



**RESPON MASYARAKAT TERHADAP KEBIJAKAN MOBIL SEHAT
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN
(Studi Kasus Mobil sehat di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara

Oleh

EMELIYA SINVANA
NPM 216.010.910.85



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
MALANG

2020

Emeliya Sinvana, 2020, NPM 21601091085, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Respon Masyarakat Terhadap Kebijakan Mobil Sehat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Mobil sehat di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan) Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si, Dosen Pembimbing II : Hayat, S.AP., M.Si

ABSTRAK

Salah satu permasalahan penting dalam pembangunan kesehatan nasional adalah terbatasnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu hak dasar manusia dan sekaligus menjadi faktor penentu kualitas sumber daya manusia. Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan maka sangat didukung oleh pelayanan kesehatan yang memadai. Sesuai dengan Undang – Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dan pada pasal 34 ayat (3) bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah kebutuhan yang harus dipenuhi, sehingga semua manusia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Berawal dari pemikiran tersebut Demi terciptanya kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan maka setiap daerah atau wilayah menciptakan inovasi pelayanan. Hal ini juga dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Lamongan yaitu dengan program Mobil Sehat. Pemerintah Kabupaten Lamongan.

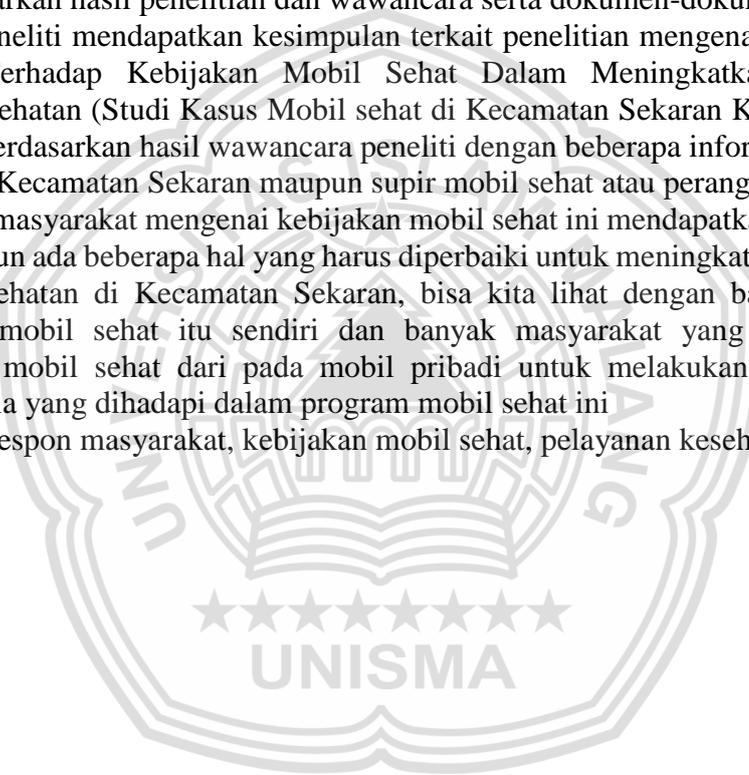
Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan Fitzsimmons seperti yang dikutip Sedarmayanti (2009 : 253-254). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian di 11 Desa yang ada di Kecamatan Sekaran yaitu Desa Kebalankulon, Sungegeneng, Manyar, Kudikan, Miru, Kembangan , Desa Sekaran, Trosono, Bulu Tengger, Kendal dan Besur. Analisis Data yang digunakan adalah model Miles and Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pemberian pelayanan mobil sehat kepada masyarakat di Kecamatan sekaran mendapatkan respon yang positif. Dimana adanya mobil sehat ini adalah salah satu bentuk terobosan baru yang diberikan didesa untuk memberikan pelayanan kesehatan berupa konseling dan juga rujukan baik dari rumah kepuskesmas maupun kerumah sakit. Untuk Pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas mobil sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Sekaran Kabupaten lamongan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). respon masyarakat di Kecamatan Sekaran terhadap terhadap kebijakan mobil sehat memberikan respon yang positif. Dengan adanya mobil sehat sangat membantu bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat

dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah. Faktor yang menghambat dan mendukung adanya kebijakan mobil sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat dikecamatan Sekaran, kabupaten Lamongan. Adapun Faktor yang mendukung dan menghambat adanya kebijakan mobil sehat yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor yang mendukung, faktor internal : Dana dari Pemerintah Kabupaten Lamongan, Sarana dan Prasarana, Peran Tokoh Masyarakat. Faktor Eksternal : Partisipasi Masyarakat. Faktor menghambat, Faktor Internal: Belum adanya pelatihan bagi driver mobil sehat yang dilakukan oleh Pemerintah atau Dinas terkait, Gaji Driver yang minim, Belum adanya SOP, Jumlah Mobil Sehat yang Terbatas. Faktor Eksternal: Masyarakat Banyak yang Masih Membayar.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara serta dokumen-dokumen yang didapatkan, peneliti mendapatkan kesimpulan terkait penelitian mengenai Respon Masyarakat Terhadap Kebijakan Mobil Sehat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Mobil sehat di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan baik masyarakat di Kecamatan Sekaran maupun supir mobil sehat atau perangkat Desa, bahwa respon masyarakat mengenai kebijakan mobil sehat ini mendapatkan respon yang baik namun ada beberapa hal yang harus diperbaiki untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Kecamatan Sekaran, bisa kita lihat dengan banyaknya manfaat dari mobil sehat itu sendiri dan banyak masyarakat yang memilih menggunakan mobil sehat dari pada mobil pribadi untuk melakukan rujukan. Adapun kendala yang dihadapi dalam program mobil sehat ini

Kata kunci : respon masyarakat, kebijakan mobil sehat, pelayanan kesehatan



Emeliya Sinvana, 2020, NPM 21601091085, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Malang Islamic University, Community Response to Healthy Car Policy in Improving Health Service Quality (Healthy Car Case Study in Sekaran Subdistrict, Lamongan District) Supervisor I: Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si, Supervisor II: Hayat, S.AP., M.Si.

ABSTRACT

One important problem in national health development is the limited access to health services. Health is one of the basic human rights and at the same time a determining factor in the quality of human resources. To realize the welfare of the community in the health sector, it is strongly supported by adequate health services. In accordance with the 1945 Constitution article 28 H paragraph (1) which states that everyone has the right to live in physical and spiritual prosperity, to live, and to have a good and healthy environment and to have health services. And in article 34 paragraph (3) that the state is responsible for the provision of adequate health service facilities and public service facilities.

Health services for the community are needs that must be met, so that all people are entitled to proper health services. Starting from this thought In order to create public welfare in the health sector, each region or region creates service innovations. This was also done by the Lamongan Regency government, namely the Healthy Cars program. Lamongan Regency Government.

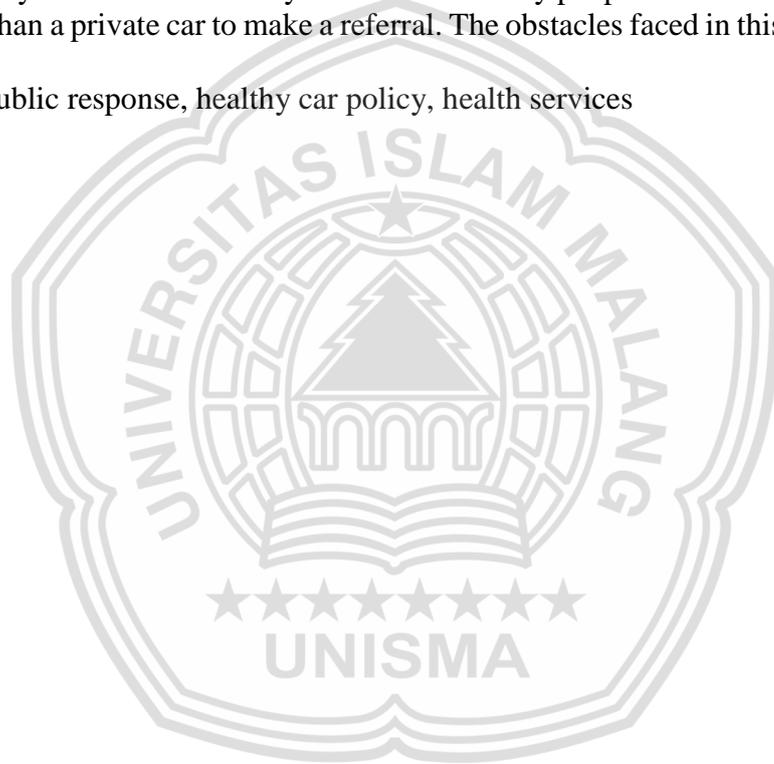
The theory used is the Fitzsimmons service quality theory as quoted by Sedarmayanti (2009: 253-254). The research method used is descriptive qualitative approach. Data collection techniques carried out by observation, interview and documentation. Research sites in 11 villages in Sekaran Subdistrict are Kebalankulon, Sungegeneng, Manyar, Kudikan, Miru, Kembangan, Sekaran, Trosono, Bulu Tengger, Kendal and Besur villages. Analysis of the data used is the Miles and Huberman model.

