunia terbesar bentuk-bebas 3D printer-dapat memfokuskan upaya mereka pada masalah -solving.

Pemberi Motivasi (Motivator)

Dalam Strategi nya September 2009 untuk inisiatif Inovasi Amerika, Presiden Barack Obama meminta lembaga untuk meningkatkan penggunaan alat-alat seperti hadiah dan tantangan untuk mempromosikan inovasi. Dalam waktu enam bulan, Kantor Manajemen dan Anggaran mengeluarkan memorandum yang disediakan kerangka kebijakan untuk memandu lembaga dalam menggunakan tantangan untuk merangsang inovasi untuk memajukan misi mereka. Segera setelah itu, banyak instansi pemerintah merespons dengan meluncurkan program insentif yang masih berkembang saat ini.

Permohonan Presiden Obama bukanlah panggilan untuk lembaga untuk mengisi peran *Problem solver*, karena mereka tidak akan menjadi orang-orang benar-benar mengembangkan inovasi, atau permintaan bahwa badan-badan bertindak sebagai enabler, karena mereka tidak akan selalu memberikan alat-alat penting atau sumber daya untuk dukungan proses inovasi. Sebaliknya, presiden meminta lembaga untuk mengisi peran lain dalam ekosistem inovasi: Motivator.

Motivator memberikan insentif untuk mendorong potensi pemecah masalah untuk berinovasi. Strategi Motivator umum termasuk:

- Tantangan dan kompetisi yang penghargaan hadiah atau pengakuan untuk inovasi baru
- Penggunaan game atau gamification untuk mendorong partisipasi dalam pemecahan masalah

Organisasi berharap untuk membangun kemampuan mereka sebagai motivator melalui:

- platform kompetisi Membangun yang memungkinkan Pemecah Masalah bersaing untuk pendanaan

- memberikan penghargaan yang memberi status dalam pertukaran untuk inovasi yang sukses
- Menetapkan kebijakan dan peraturan yang memerlukan atau pahala pendekatan baru
- Isu obligasi dampak sosial yang menyediakan insentif keuangan untuk menunjukkan dampak sosial

Motivator memberikan insentif yang mendorong pemecah masalah untuk berinovasi. Upaya peningkatan kapasitas motivator mungkin termasuk pengembangan platform kompetisi yang memungkinkan pemecah masalah untuk bersaing untuk hadiah; penghargaan tahunan yang mampu pengakuan untuk inovasi yang sukses; dan kebijakan dan peraturan yang memerlukan atau pahala pendekatan baru untuk tantangan.

Kota Boston telah mengambil pendekatan yang berbeda untuk *review* memacu inovasi sosial dengan mengubah *innovation* Menjadi Hiburan. Warga Boston dapat menggunakan StreetCred, sebuah aplikasi yang bertujuan untuk keterlibatan masyarakat, untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk memecahkan masalah warga-diidentifikasi. Sebuah sistem poin mendorong Bostonians untuk menyelesaikan berbagai tindakan, dari pelaporan lubang ke berbagi prestasi sipil di Instagram, yang membantu alamat kota masalah perkotaan. Menyelesaikan serangkaian misi mendapatkan pengguna koin virtual yang mereka dapat memilih pada hibah yang sebenarnya kepada kelompok masyarakat.

Namun taktik Motivator lain bisa menggunakan obligasi dampak sosial: melalui kontrak antara sektor publik, penyedia layanan sosial, dan entitas sektor swasta. Dalam jenis perjanjian, entitas sektor swasta insentif untuk membiayai intervensi sosial dengan komitmen aktor publik untuk membayar hasil sosial

ditingkatkan. Baru-baru ini, perusahaan seperti Goldman Sachs telah ditujukan untuk mengurangi tahanan residivisme melalui penggunaan obligasi dampak sosial.

Sorotan Federal Challenge.gov

Pada tahun 2010, AS Layanan Umum Administrasi meluncurkan Challenge.gov, sebuah portal online federal untuk tantangan berbasis kerumunan. Pada tahun-tahun sejak, Challenge.gov, yang telah menerima lebih dari 5 juta kunjungan situs sampai saat ini, telah menjadi salah satu upaya pemerintah AS yang paling sukses untuk memenuhi fungsi Motivator secara berkelanjutan. Lebih dari 100 agen-agen federal berlari 740 kompetisi tantangan pada Challenge.gov antara September 2010 dan Februari 2017, isu-isu mulai dari menghentikan robocall ilegal untuk mengembangkan kendaraan 100 mil per galon. Secara kolektif, kompetisi ini diberikan \$ 250 juta di hadiah selama periode ini. Keberhasilan Challenge.gov ini tidak begitu saja: Dalam waktu empat tahun dari peluncurannya, itu dipilih dari lebih dari 600 pelamar sebagai pemenang Inovasi Harvard di Amerika Pemerintah Award.

Penyelenggara (Conveners)

Pada tanggal 4 Juni, 2016, Gedung Putih menjadi tuan rumah keempat Hari Nasional tahunan Civic Hacking, yang dibawa bersama ribuan warga, pengembang perangkat lunak, dan pengusaha dari seluruh Amerika Serikat untuk berpartisipasi dalam lebih dari 100 virtual dan hackathons di-orang di mana mereka secara kolaboratif bisa merancang solusi baru untuk tantangan sipil. Dengan menghubungkan individu sipil yang berpikiran dengan set beragam keterampilan, latar belakang teknis yang bervariasi, dan kepentingan bersama dalam memecahkan masalah dengan menggunakan data publik, 2016 Hari Nasional Civic Hacking melahirkan aplikasi baru dan alat

visualisasi data yang membahas isu-isu mulai dari perumahan yang terjangkau dan tahanan residivisme untuk mendeteksi virus Zika dan meningkatkan akses ke visa kerja.

Acara seperti *hackathons* adalah salah satu pendekatan yang dilakukan oleh jenis keempat inovator: Conveners membawa pelaku di ekosistem inovasi bersama-sama, baik hampir atau di-orang, untuk berbagi pengetahuan dan sumber daya atau mitra untuk berinovasi.

