

INOVASI JEMPUT LAYANI PENDERITA TBC (JELITA TBC) DI PUSKESMAS RAMBAH SAMO I KABUPATEN ROKAN HULU

Yogi Arnas

Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau, Indonesia
e-mail: yogipasir98@gmail.com

Zulkarnaini

Universitas Riau, Indonesia
e-mail: Zulkarnaini@lecturer.unri.ac.id

ABSTRACT

Health services provided by local governments through puskesmas are basic needs for the community in addition to clothing, food and education. Through public health centers, the government provides health services and facilities to the community in realizing a healthy and prosperous society. One of the puskesmas that provides health services is the Rambah Samo I Health Center, Rokan Hulu Regency. Through JELITA TBC Innovation (Pick up and Serve TB Patients). The purpose of creating JELITA TBC Innovation is the low priority of TB disease prevention and making it easier for the community to get optimal health services. The purpose of this study was to determine the implementation of JELITA TBC innovation at the Rambah Samo I Health Center, Rokan Hulu Regency and identify factors that hindered the implementation of JELITA TBC innovation. This study uses the attribute theory of innovation success by Bugge in Pandi 2020, in which there are six indicators, namely: Governance and innovation, sources of ideas (source of ideas for innovation), innovation culture (innovation culture), objectives, outcomes, expense and obstacles (goals, results, costs and obstacles), collecting innovation data for single innovation (collecting innovation data for single innovation). This type of research is a qualitative method with data collection techniques with interviews, observations, and documentation. The results of this study are that existing innovations have not gone well because there are still inhibiting factors in their implementation, namely the lack of socialization from the puskesmas, the lack of human resources at the puskesmas, and being constrained due to the covid-19 pandemic.

Keywords : Innovation, Health Services and JELITA TBC

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang diberikan Pemerintah Daerah melalui puskesmas merupakan hal yang menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat selain sandang, pangan dan pendidikan. Melalui puskesmas pemerintah memberikan layanan dan fasilitas kesehatan kepada masyarakat dalam mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera. Salah satu puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan adalah Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu. Melalui Inovasi JELITA TBC (Jemput Layani Penderita TBC). Tujuan diciptakan Inovasi JELITA TBC adalah rendahnya prioritas penanggulangan penyakit TBC serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan inovasi JELITA TBC di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu dan mengidentifikasi faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi JELITA TBC. Penelitian ini menggunakan teori atribut keberhasilan inovasi oleh Bugge dalam pandi 2020, yang mana terdapat enam indikator, yaitu: *Governance and innovation* (tata kelola inovasi), *sources of ideas* (sumber ide-ide untuk inovasi), *innovation culture* (budaya inovasi), *objectives, out comes, expense dan obstacles* (tujuan, hasil, biaya dan hambatan), *collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal). Jenis penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah inovasi yang ada belum berjalan dengan baik karena masih terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaannya yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak puskesmas, kurangnya sumber daya manusia di puskesmas, dan terkendala karena pandemi covid-19.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Kesehatan dan JELITA TBC.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu sendiri.

Kabupaten Rokan Hulu melakukan segala upaya dalam membangun wilayahnya dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat, oleh karena itu Kabupaten Rokan Hulu membuat visi misi Daerah. Adapun visi

Kabupaten Rokan Hulu yaitu “Bertekad Mewujudkan Kabupaten Rokan Hulu Sejahtera melalui Peningkatan Pembangunan Ekonomi Kerakyatan, Pendidikan, Infrastruktur, Kesehatan Dan Kehidupan Agamis yang Harmonis dan Berbudaya”.

Salah satu fokus pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah yaitu disektor kesehatan yang tertuang dalam misi Kabupaten Rokan Hulu yaitu “Mewujudkan Masyarakat yang Sehat dengan Menyediakan Infrastruktur Fisik Dan Non Fisik di Perdesaan”. Misi yang dibuat oleh pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Bab XXI Inovasi Daerah (pasal 386) yaitu, (1) dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi, (2) Inovasi sebagaimana dimaksud ayat (1) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan Daerah.

Pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah Daerah melalui puskesmas berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang pengadaan barang dan/atau jasa pada pola pengelolaan keuangan badan layanan umum Daerah UPTD. Puskesmas Se-Kabupaten Rokan Hulu yang dimaksudkan dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah sarana pelayanan kesehatan fungsional yang merupakan unit kerja Dinas Kesehatan yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat.