The results of this study indicate that in the provision of healthy car services to the community in the District of Sekaran get a positive response. Where the existence of a healthy car is one form of new breakthroughs provided in the village to provide health services in the form of counseling and referrals both from the health center and hospital. For the measurement of the quality of services provided by healthy car officers in improving the quality of public health services in Sekaran Subdistrict, Lamongan Regency is carried out using five dimensions consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy (empathy). Community response in Sekaran Subdistrict to the policy of healthy cars gave a positive response. With a healthy car is very helpful for the community, especially for people with middle to lower economic conditions. Factors that inhibit and support the existence of a healthy car policy in improving the quality of public health services in Sekaran sub-district, Lamongan district. The factors that support and hinder the existence of a healthy car policy consisting of internal factors and external factors. Supporting factors, internal factors: Funds from the Lamongan Regency Government, Facilities and Infrastructure, Role of Community Leaders. External Factors: Community Participation. Inhibiting factors, Internal Factors:

There is no training for healthy car drivers conducted by the Government or related agencies, minimal Driver Salary, No SOPs, Limited Number of Healthy Cars. External Factors: Many Communities Still Paying.

Based on the results of research and interviews and documents obtained, researchers obtained conclusions related to research on Community Responses to Healthy Car Policy in Improving Quality of Health Services (Case Study of Healthy Cars in Sekaran District, Lamongan Regency). Based on the results of researchers' interviews with several informants both from the community in Sekaran Subdistrict as well as the driver of a healthy car or village apparatus, that the public response to this healthy car policy is getting a good response, but there are some things that need to be improved to improve the quality of health services in Sekaran District. look at the many benefits of a healthy car itself and many people who choose to use a healthy car than a private car to make a referral. The obstacles faced in this healthy car program

Keywords: public response, healthy car policy, health services



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan dibidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, dimana pemerintah sebagai institusi yang bertanggung jawab memenuhi kewajibannya dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Undang – Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dan pada pasal 34 ayat (3) bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, dimana kebutuhan dasar manusia diantaranya makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, pendidikan, kebersihan, transportasi, serta partisipasi masyarakat. Dari pernyataan tersebut, diketahui bahwa kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi. Dimana sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal.

Sedangkan Krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah merupakan masalah pelayanan publik yang terjadi saat ini. Yang ditandai dengan adanya protes yang dilakukan oleh masyarakat. Oleh karena itu bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik sesuai dengan yang diharapkan. Sesuai dengan pernyataan (Hayat 2017 : 174)

bahwa pelayanan publik berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Karena masyarakat yang akan merasakan dan menilai seberapa jauh pelayanan yang sudah diberikan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi orang miskin dan tidak mampu (Dep.Kes RI, 2011). Sehingga pelayanan yang diberikan harus ditujukan kepada semua masyarakat, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, latar belakang ekonomi dan status sosial semua hal itu tidak boleh menjadi pembeda dalam pelayanan kesehatan.