Conveners membawa aktor dalam ekosistem inovasi bersama-sama untuk berbagi pengetahuan dan sumber daya atau mitra untuk berinovasi. Strategi Convener umumnya termasuk:

- Menyelenggarakan konferensi, “*un-konferensi*,” *hackathons*, dan acara lainnya yang membawa pihak yang beragam bersama-sama
- Menggunakan wiki atau *crowdsourcing* alat untuk meningkatkan pengetahuan berbasis luas dan keterampilan untuk memecahkan masalah

Organizations berharap untuk membangun kemampuan mereka sebagai Conveners melalui:

- Mengembangkan sosial kolaborasi dan *crowdsourcing platform* yang memungkinkan inovator untuk berbagi pengetahuan dan pertukaran ide-ide
- Menetapkan ruang fisik yang membawa inovator lainnya bersama-sama

Contoh yang tak terhitung ada kekuatan inisiatif Convener untuk membantu inovasi. Sebuah 2016 badai salju di Seattle terinspirasi kota untuk mendirikan perusahaan yang mendorong warga untuk menggunakan keterampilan gabungan mereka set untuk merancang alat komunikasi badai yang lebih baik menggunakan data open-source kota lain, Philadelphia, bermitra

dengan Kode bagi Amerika untuk menjadi tuan rumah hackathon sipil, Apps untuk Philly Transit, yang memberikan peserta kesempatan untuk hamil, desain, dan prototipe menggunakan data terbuka. Kedua hackathons memberikan contoh bagaimana sebuah organisasi dapat memainkan peran Convener dalam suatu ekosistem inovasi, membawa bersama-sama kelompok dan individu yang dinyatakan akan tetap tersebar.

Organisasi dapat membangun kapasitas mereka untuk bertindak sebagai Convener dengan menciptakan situs jejaring sosial dan profesional, crowdsourcing platform, dan ruang fisik dan virtual lainnya yang membawa inovator bersama-sama untuk berbagi pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan inovasi. Di Boston, misalnya, Inovasi Kabupaten Aula berfungsi sebagai ruang fisik yang memberikan individu dan organisasi kesempatan untuk mengadakan dan berbagi pengetahuan. Aplikasi bawaan makanan Chicago menyediakan platform virtual bagi individu untuk melaporkan penyakit karena makanan, memberikan warga setempat kemampuan untuk berkolaborasi dengan Departemen Kesehatan Masyarakat dalam upaya untuk menjaga kesehatan warga dan membasmi pelanggar kode keamanan pangan.

Universitas dapat sangat efektif bagi Conveners karena akses mereka ke jaringan luas kepada beragam aktor intelektual dan teknikal dan kemampuan mereka untuk menyediakan platform keterlibatan yang netral. MIT Memecahkan inisiatif, misalnya, bertindak sebagai platform diselenggarakannya yang *crowdsources* solusi untuk tantangan yang berkaitan dengan pendidikan, emisi karbon, dan penyakit kronis. Ini menghubungkan individu dengan ide-ide yang menjanjikan dengan sumber daya yang memungkinkan berharga, seperti

jaringan MIT penasehat akademik dan industri, sehingga mereka dapat menguji, pilot, dan menerapkan solusi mereka.

Tren yang berkembang menciptakan ruang coworking lanjut menyoroti nilai peran Convener, dengan perusahaan seperti WeWork, Hub, ImpactHub, dan Cove semakin tanam dekat episenter inovasi. Selain menyediakan sumber daya memungkinkan, organisasi-organisasi ini menyediakan ruang diselenggarakannya profesional, affording inovator akses ke berbagai keterampilan dan pengalaman. Kemampuan untuk bekerja sama, terpentak sekitar ide, dan membangun pengetahuan bersama dalam lingkungan ini dapat memungkinkan pengusaha untuk mendapatkan bisnis baru mereka dan berjalan lebih cepat daripada akan sebaliknya telah mungkin.

Sorotan federal: White House Kanker Moonshot Summit

Selain menghubungkan kelompok yang berbeda, Conveners mampu aktor tingkat visibilitas ke masalah yang berfungsi sebagai katalis tambahan untuk inovasi. The Juni 2016 Gedung Putih Kanker Moonshot Summit membawa bersama-sama lebih dari 350 peneliti, ilmuwan, pendukung, dan data dan ahli teknologi untuk facilitate dan mendorong investasi tambahan dan perbaikan proses pembuatan kebijakan untuk pencegahan, diagnosis, dan pengobatan kanker. Acara yang dipublikasikan mengakibatkan puluhan penelitian baru, berbagi data, dan komitmen investasi dari organisasi yang bertujuan untuk membuat langkah terobosan dalam akses pasien kanker dan perawatan.

Pemersatu (Integrator)

Sebuah komponen penting dari ekosistem inovasi yang benar, Integrator adalah kelima, peran hybrid yang berfungsi untuk menyelaraskan aktor dalam empat peran lain dan meningkatkan efektivitas ekosistem secara keseluruhan.

Integrator membantu mengartikulasikan tujuan ekosistem inovasi dan menciptakan proses dan platform yang memungkinkan ekosistem aktor lain untuk bekerja secara efektif bersama-sama secara terus-menerus. Integrator tidak harus bingung dengan Conveners: Sementara Conveners berfungsi sebagai host, integrator mengidentifikasi aktor yang berbeda yang dapat bermitra dengan satu sama lain, membuat hubungan di antara mereka, dan memeriksa dan memilih alat yang tepat untuk menciptakan nilai antara berbagai anggota ekosistem.

Integrator biasanya mulai dengan memainkan salah satu dari empat peran lain dan berkembang menjadi integrator saat mereka mengambil langkah-langkah untuk mengidentifikasi aktor-aktor lain, mengembangkan platform, melakukan analisis dan kegiatan yang berkelanjutan untuk menjaga berjalan ekosistem, dan membantu pasangan peserta lain secara efektif. South by Southwest (SXSW), misalnya, mulai sebagai Convener, tapi merek dan masyarakat telah membentuk begitu kuat bahwa sekarang juga berfungsi sebagai Integrator dengan menjangkau organisasi kemitraan potensial dan membawa mereka bersama-sama untuk berbagai kegiatan. Demikian pula, Kota Chicago data Portal, yang awalnya disediakan sejumlah akses terbuka file data yang lain bisa digunakan untuk mengembangkan inovasi untuk kota, sekarang memberikan kesempatan code-sharing, kelompok hacking, permintaan aplikasi proaktif, dan umpan balik pada baru dan data yang berguna set untuk menambah fungsionalitas situs. Dengan ekspansi ini fungsi, situs (dan organisasi menjalankannya) telah bermetamorfosis dari sebuah Enabler, menawarkan sumber daya untuk Pemecah Masalah berusaha untuk mengatasi tantangan diskrit, menjadi Integrator yang mendukung masyarakat yang sedang berlangsung dan menarik

dan memungkinkan berbagai aktor yang memproduksi inovasi untuk kota.