Dalam mewujudkan kesehatan masyarakat yang baik, tugas puskesmas adalah memberikan layanan atau fasilitas kesehatan kepada masyarakat dalam mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera. Puskesmas merupakan sarana yang menjadi ujung tombak pembangunan kesehatan serta meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat kepada masyarakat di wilayah kerjanya dengan memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu.

Kabupaten Rokan Hulu mempunyai beberapa puskesmas di setiap kecamatannya. Adapun puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 21 puskesmas sebagai berikut :

Tabel 1.1
Nama-nama Puskesmas di Kabupaten Rokan Hulu

No	Nama Puskesmas	Jenis Puskesmas
1.	Bangun Purba	Non Rawat Inap
2.	Bonai Darussalam	Rawat Inap
3.	Kabun	Non Rawat Inap
4.	Kepenuhan	Rawat Inap
5.	Kepenuhan Hulu	Non Rawat Inap
6.	Kunto Darussalam	Rawat Inap

7.	Kunto Darussalam II	Non Rawat Inap
8.	Pagaran Tapah Darussalam	Non Rawat Inap
9.	Pendalian IV Koto	Non Rawat Inap
10.	Rambah	Non Rawat Inap
11.	Rambah Hilir I	Non Rawat Inap
12.	Rambah Hilir II	Non Rawat Inap
13.	Rambah Samo I	Non Rawat Inap
14.	Rambah Samo II	Rawat Inap
15.	Rokan IV Koto I	Rawat Inap
16.	Rokan IV Koto II	Non Rawat Inap
17.	Tambusai	Rawat Inap
18.	Tambusai Utara I	Rawat Inap
19.	Tambusai Utara II	Non Rawat Inap
20.	Tandun I	Non Rawat Inap
21.	Tandun II	Non Rawat Inap

Sumber: *Komdat.Kemkes.go.id*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas puskesmas yang ada di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 21 puskesmas dengan jenis puskesmas mempunyai jenis puskesmas rawat inap yang berjumlah 7 dan yang mempunyai jenis puskesmas non rawat inap 14. Dari 21 puskesmas yang ada, peneliti tertarik dengan Puskesmas Rambah Samo I dikarenakan puskesmas tersebut mempunyai inovasi JELITA TBC yang bertujuan untuk menekan jumlah kasus TBC sedini mungkin yang berada diwilayah kerja Puskesmas Rambah Samo I.

Puskesmas Rambah Samo I membuat inovasi JELITA TBC berdasarkan permasalahan yang terjadi di Kabupaten Rokan Hulu. Kasus TBC menjadi prioritas terendah dan kurang diperhatikan sehingga jumlah kasus TBC meningkat terus-menerus. Berdasarkan (Sistem Informasi Tuberculosis Terpadu, SITT) di tahun 2017 jumlah kasus TBC yang dijumpai berjumlah 1.127 kasus, dengan kasus TBC yang berada di wilayah puskesmas Rambah Samo I berjumlah 32 kasus. Ditemukan meningkat dikecamatan Rambah Samo pada tahun 2018 sebanyak 73 kasus. Peningkatan angka ini menunjukkan lemahnya perilaku pencegahan penyakit TBC di wilayah Kecamatan Rambah Samo. Maka atas dasar itulah Puskesmas Rambah Samo I memunculkan inovasi JELITA TBC untuk menjangkau penderita TBC sedini mungkin sehingga dapat menekan peningkatan jumlah penderita TBC, yang dikenal dengan Program inovasi "JELITA TBC" yaitu Jemput, Layani Penderita TBC. Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru".

Inovasi JELITA TBC yang selama ini dilaksanakan oleh Puskesmas Rambah samo I melalui kegiatan-kegiatan seperti petugas yang datang kerumah masyarakat yang diduga memiliki penyakit TBC kemudian masyarakat itu diambil sampel dahaknya untuk dilakukan pemeriksaan di puskesmas. Kemudian hasil dari pemeriksaan akan di informasikan kepada masyarakat itu melalui telepon dan selanjutnya masyarakat yang terpapar penyakit TBC akan dilakukan terapi pengobatan TBC langsung di rumah pasien sampai dinyatakan sembuh. Selain mencari masyarakat yang terduga TBC, kegiatan dari inovasi JELITA TBC juga memantau sekaligus memberikan penyuluhan kepada Penderita TBC untuk mengkonsumsi obat secara teratur. Kegiatan yang dilakukan oleh Puskesmas Rambah Samo I diharapkan dapat mencapai angka kesembuhan yang tinggi, mencegah putus berobat, mengatasi efek samping obat jika timbul, dan memberikan pengobatan TBC sehingga mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal. Sehingga tujuan dari inovasi JELITA TBC dapat tercapai dengan maksimal. Untuk melihat jumlah kasus tbc yang terjadi di kecamatan Rambah samo I menurut jenis kelaminnya yaitu :