Derajat kesehatan masyarakat yang masih rendah tersebut diakibatkan karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Kesulitan akses pelayanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tidak adanya kemampuan secara ekonomi dikarenakan biaya kesehatan memang mahal. Dan minimnya sarana transportasi untuk menjangkau sarana kesehatan. Dan Pemerintah Kabupaten Lamongan telah mengupayakan untuk mengatasi hal tersebut melalui Program Mobil Sehat. Mobil Sehat merupakan mobil yang digunakan untuk Pelayanan Kesehatan, Konseling dan rujukan dengan mempertimbangkan rujukan di wilayah kerja puskesmas. Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat Lamongan dalam bentuk kegiatan Promotif, Preventif, Kuratif dan Rehabilitatif.

Dengan adanya Mobil Sehat ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan atau memanggil Mobil Sehat, masyarakat lebih mudah untuk

menghubungi karena disamping siap 24 jam juga menyediakan *call center* dari provider layanan telekomunikasi. Oleh karena itu driver mobil sehat tidak boleh merangkap kerja atau menjadi supir mobil puskesmas keliling (pusling). Operasional Mobil Sehat ini bukan berada di Puskesmas, rumah sakit, atau Dinas Kesehatan, tetapi sepenuhnya dikelola oleh Camat, hanya saja teknis pelaksana kegiatan Mobil Sehat yakni Kepala UPT Puskesmas. (Sumber: www.lamongankab.go.id).

Kecamatan Sekaran merupakan salah satu kecamatan di wilayah kabupaten Lamongan, yang juga mendapatkan fasilitas Mobil Sehat. Untuk sampai saat ini Kecamatan Sekaran sudah mendapatkan 11 Mobil Sehat yang dimulai dari 2016, yang diberikan ke beberapa desa antara lain desa KebalanKulon, Sungegeneng, Manyar, Kudikan, Miru, Kembangan, Sekaran, Bulu Tengger, Trosono, Besur dan Kendal¹. Mobil sehat merupakan salah satu sarana yang mempunyai peranan cukup besar dalam rangka menciptakan masyarakat yang sehat di Kecamatan Sekaran. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Lamongan, terutama masyarakat miskin yang selama ini kurang dalam pemenuhan pelayanan kesehatan.

Adanya Mobil Sehat ini sebagai penunjang sarana prasarana desa, supaya jangkauan kesehatan bagi warga desa lebih mudah. Pemerintah Kabupaten Lamongan membuat program ini dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Adanya mobil sehat juga untuk memfasilitasi desa dalam bidang kesehatan atau ketika dalam kondisi dan memudahkan masyarakat juga ketika terjadi sesuatu yang darurat (Nasyi'ah

¹ Puskesmas Kecamatan Sekaran tahun 2020

Pegawai Puskesmas wawancara 11-03- 2020). Karena untuk menjangkau rumah sakit yang jauh itu butuh kendaraan, bila ada mobil sehat maka pasien akan diantar oleh mobil sehat, dan didalam mobil sehat pasien mendapatkan perawatan sampai pasien masuk kerumah sakit yang diinginkan. (Sigit pengguna mobil sehat desa Manyar wawancara 11-03-2020).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi warga negara atas pelayanan barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Demi tercapainya pelayanan yang maksimal mobil sehat memberikan layanan bahwa Mobil Sehat beroperasi 24 jam. Supir harus siap 24 jam, jadi driver mobil sehat harus siap setiap saat atau ontime. Sehingga driver dari mobil sehat tidak boleh merangkap kerja yang lainnya. (Nasyi'ah Pegawai Puskesmas wawancara 11-03- 2020)

Mobil Sehat ini juga sudah dilengkapi kotak P3K, tabung oksigen, dan peralatan lainnya yang menunjang untuk fasilitas kesehatan. InsyaAllah Semua program dari puskesmas yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat telah dilaksanakan mbak, program – program tersebut memanfaatkan Mobil Sehat dengan didampingi tenaga kesehatan yang sudah ditunjuk dari dari puskesmas (Nasyi'ah Pegawai Puskesmas wawancara 11-03- 2020).