Organisasi sektor swasta juga dapat bertindak sebagai Integrator. Unilever, misalnya, mengambil peran Integrator ketika bekerja untuk menghasilkan bisnis baru di pedesaan India dengan meningkatkan mencuci tangan sementara juga mengurangi 1,5 juta kematian anak tahunan negara dari diare. Oleh sekolah terlibat, organisasi nirlaba, lembaga keuangan mikro, dan perempuan pengangguran, Unilever memposisikan diri di tengah ekosistem aktor, membawa kombinasi yang tepat dari peserta bersama-sama untuk memecahkan tantangan sosial ini.

Sorotan Federal Kesehatan dan Layanan Manusia IDEA Lab

Kesehatan AS dan Human Services (HHS) Badan didirikan IDEA nya (Inovasi, Desain, Kewirausahaan, Aksi) Lab pada 2013 untuk mempromosikan inovasi di seluruh departemen 90.000 orang. Secara historis, HHS telah beroperasi sebagai Solver Masalah tradisional, dengan akar yang dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Namun, sejak berdirinya Lab IDEA, HHS telah externalized upaya inovasi untuk menciptakan ekosistem yang menarik aktor baik dari dalam dan luar organisasi untuk bertindak sebagai enabler, Conveners, Motivator, dan pemecah Masalah lainnya. IDEA Lab telah memberikan Pemecah Masalah dengan sumber data kesehatan (sebagai Enabler), host Inovasi Hari (sebagai Convener), dan dilakukan lebih dari 140 kompetisi hadiah inovasi terbuka (dengan mencari Motivator internal dan eksternal). Meskipun tidak melayani di semua peran ini sendiri, HHS telah bertindak sebagai Integrator dengan mengidentifikasi aktor yang relevan dan membuat koneksi antara mereka dengan cara yang berkelanjutan dan mendukung misi organisasi. Dalam satu kasus,

seorang ahli logistik dari sebuah perusahaan pengiriman paket besar dibawa untuk mengembangkan dan menyebarkan sistem pelacakan elektronik untuk pengadaan organ dan transplantasi proses bangsa, yang sebelumnya seluruhnya berbasis kertas.

3. Memilih strategi yang tepat untuk inisiatif inovasi

Memahami lima peran inovasi dan bagaimana mereka cocok bersama-sama dan melengkapi satu sama lain bisa menjadi penting untuk mendorong inovasi di seluruh ekosistem. Meluncurkan salah jenis inisiatif dapat menyebabkan upaya berlebihan, biaya yang tidak perlu, dan hilangnya kesempatan untuk mendukung aktor yang lebih baik diposisikan sebagai Pemecah Masalah atau dalam peran lain. Organisasi yang dapat mengambil manfaat dari pandangan ekosistem kegiatan inovasi mereka umumnya jatuh ke dalam salah satu dari dua kategori besar:

- 1) Organisasi dengan model dampak didirikan.** Beberapa organisasi telah memiliki peran yang jelas atau set peran mereka bermain ketika mencoba untuk mendorong inovasi. The XPRIZE Foundation, misalnya, kemungkinan tidak akan pernah menyerah perannya sebagai Motivator yang berjalan tantangan hadiah. Demikian pula, Kode Academy, sebuah platform online yang menawarkan kelas coding bebas, pada dasarnya merupakan Enabler, melengkapi individu dengan keterampilan untuk mengembangkan solusi inovatif melalui pemrograman. Tapi sementara organisasi-organisasi seperti tidak mungkin untuk mengubah model dampak inti mereka, mereka masih bisa mendapatkan keuntungan dari memahami peran mereka bermain dan bekerja lebih efektif dalam mengisi peran itu. Dalam lingkungan politik di

mana operasi ramping dan kemitraan dengan sektor swasta dihargai, pemerintah dan organisasi nirlaba khususnya bisa mendapatkan keuntungan dari memahami bagaimana untuk terlibat berbagai jenis pelaku dengan cara yang benar. Misalnya, dengan strategi kemitraan pemahaman umum digunakan antara aktor, Motivator mungkin menyadari bahwa nilai lebih dapat dibuat untuk ekosistem jika tim dengan Enabler untuk meluncurkan tantangan data yang terbuka daripada mencoba untuk memulai usaha secara mandiri. Demikian pula, Convener dapat melihat hasilnya langsung melalui kemitraan dengan Enabler untuk menyediakan ruang fisik maupun data yang diperlukan dan alat untuk menjalankan hackathon a.

- 2) **Organisasi mencari cara untuk membuat dampak terbesar dengan peluncuran inisiatif mereka.** Start-up organisasi nirlaba dan organisasi berfokus sosial, program-program pemerintah yang baru, dan organisasi mencari untuk menggeser model yang dampaknya juga bisa mendapatkan keuntungan dari mengambil pandangan ekosistem kegiatan inovasi mereka. Untuk kelompok ini, analisis aktor sudah ada dalam ekosistem dapat membantu memandu jenis inisiatif yang dapat memiliki dampak terbesar, mengisi kesenjangan yang ada dan memberikan Pemecah Masalah kemungkinan terbesar keberhasilan (atau dalam beberapa kasus membantu untuk skala solusi terbukti lebih luas). Sebagai contoh, jika Pemecah Masalah sudah berusaha memecahkan tantangan sosial tapi tidak berhasil, mungkin mereka kurang beberapa sumber daya kunci atau sepotong data. Inisiatif baru kemudian bisa fokus pada penyediaan sumber daya itu, bertindak sebagai

Enabler daripada meluncurkan upaya yang berlebihan dengan upaya sudah berlangsung oleh aktor lain.