Tabel 2.2
Terduga TBC, Kasus TBC, menurut jenis kelamin di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2019-2020

Desa	Puskesmas	Jumlah Terduga TBC Mendapatkan Pelayanan sesuai Standar	Kasus TBC Laki- laki	Per em pua n	Laki-laki + Perempua n
Rambah Samo	Rambah Samo I	33	4	2	6
Lubuk Napal		13	0	1	1
Teluk Aur		28	2	1	3
Lubuk Bilang		16	0	0	0
Sei Salak		15	3	0	3
Sei Kuning		44	2	2	4
Rambah Samo Barat		20	0	3	3
Langkitin		14	1	1	2
Marga Mulya		23	2	0	2
JUMLAH		206	14	10	24

Sumber: Puskesmas Rambah Samo I tahun 2019-2020.

Data yang didapat dari Puskesmas Rambah Samo I menjelaskan bahwa di tahun 2019 - 2020 terduga kasus TBC sudah di ditemui sebanyak 206 orang sebagai terduga pengidap penyakit TBC. Dilihat dari 9 Desa yang berada di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten rokan Hulu untuk kasus tertinggi terduga penyakit TBC adalah Desa Sei Kuning sebanyak 44 orang. Pasien terduga kasus TBC ini sudah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada, walaupun hanya sebagai terduga kasus TBC akan tetap mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak kesehatan Puskesmas Rambah Samo I. Pada tabel diatas juga sudah di uraikan menurut jenis kelamin untuk kasus TBC yang ada di Kecamatan Rambah Samo pada tahun 2019 - 2020. Dilihat dari data yang diuraikan kasus TBC yang ditemui pada jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang dan perempuan 10 orang dengan total keseluruhannya sebanyak 24 orang. Di Desa Sei Salak dan Rambah Samo Barat merupakan Desa yang jumlah kasus tertinggi mengidap penyakit TB dibandingkan dengan Desa lainnya yang berada di Kecamatan Rambah Samo.

Penelitian ini perlu diteliti karena merujuk pada visi dan misi Puskesmas Rambah Samo I dalam melakukan pencegahan dan pengendalian penyakit melalui inovasi JELITA TBC secara efektif dan efisien. Inovasi ini merupakan bentuk keseriusan Puskesmas dalam memutuskan penularan penyakit TBC serta mendukung Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam penanggulangan penyakit TBC. Dengan adanya inovasi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi puskesmas lain dengan menerapkan inovasi yang tujuannya mencegah penularan penyakit TBC dan menekan jumlah kasus penyakit TBC di Kabupaten Rokan Hulu, terlebih lagi inovasi ini sudah mendapat penghargaan dalam menghadiri Jambore nasional pelayanan kesehatan nasional desa sehat di Jakarta. Hal khusus yang membuat inovasi ini tertarik untuk di teliti yaitu karena Inovasi JELITA TBC ini merupakan satu-satunya yang ada di Kabupaten Rokan Hulu dan belum ada Puskesmas lain yang menerapkannya. Hal ini menjadi keunggulan Puskesmas Rambah Samo I dalam memberikan contoh yang baik kepada puskesmas lainnya.

Atas fenomena yang diuraikan diatas, maka peneliti ingin mengetahui pelaksanaan inovasi JELITA TBC dipuskesmas Rambah Samo I. Oleh sebab itu, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini penulis memilih judul: "Inovasi Pelayanan Jemput Layani Penderita TBC (JELITA TBC) Di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kualitatif, yang bersifat analisis deskriptif. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan, dan mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data, dan menafsirkan makna data. Alasan penelitian ini menggunakan metode kualitatif agar peneliti dapat lebih mendalam tentang inovasi pelayanan jemput layani penderita TBC (JELITA TBC) di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu melalui pengumpulan data metode penelitian kualitatif. Dilihat dari wilayahnya, maka penelitian studi kasus hanya meliputi daerah atau subyek yang sangat sempit tetapi ditinjau dari objek atau sifat penelitian maka penelitian studi kasus lebih mendalam. Tujuan dari penelitian ini menggunakan analisis deskriptif adalah untuk mengungkapkan dan menggambarkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi tanpa menambah dan mengurangi. Analisis data dalam penelitian ini diawali dengan mengumpulkan data mentah yang telah di peroleh pada saat observasi, wawancara dan survei. Data mentah yang diperoleh baik dalam bentuk tertulis, soft copy dan rekaman ataupun catatan pada saat penelitian, kemudian dikumpulkan untuk di satukan menjadi sebuah data dan informasi yang lebih sederhana untuk dibaca dan dipahami. Hasil pengumpulan data wawancara dan survey yang diperoleh disusun berdasarkan pedoman penggalian data yang menjadi instrumen dalam penelitian yang telah disusun terlebih dahulu. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui wawancara dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari Puskesmas Rambah samo I yang berkaitan dengan inovasi pelayanan jemput layani penderita TBC (JELITA TBC) di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu dikarenakan terdapat Inovasi yang menarik untuk diteliti karena inovasi ini merupakan satu-satunya yang ada di Kabupaten Rokan Hulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi merupakan setiap ide atau pun gagasan baru yang belum pernah ada atau pun diterbitkan sebelumnya. Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” dan atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk

keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barangdan/atau jasa), proses, dan sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (terutama ekonomi dan sosial). Inovasi pelayanan merupakan langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pemerintahan. Inovasi memberikan solusi atas persoalan yang terjadi guna mempermudah masyarakat dalam menerima dan mengakses layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Adanya inovasi pelayanan ini diharapkan akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan oleh pemerintah.

Indikator penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu indikator keberhasilan inovasi menurut Bugge at al. 2018., yaitu :

1. *Governance and Innovation* (Tata Kelola Inovasi)
2. *Sources Of Ideas for Innovation* (Sumber Ide-ide untuk Inovasi)
3. *Innovation Culture* (Budaya Inovasi)
4. *Capabilities and Tools* (Kemampuan Alat-alat)
5. *Objectives, Out Comes, Expense and Obstacles* (Tujuan, Hasil, Biaya, dan Hambatan)
6. *collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

A. HASIL PENELITIAN BERDASARKAN TEORI BUGGE AT AL. 2018

1. GOVERNANCE AND INNOVATION (TATA KELOLA INOVASI)

Menurut Bugge at al. Tata kelola pada penelitian ini mencakup pada pengelolaan inovasi yang menentukan hubungan antara pembuat atau pelaksana inovasi pelayanan publik dan penerima inovasi pelayanan publik. Kedua bagian tersebut memiliki hubungan yang erat dan dapat menghasilkan sebuah inovasi yang baik. Maksudnya disini adalah bagaimana cara Puskesmas Rambah Samo I dalam menjalankan sebuah inovasi pelayanan publik agar menciptakan pelayanan yang strategis terhadap penerima pelayanan. Seperti bagaimana pihak Puskesmas Rambah Samo I menjalankan inovasi pelayanan publik berdasarkan SOP yang di tetapkan. Puskesmas Rambah Samo I memiliki tugas dalam hal memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat diwilayah kerja puskesmas dan meningkatkan kesejahteraan dibidang kesehatan masyarakat. Adapun inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh Puskesmas Rambah Samo I yaitu Jemput Layani Penderita TBC (JELITA TBC) yang sudah memiliki SOP dalam pemeriksaan bakteri (BTA) agar inovasi berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada, tidak asal-asalan dalam pemeriksaan penerima inovasi pelayanan ini.

Dari hasil penelitian, inovasi pelayanan JELITA TBC yang ada di Puskesmas Rambah Samo I sudah berjalan dengan baik. Dan pemeriksaan

dahak yang dilakukan oleh petugas sesuai SOP yang berlaku. Supaya pelaksanaannya berjalan dengan lancar, pihak puskesmas juga sudah membentuk tim dan membagi tugas ketika akan turun ke desa-desa dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diduga memiliki penyakit TBC. Dari data yang penulis terima mengenai tata kelola, inovasi ini sudah berjalan dengan baik, dan petugas puskesmas sudah membentuk sebuah tim yang sudah memiliki perannya masing-masing ketika melaksanakan tugas dilapangan. Sehingga tata kelola inovasinya dikatakan sudah efektif.

2. Sources Of Ideas for Innovation (Sumber Ide-ide untuk Inovasi)

Melalui *Sources of the ideas for innovations* atau sumber ide-ide untuk inovasi terdapat suatu inovasi yang menarik saat inovasi pelayanan ini dijalankan agar tujuan inovasi ini tercapai. Sumber ide-ide inovasi harus menghasilkan nilai inovasi yang baik untuk proses penerapan pelayanan publik yang mencakup ide internal dan ide eksternal untuk inovasi pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.