Untuk biaya mintak antar mobil sehat sangat terjangkau oleh masyarakat yang kurang mampu. Yang biasanya menyewa mobil dengan tarif ratusan ribu tapi untuk mobil sehat itu tidak sampai segitu bahkan biasanya cuma minta seiklasnya saja. (Sri pengguna mobil sehat desa Sekaran wawancara 11-03-2020). Tetapi ada juga driver mobil sehat yang meminta upah dengan mahal yang disesuaikan dengan jarak tempuhnya, ketika jauh driver mobil sehat tersebut bisa menarif harga ratusan ribu. (Munawarah pengguna mobil sehat desa Sunggegeneng wawancara 11-03-2020).

Akan tetapi walaupun lebih murah hal itu tidak Sesuai dengan dengan visi dan misi Mobil Sehat adalah sebagai salah satu tugas pelayanan tindakan medis kepada masyarakat yang dilakukan sewaktu – waktu dengan gratis serta kerjasama dan koordinasi baik dari Camat, Kepala UPT Puskesmas dan pihak yang terkait lainnya².

Jadi seharusnya untuk penggunaan jasa mobil sehat harus digratiskan sepenuhnya karena dalam APBDes sudah dianggarkan untuk kebutuhan perawatan dan gaji dari driver mobil sehat (Khafid pengguna mobil sehat desa Sunggegeneng wawancara 11-03-2020). Apalagi mobil sehat ini diberikan karena untuk mobilitas, untuk memudahkan masyarakat yang tidak mampu. Karena ketika masyarakat yang sudah kaya kebanyakan memakai mobil pribadi. (Mudin pengguna mobil sehat desa Kudikan wawancara 11-03-2020).

Dimana Ide awal pelaksanaan program mobil sehat ini juga dilatar belakangi oleh keinginan Bupati lamongan untuk menargetkan tahun 2016 sudah bebas

² www.lamongankab.go.id diases pada tanggal 23 maret 2020 pukul 20:05

pasung dan *Open Defecation Free (ODF)* atau bebas buang air besar sembarangan, Target ini dicanangkan Bpk. Bupati Lamongan Fadeli, SH.,MM. Disamping program bebas pasung dan ODF, program-program kesehatan dalam rangka Menuju Lamongan Sehat Bapak Bupati Lamongan juga me-launching beberapa program diantara menyerahkan Mobil Sehat untuk desa.

Penelitian terdahulu terkait dengan mutu pelayanan sebelumnya dilakukan oleh Ayu Septia Ningrum (2015). Yang mengemukakan bahwa dari hasil penelitian ini Dari banyaknya persepsi positif yang ditemukan, maka kondisi pengetahuan pelayanan yang terjadi di Puskesmas Rejosari sudah bisa dikatakan baik atau puas bagi pasien yang berkunjung ke Puskesmas tersebut. Dilihat dari semua jawaban responden pada respon pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rejosari maka persepsi responden terhadap hal tersebut berpersepsi positif respon pasien pengguna BPJS kesehatan adalah positif, alasannya karena responden merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas, kebersihannya cukup bersih serta biaya pengobatannya tidak ada sama sekali atau gratis. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan bagi pasien yang berkunjung.

Selanjutnya, Heri Siswanto, Mochamad Makmur dan Niken Lasiti (2014) yang mengemukakan, bahwa pada pelayanan kesehatan dalam operasionalisasi Mobil Sehat ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Dan dimensi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas yang baik antara lain responsiveness, assurance, empathy, tangibles dan reliability.

Selanjutnya, Ni Luh Eva Mulyanti, I Ketut Winaya, Putu Dharmanu Yudartha (2017) yang mengemukakan hasil penelitiannya, bahwa dalam penelitian ini Mobil Sehat adalah implementasi program pemerintah yang dijadikan untuk memberikan akses mudah ke layanan kesehatan untuk umum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi implementasi program dan hambatan saat mengimplementasikan program mobil sehat tersebut.