Kedua jenis organisasi dapat memperoleh manfaat dari melakukan analisis yang cermat dari ekosistem sekitarnya tantangan sektor publik tertentu, dan kemudian mengadopsi peran yang tepat atau kombinasi dari peran untuk memaksimalkan nilai bahwa ekosistem menghasilkan.

Lima peran inovasi yang dijelaskan dalam laporan ini tidak berarti saling eksklusif. Dalam banyak kasus, organisasi dapat memilih untuk meluncurkan inisiatif yang mengisi peran ganda secara bersamaan. Sebagai contoh, adalah umum untuk think tank untuk melakukan penelitian dan kemudian mengadakan konferensi untuk melepaskannya kepada pihak yang berkepentingan. Jenis usaha secara bersamaan dapat dianggap baik Enabler dan inisiatif Convener, karena menyediakan Pemecah Masalah dengan informasi baru dan berharga sementara juga membawa bersama-sama aktor yang bisa bekerja sama dalam menggunakan informasi ini. Demikian pula, pemerintah kota yang merilis data dan kemudian menawarkan hadiah kepada warga yang menggunakannya untuk mengembangkan aplikasi mobile baru secara bersamaan melayani dalam peran Enabler dan Motivator, menyediakan baik data penting dan insentif.

Pertanyaan berikut dapat menjadi titik awal bagi organisasi yang ingin mengidentifikasi jenis usaha inovasi yang memungkinkan mereka mengambil peran paling berpengaruh berdasarkan aktor yang sudah ada dalam ekosistem. Pertanyaan-pertanyaan ini, yang diilustrasikan pada gambar 3, juga merupakan jenis pertanyaan yang akan ditanyakan Integrator kuat pada awal upaya inovasi untuk menarik berbagai aktor

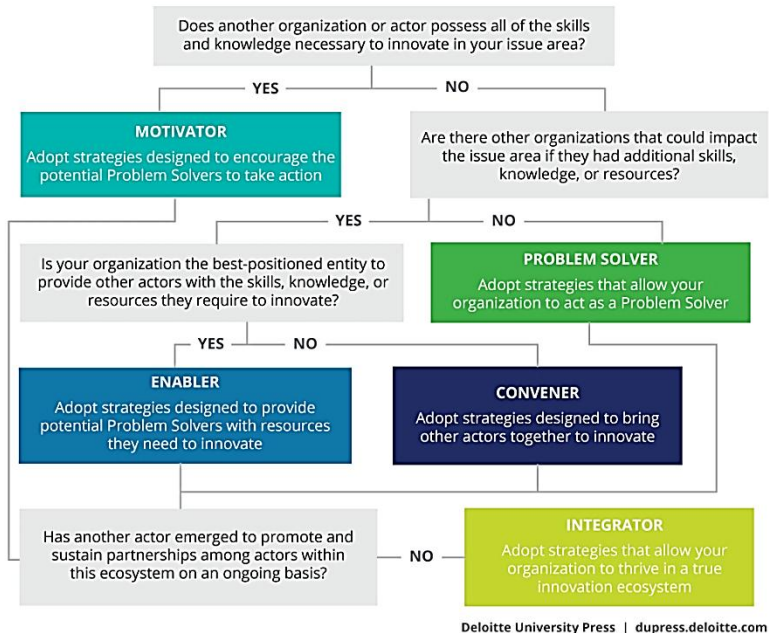
dalam ekosistem bersama-sama untuk mengatasi tantangan masyarakat.

- 1) Aktor-aktor lain mana yang berpotensi mempengaruhi tantangan masyarakat yang diperhatikan oleh organisasi saya? Ketika memilih jenis inovasi yang tepat untuk diluncurkan, seringkali penting untuk mengidentifikasi aktor lain dalam ekosistem inovasi yang berupaya menangani tujuan yang sama atau serupa seperti organisasi sendiri. Pelaku lainnya dapat mencakup pihak-pihak yang memiliki pengetahuan/pengalaman yang luas dengan tantangan yang sama atau di sektor yang sama, hal-hal yang telah memberi dampak pada tantangan yang berbeda melalui pendekatan atau solusi yang dapat relevan dalam mencapai tujuan inovasi saat ini, atau Mereka yang memiliki tujuan inovasi serupa. Pihak-pihak tersebut dapat mencakup individu, perusahaan, perusahaan sosial, organisasi nirlaba, yayasan, dan lembaga pemerintah; Oleh karena itu, penting bagi sebuah organisasi untuk melihat melampaui aktor yang paling mirip dengan dirinya sendiri.
- 2) Apakah ada aktor teridentifikasi yang sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk berinovasi dalam bidang isu yang menurut organisasi saya? Beberapa organisasi mungkin secara alami diposisikan sebagai Pemecah Masalah karena keahlian dan pengetahuan mereka-namun, untuk beberapa alasan, saat ini tidak bertindak dalam kapasitas ini. Jika aktor dengan kemampuan untuk memberi dampak pada tantangan masyarakat tertentu sama sekali tidak menerapkan kemampuan tersebut, meluncurkan prakarsa Motivator mungkin memiliki dampak terbesar.

- 3) Apakah salah satu aktor yang teridentifikasi diposisikan untuk mempengaruhi area isu yang diperhatikan oleh organisasi saya jika mereka memiliki keterampilan, sumber daya, atau pengetahuan tambahan? Bahkan jika aktor lain tidak diposisikan secara ideal untuk berinovasi, mengambil peran *Problem solver* mungkin masih menjadi pilihan terbaiknya jika satu-satunya kekurangannya adalah kumpulan keterampilan, sumber daya, atau kumpulan data yang spesifik. Jika ini masalahnya, maka seorang Enabler atau Convener mungkin diperlukan untuk melengkapi aktor lain dengan apa yang perlu diinovasi. Jika tidak ada aktor seperti itu, kemungkinan besar hanya sedikit aktor lain yang mempertimbangkan area isu yang penting bagi organisasi Anda, dan organisasi Anda mungkin paling baik dilayani dengan meluncurkan sebuah inisiatif yang berfokus untuk menjadi *Problem solver*.
- 4) Apakah organisasi saya merupakan entitas terbaik untuk melengkapi aktor lain dengan apa yang mereka butuhkan untuk berinovasi? Dengan kata lain, apakah organisasi Anda memiliki data, keahlian, alat, keahlian, atau pendanaan yang dibutuhkan aktor lain untuk berinovasi dengan sukses? Atau adakah entitas lain yang bisa memberi potensi *Problem solver* apa yang dibutuhkannya? Jika organisasi Anda benar-benar posisi terbaik untuk menyediakan sumber daya ini, ini mungkin menunjukkan bahwa organisasi Anda dapat memberikan dampak terbesar dengan meluncurkan inisiatif Enabler. Di sisi lain, jika organisasi lain lebih siap menyediakan sumber daya, organisasi Anda seharusnya terlihat memainkan peran Pelayan dengan membawa aktor lainnya bersama-sama.