Hal ini dimaksudkan agar Puskesmas Rambah Samo I dalam meluncurkan dan menerapkan inovasi pelayanan dengan memperhatikan saran maupun ide-ide dari masyarakat sebagai penerima pelayanan inovasi dan tidak lupa juga memperhatikan apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat pada saat ini untuk menciptakan inovasi pelayanan agar lebih baik lagi. Pada inovasi pelayanan JELITA TBC di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu sudah memiliki kotak kritik dan saran. Kotak saran dan kritik sangat berguna dalam meningkatkan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan, karena dari sumber ide yang ada di kotak saran dan kritik tersebut, pihak puskesmas tahu apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat pada saat ini dan mengetahui apa saja kekurangan dari Inovasi Pelayanan JELITA TBC.

Selanjutnya, dalam dalam menciptakan inovasi ini pihak puskesmas yang berinisiatif sendiri dalam menemukan dan menciptakan inovasi yang pada saat ini dibutuhkan. Hal ini berdasarkan jumlah kasus TBC yang tinggi dan butuh perhatian khusus. Inovasi JELITA TBC bertujuan untuk menekan jumlah kasus TBC yang ada di kecamatan Rambah Samo. Masyarakat kurang berpartisipasi dalam memberikan ide untuk menciptakan inovasi pelayanan yang menjadi kebutuhan mereka pada saat ini. Padahal pihak puskesmas sudah menyediakan kotak saran yang berguna menampung aspirasi masyarakat dalam memberikan ide-ide untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri. Dari data yang penulis terima, untuk partisipasi masyarakat masih belum dikatakan baik karena dalam pelaksanaannya, masyarakat sebagai penerima inovasi kurang berpartisipasi dalam memberikan ide, saran ataupun kritik yang sifatnya

membangun program inovasi pelayanan JELITA TBC. Peran masyarakat sangat penting, karena dengan keterlibatan masyarakat menjadi bagian yang perlu dioptimalkan, sehingga pihak puskesmas dan masyarakat dapat bersama-sama untuk meningkatkan kualitas inovasi pelayanan Jelita TBC.

3. Inovatif Culture (Budaya Inovasi)

Melalui indikator *Innovatif Culture* atau budaya inovasi ini sebuah inovasi harus memiliki budaya pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Untuk mendukung berjalannya sebuah inovasi yang baik dan terhindar dari sebuah resiko yang terjadi. Faktor yang dapat mempengaruhi budaya inovasi termasuk metode pelayanan inovasi dan metode penyampaian informasi dari pihak organisasi.

Budaya inovasi pelayanan yang diberikan Puskesmas Rambah Samo I dinilai baik karena dapat memberikan budaya baru bagi masyarakat yaitu sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Awalnya masyarakat datang ke puskesmas untuk mendapatkan pelayanan, berbeda dengan sekarang masyarakat cukup berdiam diri dirumah dan langsung mendapatkan pelayanan kesehatan dirumahnya sendiri. Inovasi pelayanan publik atau inovasi jemput bola ini dilakukan secara terjadwal seperti JELITA TBC yang dilakukan rutin setiap bulan, datang ke desa-desa yang ada di Kecamatan Rambah Samo. Inovasi ini dilakukan setiap bulan, dalam setahun pihak puskesmas turun kelapangan sebanyak 9 kali, karena di Kecamatan Rambah Samo terdapat 9 desa. Budaya Jemput bola yang diciptakan oleh pihak Puskesmas Rambah Samo I, mempermudah masyarakat yang memiliki gejala TBC dan menjadi suspect atau terduga penyakit TBC akan mendapatkan pelayanan inovasi JELITA TBC dirumahnya, tidak perlu lagi datang ke puskesmas untuk berobat.

Budaya inovasi dalam inovasi pelayanan JELITA TBC di Puskesmas Rambah Samo I memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan karena masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mengenai penyakit TBC, cukup menunggu dirumah dan petugas langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat dirumahnya. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak puskesmas mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya inovasi JELITA TBC ini. Sehingga budaya inovasi pelayanan JELITA TBC di Puskesmas Rambah Samo I kabupaten Rokan Hulu belum berjalan dengan baik dan mengakibatkan pelaksanaan pelayanan inovasi JELITA TBC belum merata di wilayah kerja Puskesmas Rambah Samo I.