Selanjutnya, Dwi Endah Kurniasih (2016) yang mengemukakan hasil penelitiannya, Tingkat kepuasan dapat diperoleh dengan membandingkan harapan masyarakat terhadap layanan program dengan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diterima. Diantara berbagai dimensi yang direkomendasikan untuk menjadi ukuran, dipilih 9 dimensi yang dinilai paling relevan dengan pelaksanaan program mobil sehat PGN. Kesembilan dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah, *Technical Competency, Accesibility, Effectiveness, Eficiency, Sustainability, Safety, Amenity, Timeliness, Empathy.*

Selanjutnya, Eka Rahmatul Laila (2016) yang mengemukakan hasil penelitiannya, UPT Puskesmas Babat Lamongan dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang memuat 9 aspek penelitian yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan,

kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan sarana dan masukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Lamongan.

Tabel 1 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Keterangan	Hasil penelitian	Kontribusi yang diberikan bagi peneliti
1.	Ayu Septia Ningrum (2015)	Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas PekanBaru	Jom Fisip Vol. 2 No. 2 Oktober 2015 diakses dari https://media.neliti.com/media/publications/32735-ID-respon-kepuasan-pasien-pengguna-bpjs-kesehatan-terhadap-pelayanan-kesehatan-dipu.pdf	Bahwa berpersepsi positif terhadap tingkat pengetahuan tentang pelayanan kesehatan, bahwa responden pada umumnya sudah mengetahui apa yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan. Dari banyaknya persepsi positif yang ditemukan, maka kondisi pengetahuan pelayanan yang terjadi di Puskesmas Rejosari sudah bisa dikatakan baik atau puas bagi pasien yang berkunjung ke Puskesmas tersebut. Dan	Penelitian ini juga merupakan feedback bagi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Karena Penelitian ini menganalisis respon kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas pekanbaru Sehingga penulis bisa mengembangkan pikiran untuk mengetahui hal apa yang tepat untuk mendapatkan respon yang baik dari pasien sehingga respon yang diberikan terhadap pelayanan yang diterima mendapatkan

				Persepsi responden terhadap respon pasien pengguna BPJS kesehatan adalah positif, karena responden merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas, kebersihannya cukup bersih serta biaya pengobatannya tidak ada sama sekali atau gratis.	respon yang baik.
2.	Heri Siswanto, Mochamad Makmur, Niken Lasiti. (2014)	kualitas pelayanan kesehatan sebelum dan sesudah operasionalisasi program mobil sehat pada UPT Puskesmas Kedungpring, Kabupaten Lamongan dan faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan kesehatan dalam operasionalis	Jurnal Administrasi Publik (JAP). Tahun 2014. Vol. 3, No. 11, Hal 1821 – 1826. diakses dari https://media.neliti.com/media/publications/82640-ID-analisis-kualitas-pelayanan-kesehatan-da.pdf	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dalam operasonalisasi mobil sehat secara keseluruhan dapat dikategorikan baik. Akan tetapi, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi ada dimensi masih harus diperbaiki. Dimensi yang menunjukkan kualitas yang	Penelitian ini merupakan solusi dengan penelitian yang akan dilakukan. Dimana peneliti bisa mengetahui bagaimana respon masyarakat setelah dan sebelum adanya mobil sehat yang ada diKecamatan Sekaran. Sehingga pemerintah Kecamatan sekaran bisa mengetahui masukan dari masyarakat dan bisa lebih meningkatkan

		asi program mobil sehat		baik antara lain responsiveness, assurance, empathy dan tangibles. Dan dimensi yang harus diperbaiki adalah reability. Karena tidak sesuai dengan petunjuk teknis mobil sehat 2014.	mutu pelayanan kesehatan masyarakat yang ada diKecamatan Sekaran.
3.	Ni Luh Eva Mulyanti, I Ketut Winaya, Putu Dharmanu Yudatha. (2017)	Implementasi Program Mobil Sehat Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Tabanan	Jurnal citizen, September 2017, Vol 2 No 2. diakses dari https://ojs.unud.ac.id/index.php/citizen/article/view/33602	Bahwa Implementasi Program Mobil Sehat belum cukup baik sehingga dibutuhkan 4 (empat) indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi program mobil sehat. Diantaranya komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi. Agar masyarakat Kabupaten Tabanan bisa merasakan manfaat program ini, dan memudahkan masyarakat untuk memperoleh	Penelitian ini memberikan feedback untuk penelitian yang akan dilaksanakan. Persamaan penelitian ini terletak pada fokusnya yaitu program mobil sehat dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan. Sehingga dapat memberikan pandangan kepada penulis mengenai hal tersebut.