- 5) Apakah ada aktor lain yang berfokus untuk membangun dan mempertahankan ekosistem secara keseluruhan? Jika tidak, organisasi Anda harus mempertimbangkan apakah akan lebih baik melayani kebutuhan jangka panjang ekosistem dengan melayani sebagai Integrator.
- 6) Apakah organisasi saya berfokus pada upaya satu kali yang spesifik, atau apakah ia berusaha membangun kapasitasnya untuk mendukung inovasi secara berkelanjutan? Organisasi dapat mengisi peran inovasi sebagai inisiatif satu kali - atau dapat terlibat dalam usaha pengembangan kapasitas yang memungkinkannya untuk mengisi peran tersebut secara berkelanjutan. Setelah organisasi Anda mengidentifikasi jenis inisiatif yang tepat untuk diluncurkan, strategi tersebut harus ditentukan apakah strategi spesifik yang digunakannya adalah usaha satu kali atau dimaksudkan untuk membangun kemampuan jangka panjang.

Finding the right direction for your innovation initiative



Gambar 5. Pohon Keputusan Inisiatif Inovasi

Lima peran inovasi yang dijelaskan dalam makalah ini dapat berfungsi sebagai kompas, membantu organisasi menentukan arah inisiatif berinovasinya. Dengan memahami peran atau peran mana yang paling efektif, dan dengan bekerja untuk memperkuat kemampuannya seputar peran atau peran ini, sebuah organisasi dapat memainkan peran penting dalam memecahkan tantangan masyarakat secara lebih cepat, ekonomis, dan efektif sebagai bagian dari ekosistem inovasi yang produktif.

Sampai saat ini, laporan ini berfokus pada peran tertentu yang dapat dimainkan oleh sebuah organisasi dalam ekosistem

inovasi, tanpa secara khusus menguraikan bagaimana membangun ekosistem yang kuat yang dapat berfungsi secara efektif di tempat pertama. Tetapi untuk memiliki dampak yang benar-benar bermakna dalam jangka panjang, penting bagi para aktor terkemuka dalam ekosistem untuk bersiap-siap untuk berprestasi daripada unggul dalam peran mereka sendiri saat melihat tuntutan ekosistem secara keseluruhan.

Ekosistem harus berevolusi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan mereka. Integrator yang sukses mampu menahan perubahan yang diharapkan dan tak terduga yang konstan. Misi yang jelas sangat penting untuk menarik peserta ekosistem tambahan. Pendekatan ekosistem inovasi yang benar biasanya mencakup misi yang diartikulasikan dengan jelas yang menarik lebih banyak aktor dan sumber tambahan ke dalam masyarakat. Memprioritaskan komunitas inovasi yang berkembang atas kesuksesan inisiatif individu. Campuran perhatian terfokus pada satu proyek dengan jangka waktu jangka pendek, ditambah dengan budaya eksperimen yang berpendapat bahwa baik keberhasilan maupun kegagalan dapat menyebabkan pembelajaran dan hasil yang dapat diterima, terus menciptakan kesuksesan jangka panjang.

Apapun peran yang dipilih oleh sebuah organisasi, melihat inovasi sektor publik melalui lensa ekosistem bisa menjadi cara yang bermanfaat untuk mendorong usaha inovasi berkelanjutan di antara aktor yang berbeda namun terhubung. Ini dapat memberdayakan mereka untuk menentukan inisiatif mana yang mungkin paling efektif pada waktu tertentu dan memungkinkan mereka berinteraksi dengan pemain ekosistem lainnya secara produktif dan terkoordinasi.

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian serta pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa evaluasi program PROLASIH

di Puskesmas Pringsewu periode 2014-2016, jika dilihat dari indikator yang telah dikemukakan oleh Wirawan sudah cukup berhasil. Hal ini karena dua indikator sudah terpenuhi dengan cukup baik yaitu tujuan dalam menurunkan AKI di wilayah Puskesmas Pringsewu sudah tercapai dan program sudah cukup berpengaruh dalam menambah pengetahuan terhadap ibu hamil yang masuk dalam program PROLASIH tersebut dan juga mampu memenuhi kebutuhan ibu hamil dengan biaya yang efektif dan efisien. Kekurangan dari program ini terletak pada *peng-coveran* ibu hamil yang kurang dilaksanakan secara maksimal oleh petugas PROLASIH serta para kader, bidan desa dan tokoh masyarakat.

Sementara itu, pada program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung sudah efektif. Hal tersebut ditinjau dari beberapa indikator yaitu, ketepatan sasaran program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) masyarakat Kota Bandarlampung yang sudah tercapai, sosialisasi program yang sudah dilakukan secara langsung dan tidak langsung dengan menggunakan media cetak seperti baliho dan banner, pencapaian tujuan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung yang sudah tercapai serta pemantauan dan pengawasan terkait pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung yang sudah dilakukan oleh pihak penyelenggara. Adapun yang menjadi faktor pendukung program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung, antara lain adanya Peraturan Walikota Bandarlampung No.24 Tahun 2014 tentang pelayanan berobat gratis, serta hubungan kerja sama antar lembaga pemerintahan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adanya program pelayanan kesehatan.