4. Capabilities And Tols (Kemampuan Dan Alat-Alat)

Capabilities and tools (kemampuan dan alat-alat) menjelaskan bahwa suatu pengukuran sebuah inovasi harus menggunakan berbagai kemampuan dan alat-alat untuk mendorong kreativitas sebuah inovasi. Jadi, Puskesmas Rambah Samo I harus memiliki kemampuan dalam sumber daya manusia untuk melakukan inovasi pelayanan publik di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu dan apakah sudah lengkap alat yang digunakan untuk melaksanakan inovasi pelayanan dan sesuai dengan kebutuhan pengelolaan inovasi JELITA TBC. Hal itu dilihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu sebagai penunjang terlaksananya inovasi JELITA TBC. Agar masyarakat dapat menerima pelayanan berkualitas dari inovasi JELITA TBC.

Kemampuan dan alat-alat yang digunakan oleh pihak Puskesmas Rambah Samo I sudah sesuai dengan yang diharapkan. Dalam pelaksanaan inovasi JELITA TBC sarana dan prasarana menjadi penunjang keberhasilan dan membantu terlaksananya sebuah inovasi. Selain sarana dan prasarana, sumber daya manusia juga menjadi faktor keberhasilan karena kemampuan petugas dalam menjalankan dan memahami tugasnya masing-masing. Kemampuan dan alat-alat sudah dikatakan efektif, dikarenakan masyarakat sudah terbantu dengan adanya inovasi JELITA TBC, hal ini berdasarkan pengakuan dari salah satu masyarakat yang mendapatkan pelayanan JELITA TBC dan sudah dinyatakan sembuh dari penyakit TBC yang dideritanya. Hal ini merupakan bukti keseriusan pihak puskesmas dalam menekan angka kasus TBC yang ada diwilayah kerja Puskesmas Rambah Samo I.

5. OBJECTIVES, Outcomes, Expense And Obstacles (Tujuan, Hasil, Biaya Dan Hambatan)

Melalui indikator *objectives, outcomes, expense and obstacles* atau tujuan, hasil, biaya dan hambatan menjelaskan bahwa apakah dalam kegiatan pelaksanaan inovasi pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Rambah Samo I dapat tercapai atau tidak. Karena sebelum terbentuknya inovasi JELITA TBC pihak Puskesmas Rambah Samo I mengadakan rapat untuk melihat bagaimana pelaksanaan inovasi JELITA TBC. Salah satunya tujuan inovasi JELITA TBC, biaya yang digunakan oleh pelaksana dan penerima inovasi JELITA TBC, biaya yang digunakan oleh pelaksana dan penerima untuk inovasi JELITA TBC, dan hambatan yang terjadi saat pelaksanaan inovasi JELITA TBC di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu.

Dimana tujuan adanya inovasi pelayanan JELITA TBC di Puskesmas Rambah Samo I adalah memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan dan menekan angka kasus TBC yang ada di Kecamatan Rambah Samo. Hasil yang dicapai saat pelaksanaan inovasi JELITA TBC sudah mencapai target atau sudah dapat menurunkan jumlah kasus TBC. Ketersediaan keterampilan atau sumber dana dalam pelaksanaan inovasi JELITA TBC tidak di pungut biaya. Sedangkan hambatan yang terjadi saat ini yaitu masa pandemi Covid-19 yang menghambat pelaksanaan inovasi ini dan masyarakat juga takut akan diperiksa petugas inovasi jelita tbc karena mereka mengira akan di Swab. Selain itu, masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya inovasi JELITA TBC di Puskesmas Rambah Samo I.

B. FAKTOR PENGHAMBAT Inovasi Pelayanan JELITA TBC Di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu

1. Kurangnya Sosialisasi Inovasi Kepada Masyarakat

Sosialisasi merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan informasi, pemahaman, dan pengetahuan kepada masyarakat sebagai penerima inovasi yang akan di laksanakan. Pihak yang menyelenggarakan inovasi memberikan informasi mengenai penemuan baru yang berbeda atau memodifikasi dari yang sudah ada yang dapat memberikan manfaat kepada masyarakat. Dari sosialisasi, nantinya dapat menggambarkan model-model pelayanan yang inovatif yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima inovasi dalam kondisi saat ini, bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang dapat menunjang tercapainya tujuan dari inovasi tersebut.

Kemudian faktor penghambat juga terjadi karena inovasi JELITA TBC belum diadakan sosialisasi. Karena pihak puskesmas tidak melakukan sosialisasi, masyarakat tidak mengetahui informasi adanya inovasi yang memudahkan masyarakat yang memiliki penyakit TBC untuk mendapatkan pelayanan pengobatan dan terapi dari inovasi JELITA TBC. Sehingga masyarakat tidak memahami prosedur, manfaat dan tujuan dari inovasi JELITA TBC.