4. Kesimpulan: Analisis Kapasitas Implementasi dan Daya Keberlanjutan Program Inovasi dan Model Pembangunan Kapasitas Program Inovasi Pemerintah Daerah

Hasil analisis dari masing-masing program inovatif daerah tersebut kemudian dibandingkan dengan menggunakan pendekatan *strategic triangle*. Pendekatan *the strategic triangle* yang disampaikan oleh Moore (1995) bisa dipinjam untuk menguji kelayakan ide-ide inovasi. Ada tiga elemen yang harus bekerja secara simultan agar sebuah ide inovasi strategis dan besar bisa diimplementasikan untuk mewujudkan perubahan strategis dalam organisasi, yaitu misi dan tujuan yang jelas, dukungan dan legitimasi, serta organisasi dan operasionalisasi. Selanjutnya, ada tiga uji yang perlu dilakukan untuk menilai sebuah ide inovasi atau perubahan bisa dilanjutkan, yaitu ide tersebut secara substantif memiliki nilai (*substantively valuable*), adanya potensi keberlanjutan baik secara legitimasi dan politik (*legitimately and politically sustainable*), serta secara teknis operasional dan administratif layak dilakukan (*operationally and administratively feasible*) (Moore, 1995: 71).

Kapasitas implementasi program tampak terjadi secara berbeda pada masing-masing program, tampak beberapa aspek yang terbentuk pada kondisi optimal dan pada program lainnya terjadi ketidakoptimalan kondisi. Hasil identifikasi tersebut bias dilihat dari tabel berikut:

Tabel 8. Analisis Kapasitas Implementasi Program

No	Elemen	Program Berobat Gratis	Program Internet Gratis	Program Prolasih
1	misi dan tujuan	Misi dan tujuan jelas, karena merupakan bagian dari program unggulan pemerintah daerah.	Bukan merupakan bagian dari misi dan tujuan utama program pemerintah daerah, program Tampak bersifat <i>trial</i> .	Misi dan tujuan jelas karena merupakan program unggulan dari pemerintah daerah.
2	dukungan dan legitimasi	Dukungan sangat kuat, dari legislatif dan masyarakat.	Dukungan ada pada tingkatan pelaksana program saja.	Dukungan dan legitimasi kuat, pihak pemerintahan daerah dan masyarakat mendukung program ini.
3	organisasi dan operasionalisasi	Organisasi pelaksana melibatkan beberapa pihak dengan pembagian kerja yang tersusun, sehingga dalam operasionalisasinya tidak banyak kendala.	Organisasi pelaksana cukup sederhana yang hanya melibatkan pihak dinas, rekanan dan teknis. Operasionalisasinya menghadapi kendala teknis dan sumber daya.	Organisasi pelaksana melibatkan satu dinas spesifik, beban kerja menjadi satu kendala selain kendala sumber daya anggaran dan fasilitas pelayanan.
4	Kesimpulan	Program ini memiliki kapasitas yang baik	Program ini belum memiliki kapasitas yang memadai	Program ini memiliki kapasitas yang cukup memadai meskipun menghadapi kendala.

Sumber: Analisis Peneliti, 2018

Dari tabel 8 tersebut dapat dicermati jika Program P2KM di Kota Bandar Lampung menjadi program yang sudah memiliki kapasitas implementasi yang baik, sementara Program Home

Care menjadi program yang cukup baik namun memerlukan pembenahan dan Program Internet gratis di Kabupaten Lampung Utara menjadi program yang belum memiliki kapasitas memadai dimana masih ditemukan banyak kelemahan. Selanjutnya analisis terhadap daya keberlanjutan ketiga program tersebut dianalisis dan dapat dicermati di dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 9. Analisis Daya Sustainabilitas Program Inovasi

No	Indikator	Program Berobat Gratis	Program Internet Gratis	Program Prolasih
1	Memiliki nilai substantif (substantively valuable)	Secara substantive berkaitan dengan kebutuhan penting masyarakat	Secara substantive tidak terlalu menjadi kebutuhan urgen masyarakat. Meskipun sasaran program luas namun yang mampu menikmati hanya beberapa kelompok	Secara substantive berkaitan dengan kebutuhan penting masyarakat, meskipun hanya kepada aspek penyampaian layanan.
2	Potensi keberlanjutan baik secara legitimasi dan politik (legitimately and politically sustainable)	Program memiliki legitimasi yang kuat karena diatur oleh Peraturan Walikota, secara politik juga memiliki kekuatan sebagai program yang populer di masyarakat.	Program tampak bersifat proyek yang memiliki legitimasi pada tingkat dinas/OPD saja, sementara dalam hal dukungan politik juga tidak menjadi perhatian utama.	Program bersifat mandat yang artinya dilaksanakan pada tingkat dinas/OPD padahal legitimasinya kuat sebagai program unggulan Bupati, dalam dukungan politik program ini menjadi bagian dari isu utama, meskipun banyak mendapat catatan/kritik.
3	Secara teknis operasional dan administratif layak dilakukan	Secara teknis operasional program didukung oleh	Secara teknis operasional ditemukan kesalahan dan	Secara teknis operasional program didukung oleh sumberdaya yang sudah

No	Indikator	Program Berobat Gratis	Program Internet Gratis	Program Prolasih
	(operationally and administratively feasible)	sumber daya yang cukup, secara administratif juga memiliki mekanisme kinerja yang jelas dan legal.	kondisi sumber daya yang kurang optimal, secara administratif program ini dilaksanakan berdasar perencanaan proyek.	tersedia, namun dalam aspek dukungan anggaran dan fasilitas menghadapi ketidakoptimalan, secara administrative program ini dipertanggungjawabkan oleh Dinas.
4	Kesimpulan	Program ini paling layak untuk dilanjutkan secara berkelanjutan	Program ini tidak layak dilanjutkan. Apabila hendak dilanjutkan maka perlu direvisi dalam aspek sasaran, sumber daya dan mekanisme operasionalnya.	Program ini membutuhkan rekondisi apabila hendak dilanjutkan. Aspek yang perlu diperbaiki meliputi sumber daya anggaran, fasilitas dan mekanisme operasional.