2. Kurangnya Sumber Daya Manusia di Puskesmas

Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan ditentukan oleh sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan aset penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Semua potensi sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi mencapai tujuannya. Kemampuan petugas puskesmas sebagai

sumber daya manusia di puskesmas merupakan aset penting untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Selain itu, jumlah kesediaan petugas dalam menjalankan suatu program juga merupakan faktor keberhasilan sebuah program. Kurangnya petugas dalam melaksanakan inovasi JELITA TBC mengakibatkan pelaksanaan inovasi tidak berjalan efektif.

Faktor penghambat terjadi karena kurangnya jumlah Sumber daya manusia yang menjalankan program inovasi JELITA TBC. Kurangnya jumlah petugas puskesmas yang turun kelapangan mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak merata. Masih ada beberapa masyarakat yang tidak masuk dalam daftar terduga TBC tetapi memiliki gejala TBC dan membutuhkan pelayanan Inovasi JELITA TBC. Masyarakat tidak mendapatkan pelayanan dari petugas puskesmas dikarenakan petugas yang sudah kewalahan bolak balik kerumah-rumah warga yang memiliki gejala TBC. Sehingga pelaksanaan inovasi JELITA TBC belum berjalan efektif dan efisien.

3. Pandemi Covid-19

Penularan wabah Covid-19 mengakibatkan pemerintah mengeluarkan himbuan kepada masyarakat, diantaranya Social Distancing, Lockdown hingga Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Himbuan ini berlaku kepada masyarakat, perkantoran, tempat ibadah, pusat perbelanjaan serta sarana prasarana pendidikan. Semua Program Inovasi yang berkaitan langsung dengan masyarakat berjalan kurang efektif karena aktivitas yang dibatasi oleh pemerintah dalam melakukan kegiatan dilapangan.

Faktor penghambat terjadi karena inovasi JELITA TBC tidak berjalan seperti biasanya karena masa pandemi covid-19, pemerintah membatasi kegiatan yang dilakukan dilapangan yang berhubungan dengan khalayak ramai. Hal ini menyebabkan kegiatan inovasi JELITA TBC sempat dihentikan sementara. Sebelumnya kegiatan inovasi JELITA TBC dilakukan 9 kali bahkan lebih dalam setahun untuk menjaring masyarakat yang diduga memiliki penyakit TBC. Namun, dimasa pandemi Covid-19 kegiatan ini baru 4 kali diadakan ketika tahun 2020. Selain itu, masyarakat juga tidak mau diperiksa dahaknya karena mereka mengira akan diSwab atau pemeriksaan covid-19 dan kemudian akan diisolasi. Sehingga pelaksanaan pelayanan inovasi JELITA TBC tidak berjalan efektif.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan jemput layani penderita TBC (JELITA TBC) di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu

sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat yang memiliki penyakit TBC dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rambah Samo I sudah bisa dikatakan lebih baik dari sebelum adanya inovasi JELITA TBC. Dimana masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh pergi ke puskesmas untuk mendapatkan pengobatan penyakit TBC, cukup diam dirumah saja petugas akan mendatangi kerumah dan petugas akan turun kelapangan memberi pelayanan berupa terapi langsung dirumah masyarakat yang terkena penyakit TBC. Namun, dibalik keunggulan dari pelayanan inovasi JELITA TBC masih terdapat beberapa kendala sehingga mengakibatkan inovasi belum berjalan secara maksimal.

Faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi pelayanan Jemput Layani Penderita TBC (JELITA TBC) di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu dan setelah melakukan observasi, wawancara, dan analisis maka didapatkan beberapa faktor penghambat diantaranya, kurangnya sosialisasi oleh pihak Puskesmas Rambah Samo I, kurangnya sumber daya manusia di puskesmas, dan adanya wabah pandemi Covid-19 yang mengakibatkan proses pelaksanaan inovasi ini tidak berjalan efektif.

B. SARAN

Agar pelaksanaan inovasi pelayanan JELITA TBC berjalan dengan efektif dan efisien, pihak puskesmas perlu mengadakan sosialisasi (turun langsung kelapangan melalui banner, sosial media dan lain sebagainya) kepada masyarakat mengenai pelaksanaan Inovasi JELITA TBC supaya inovasi ini diketahui oleh seluruh masyarakat yang ada di Desa Rambah Samo I. Kemudian perlu dikembangkan inovasi JELITA TBC berbasis Teknologi Informasi (TI), supaya masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan inovasi JELITA TBC. Masyarakat hanya perlu mendaftarkan diri melalui aplikasi dan mengisi daftar diri, selanjutnya pihak puskesmas akan datang kerumah dan memberikan pelayanan. Hal ini juga memudahkan pihak puskesmas dan tidak perlu lagi bolak balik ke lapangan untuk mendatangi rumah terduga TBC.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, C. (2013). *Imovasi Pelayanan Kesehatan*. 1, 85–93.
- Bellina, B. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Puskesmas Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(4), 115–125.
- Dan, K., & Di, I. (n.d.). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas*. 3(1), 66–77.
- Fiantis, D. (1967).. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 6(1401111974), 5–24.
- Fillat, M. T. (2018). Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) Di Kabupaten Bantaeng. Program Studi Administrasi Negara.
- Fitria. (2013). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Maolana, P., Maruao, T. F. A., Hidayani, A., Wijaya, C. S., & Ardiansyah, F. (2020). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 2(1), 22–28. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v2i1.8022>
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. 44–45.
- Ninla Elmawati Falabiba, Anggaran, W., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Wiyono, B. ., Ninla Elmawati Falabiba, Zhang, Y. J., Li, Y., & Chen, X. (2014). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 5(2), 40–51.
- Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(1), 1–7.
- Nugraha, J. T., Warsono, H., Yuningisih, T., Diponegoro, U., Jurusan, D., Administrasi, I., & Tidar, U. (n.d.). *Inovasi Anjas Go Clear Berbasis Merit System Dan*. 829–848.
- Oktabriyanti, A., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Inovasi Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pt. Pos Indonesia. *Jurnal Sumber Daya ...*, 1(1), 19–26. <https://jrdmu.ejournal.unri.ac.id/index.php/JSDMU/article/view/7>
- P., R. A. (2016). Implementasi Inovasi (Implementing Innovation) Kebijakan Program (Spp) Simpan Pinjam Perempuan Di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo Resky Amalia P . Program Studi Administrasi Negara.

Jurnal.

- Pelayanan Dinas Kesehatan Aditya Krisna Bayu dan Dra Lena Satlita, I., & Krisna Bayu dan Dra Lena Satlita, A. (n.d.). *Inovasi Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta Melalui Rumah Sehat Lansia Innovation Service of Yogyakarta City Health Office Through Rumah Sehat Lansia*. 706–722.
<http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adinegara/article/view/File/12726/12264>
- Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218–225.
- Putra, A., Usman, J., & Abdi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care Di Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 294. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i3.1053>
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- Renaldi, R., Anggraini, F. Y., & Pelayanan, U. (2021). *Implementasi Penerapan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (Sikda) Generik Di Puskesmas Rambah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2020 STIKes Hang Tuah Pekanbaru , Mustafa Sari-Riau Abstrac Abstrak Data Dinas Kesehatan Provinsi Riau tahun Rokan Hulu berdasarkan S*. 2(1), 33–42.
- Retno, D. W. I., & Sari, P. (2017). *INOVASI PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA MAKASSAR*.
- Sayd, G. A., Gana, F., & Kase, P. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja pegawai kantor pertanahan di Kabupaten Rote Ndao. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 29(2), 57. <https://doi.org/10.20473/mkp.v29i22016.57-63>
- Setianto, W. A. (n.d.). *Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya*. 151–164.
- Siringoringo, R. H., & Madya, W. (2012). Manajemen proses inovasi. *Pusdiklatwas BPKP*. https://pusdiklatwas.bpkp.go.id/asset/files/post/a_49/Manajemen_Inovasi_pada_Pusdiklatwas_BPKP.pdf
- Sugiharto, I. N., & Hariani, D. (2017). Inovasi Pelayanan Kesehatan (Proses Inovasi Jemput Bola Di Puskesmas Ii Punggelan Kabupaten Banjarnegara). *Universitas Diponegoro*, 6(3), 8–9.

Suwarno, Y. (2019). *INOVASI DI SEKTOR PUBLIK Oleh*: 1–19.

Tahir, M. M., & Harakan, A. (2017). Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng. *JURNAL MUQODDIMAH: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummaniora*, 2(1), 13. <https://doi.org/10.31604/jim.v2i1.2018.13-22>

TRI HANDOKO, H., & HANY FANIDA, E. (2019). Inovasi Program Aplikasi Go-Parkir Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Di Park and Ride Mayjen Sungkono Surabaya). *Publika*, 7(5), 1–7.