Sumber: Analisis Peneliti, 2018

Tabel 9 tersebut menunjukkan jika Program P2KM di Kota Bandar Lampung memiliki daya untuk dilanjutkan secara terus menerus, sementara Program *Home Care* di Kabupaten Pesawaran memiliki daya untuk dilanjutkan namun dengan melakukan perbaikan pada beberapa aspek. Program internet gratis menjadi program yang paling kurang memiliki daya untuk menjadi program yang berkelanjutan. Program ini harus dirancang ulang dengan desain yang lebih memiliki kesiapan kapasitas.

Dari kedua tabel tersebut dapat diamati jika kapasitas program dirancang dengan optimal maka akan menghasilkan kemampuan keberlanjutan program yang baik juga, sebaliknya jika kapasitas program mengalami banyak kendala dan hambatan maka akan menghasilkan kemampuan keberlanjutan yang tidak

baik. Hal ini yang sekaligus menjadi dasar bahwa suatu model perlu dirancang terlebih dahulu dalam desain program inovatif yang menjadi kebijakan pemerintah daerah, serta tidak hanya sekadar repikatif daerah lain atau meniru program pemerintah pusat.

Model pembangunan kapasitas program inovasi pemerintah daerah bisa dibangun dengan mengadopsi lima peran inovasi, yaitu menjadi pemecah masalah, pemberdaya, motivator, penyelenggara, dan pemersatu. Identifikasi peran itu penting guna menghasilkan usaha inovasi menjadi sukses, serta setiap peran melibatkan penerapan serangkaian seni manajemen dan pendekatan yang khusus. Memakai pendekatan berbasis ekosistem, inovasi bisa menghasilkan akibat dramatis dalam mengatasi tantangan rakyat. Jika setiap aktor pada ekosistem tahu perannya yang sempurna serta terlibat dalam taktik yang sempurna buat memenuhi kiprah ini, ekosistem holistik dapat berfungsi menggunakan lebih efektif. Pemahaman yang jelas tentang peranan yang sempurna dapat menjadi titik awal yang berharga bagi organisasi yang dapat meluncurkan prakarsa inovasi baru, membantu mereka menggunakan sumber daya seefisien mungkin dan berinteraksi secara komplementer dengan aktor lainnya. Pendekatan berbasis ekosistem terhadap inovasi bisa membantu organisasi buat membangun kapasitas mereka untuk mengimplementasi peran yang dibutuhkan secara lebih efektif, menciptakan infrastruktur untuk kesuksesan inovasi yang berkelanjutan. Berikut ialah gambaran model tersebut:



Gambar 6. Model Pembangunan Kapasitas Pelayanan Publik Berkelanjutan Melalui Program Inovasi Daerah

Model tersebut diawali dari adanya suatu *grand desain* program inovasi daerah yang memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan publik. Adanya suatu *grand desain* tadi menjadi landasan strategis bagi organisasi perangkat daerah buat menerjemahkannya menjadi aneka macam kegiatan internal instansi atau kegiatan yang melibatkan jaringan instansi. Bagian ini menjadi dasar visi serta tujuan keberadaan acara tersebut. Pada tahap selanjutnya, dilakukan identifikasi arah dan kepentingan berasal acara inovasi tersebut. Arah serta kepentingan yang tidak sinkron akan membutuhkan bentuk dan mekanisme acara yang tidak sama juga. Sang karena itu, tak semua persoalan di suatu wilayah dapat diselesaikan menggunakan program yang sama. Termin selanjutnya adalah pengujian bentuk program tadi kedalam ekosistem program,

dalam hal ini terkait menggunakan kelompok target serta penerima manfaat acara nantinya. Ekosistem yang berbeda akan membutuhkan bentuk program yang tidak selaras pula. Pada hal ini yang dimaksud menggunakan ekosistem program mencakup legitimasi kebijakan, syarat social ekonomi masyarakat serta kondisi politik. Tahap selanjutnya merupakan mempersiapkan rangkaian kapasitas pemda guna mengimplementasi program tadi, syarat kapasitas akan menentukan derajat keberhasilan program inovasi itu nantinya. Program inovasi yang dirancang dengan sangat baik akan berpotensi mengalami kegagalan Jika tidak didukung menggunakan serangkaian kapasitas pemerintah daerah yang memadai. Dengan demikian, sebaiknya sebelum diimplementasikan, baiknya program tersebut dibandingkan menggunakan kelayakan kapasitas yang dimiliki dan bila diklaim belum mampu mendukung acara itu maka perlu dilakukan penguatan kapasitas terlebih dahulu.

Tahap selanjutnya adalah tahap implementasi dan pengendalian program. Pengendalian menjadi bagian yang melekat dalam kegiatan implementasi dimaksudkan agar menciptakan konsistensi pencapaian sasaran dan tujuan program. Seringkali ditemui program inovasi yang baik namun gagal mencapai tingkat yang optimal disebabkan kurangnya komitmen pelaksana yang tercermin dalam konsistensi pelaksanaan program. Tahap akhir adalah evaluasi dan perbaikan program inovasi daerah. Tahap ini merupakan tahap yang menilai keberhasilan atau kegagalan program. Apabila ditemukan kendala yang menyebabkan gagalnya program maka dapat dilakukan perbaikan desain program dan kemudian menjadi bahan bagi penyusunan program inovasi selanjutnya dengan mengacu kepada *grand desain* program inovasi daerah. Sehingga dapat disimpulkan akan terjadi siklus program inovasi daerah.

Langkah selanjutnya yaitu implementasi dan pengendalian program. Pengendalian sebagai bagian yang menempel pada kegiatan implementasi dimaksudkan supaya menciptakan konsistensi pencapaian target serta tujuan acara. Seringkali ditemui program inovasi yang baik namun gagal mencapai taraf yang optimal ditimbulkan kurangnya komitmen pelaksana yang tercermin pada konsistensi aplikasi program. Tahap akhir yaitu penilaian serta perbaikan program inovasi daerah. Tahap ini ialah tahap yang menilai keberhasilan atau kegagalan program. Bila ditemukan hambatan yang mengakibatkan gagalnya program maka bisa dilakukan perbaikan desain program serta kemudian menjadi bahan bagi penyusunan program inovasi selanjutnya dengan mengacu pada *grand desain* program inovasi daerah. Sebagai penutup maka dapat disimpulkan akan terjadi siklus program inovasi di daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Bohari. 1992. *Pengawasan Keuangan Negara*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Budiani, Ni Wayan. 2007. *Efektifitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti"*. Denpasar: Jurnal Ekonomi dan Sosial Input. Volume 2 No.1.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Edisi kedua*. Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hutagalung, Simon S; Hadna, Agus Heruanto, 2010, Kapasitas Pelayanan Publik Pada Daerah Otonom Baru: Studi Terhadap Kapasitas Penyampaian Pelayanan Kesehatan Pada Kecamatan di Wilayah Pesawaran Lampung Tahun 2005-2009, Yogyakarta, Universitas Gajah Mada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaharuan.
- Lubis, S.M. Hari & Huseini, Martani. 1987. *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial.
- Makmur. 2011. *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.

- Mardikanto, Toto dan Poerwoko Soebianto. 2013. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Persepektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, Lexy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noviyanti Sopia Rukmana (2013) *Implementasi Program Jaminan Kesehatan Gratis Di daerah Puskesmas Sumbang Kecamatan Curio Enrekang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanudin.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pradika Rezi Anggoro (2013) *Impelementasi regulasi jaminan sosial terhadap pelayanan kesehatan gratis bagi warga miskin di Kota Semarang*. Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang.
- Samsudin, Muhammad. Kusuma, Ratna Aji & Djaya Suarta. 2014. *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Penyaluran Bantuan Social Di Bagian Social Sektretariat Social Di Kabupaten Kutai Timur*. Samarinda: E-jurnal Administrative Reform, Volume 1, No. 2
- Sedarmayanti, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Profuktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi I, Cetakan Ketiga Belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinaga, Rudi Salam. 2013. *Pengantar Ilmu Politik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, M. Victor dan Juhir, Jusuf.1993. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Strees, Richard M. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: PPM. Erlangga.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno, 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Jakarta: Ombak Dua.
- Syafiie, Inu Kencana Dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tando, Naomy Marie.2013. *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Manado: Penerbit In Media.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Winardi. 2010. *Asas-Asas Manajemen*, Bandung: Mandar Maju.
- Winarno, Budi. 2002. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Penerbit Media Pressindo.
- Zaki Muhammad Arief (2016) *kebijakan pemerintah Kota Bandarlampung dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis bagi masyarakat*. Fakultas Hukum, Universitas Lampung.

Sumber lain :

<http://diskesbandarlampung.info/profil-kesehatan/> (*diakses pada tanggal 20 January 2017*)

<http://www.bandarlampungkota.go.id/> (*diakses pada tanggal 25 January 2017*)

<http://www.balitbangham.go.id/po-content/peraturan/uu.%20no%2023%20tahun%201992%20tentang%20kesehatan.pdf> (*diakses pada tanggal 1 february 2017*)

<http://sireka.pom.go.id/requirement/UU-36-2009-Kesehatan.pdf> (*diakses pada tanggal 1 february 2017*)

GLOSARIUM

Adopsi	: Penerimaan suatu usul atau laporan (misal diproses legislatif).
Alternatif	: Pilihan di antara dua atau beberapa kemungkinan
Analisis	: Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dsb).
Aspek	: Sudut pandang
Deskriptif	: Bersifat menggambarkan apa adanya
Efektif	: Dapat membawa hasil; berhasil guna (tentang usaha, tindakan)
Eksistensi	: Keberadaan
Era	: sejumlah tahun dalam jangka waktu antara beberapa peristiwa penting dalam sejarah
Evaluasi	: penilaian
Filosofis	: berdasarkan filsafat
Heterogen	: terdiri atas berbagai unsur yang berbeda sifat atau berlainan jenis.
Identik	: Sama benar, tidak berbeda sedikit juga
Indikator	: Sesuatu yang dapat memberikan (menjadi) petunjuk atau keterangan
Informasi	: Keterangan,
Inovasi	: Pembaharuan
Institusi	: Lembaga
Instrumen	: Unsur-unsur
Internalisasi	: Penghayatan

- Kompetensi : Kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan sesuatu).
- Kompetitif : Persaingan
- Konsekuensi : akibat (dari suatu perbuatan, pendirian, dsb)
- Relevan : Kait-mengait; bersangkutan-paut; berguna secara langsung
- Riset : Penyelidikan (penelitian) suatu masalah secara bersistem, kritis dan ilmiah untuk meningkatkan pengetahuan dan pengertian, mendapatkan fakta yang baru, atau melakukan penafsiran yang lebih baik
- Simbolik : Sebagai lambang
- Sinergi : Kegiatan atau operasi gabungan
- Sistem : Perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas
- Strategi : Rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus
- Supervisi : Pengawasan Utama, Pengendalian tinggi

PROFIL PENULIS



Simon Sumanjoyo Hutagalung dilahirkan di Bandar Lampung, tanggal 28 Juni 1981. Beliau menempuh pendidikan Sarjana di Jurusan Administrasi Negara FISIP Unila dari tahun 1999 hingga 2004. Pada tahun 2008 hingga 2010 beliau menempuh pendidikan pascasarjana di Jurusan Magister Administrasi Negara FISIPOL Universitas Gadjah Mada. Beliau diangkat sebagai dosen tetap Jurusan Administrasi Negara FISIP Unila sejak tahun 2005 hingga saat ini masih sebagai pengajar pada almamaternya itu. Tercatat sudah menghasilkan berbagai penelitian pada level lokal, nasional dan internasional. Selain itu tulisannya pun terdapat pada beberapa Jurnal Lokal dan Nasional.



Dedy Hermawan dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 20 Juli 1975. Pada Tahun 1995 hingga 1999 beliau menyelesaikan pendidikan Sarjana di Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, lalu pada tahun 2000 hingga 2003 beliau menyelesaikan pendidikan di Program Magister Administrasi Negara FISIPOL UGM dan pada tahun 2008 hingga 2012 beliau menyelesaikan pendidikan Doktoral pada program Doktoral Ilmu Administrasi Negara Universitas Brawijaya Malang. Tercatat sudah ada beberapa penelitian pada level nasional, internasional dan lokal, demikian juga dalam hal publikasi yang sudah dibuatnya. Selain itu beliau juga tercatat aktif sebagai pembicara dan pemateri pada beberapa kegiatan lokal dan nasional.