				pelayanan kesehatan.	
4.	Dwi Endah Kurniasih (2016)	Studi Implementasi Program Mobil Sehat Dalam Peningkatan Derajat Kesehatan Masyarakat	Jurnal Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan, Juli 2016 Vol XI Nomor 3. diakses dari http://medika.respati.ac.id/index.php/Medika/article/view/24	Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai PHBS sudah cukup baik dan rumah tangga yang ber-PHBS meningkat 92,5% setelah dilakukan intervensi kegiatan. Adanya dampak program yang positif terhadap perilaku masyarakat meski secara spesifik belum mampu menurunkan keseluruhan angka kejadian penyakit yang ada di masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap layanan mobil sehat meningkat menjadi 100% dari periode program sebelumnya. Skor citra di masyarakat mengalami peningkatan dari periode program mobil sehat sebelumnya yaitu dari	Penelitian ini juga merupakan feedback bagi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Karena memiliki fokus yang sama yaitu program mobil sehat dalam peningkatan derajat kesehatan Masyarakat akan tetapi dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif berbeda dengan yang dilakukan peneliti yang menggunakan kualitatif.

				kategori baik menjadi sangat baik.	
5.	Eka Rahmatul Laila (2016)	Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan	Vol 4, No 7 . Tahun 2016 diakses dari https://core.ac.uk/download/pdf/230718481.pdf	Bahwa Survey Kepuasan Masyarakat pada layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat mendapatkan nilai sangat puas. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 54 orang, dengan jumlah populasi sebanyak 116 orang. Terdapat 9 indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014. Tetapi sehingga masyarakat yang merasa puas menjadi sangat puas terhadap layanan Mobil Sehat yang di berikan oleh Puskesmas Babat Lamongan.	Penelitian ini juga merupakan feedback bagi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Bahwa dalam penelitian ini memiliki kesamaan lokasi yaitu berada di Kabupaten Lamongan namun situs penelitian berbeda dengan situs yang dilakukan peneliti. Dan juga memiliki fokus yang sama yaitu Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Mobil Sehat. Sehingga lebih mempermudah peneliti untuk mengetahui tentang program mobil sehat yang ada di Kabupaten Lamongan.

Sumber : Data yang diolah oleh peneliti 2020

Pelayanan yang diberikan tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan, karena pada dasarnya setiap masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dalam setiap pelayanan yang diberikan. Adapun urgensi dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Tidak adanya transportasi umum yang ada di Kecamatan Sekaran ini sehingga menyulitkan masyarakat yang ingin melakukan rujukan baik dari Rumah ke Puskesmas maupun Rumah Sakit, karena sebaik apapun pelayanan kesehatan yang diberikan namun jika tidak adanya akses yang baik maka akan percuma, karena tidak dapat dijangkau oleh masyarakat.
2. Mobil sehat ini dioperasikan secara gratis akan tetapi pada kenyataannya dilapangan masih ada saja masyarakat yang membayar baik sukarela, maupun ditarik oleh pemberi layanan. Hal ini dikarenakan gaji dari driver mobil sehat yang minim, Sehingga memberi kesan kepada mobil sehat bahwa mobil sehat ini membayar atau tidak gratis.
3. Mayoritas masyarakat di Kecamatan Sekaran ini masih banyak yang bekerja di sektor pertanian yang menggantungkan hidupnya dari alam sehingga tidak banyak masyarakat yang memiliki kendaraan roda empat. Sehingga untuk menjangkau sarana pelayanan kesehatan dibutuhkan transportasi.
4. Masih banyak masyarakat yang merasa jarak dari lokasi tempat tinggal serta waktu tempuh ke sarana kesehatan terlalu jauh dari tempat tinggal mereka karena kondisi geografis yang sangat beragam, sehingga untuk menjangkau ke sarana kesehatan masih ada sedikit hambatan.

Berdasarkan uraian diatas dan mengingat masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan Program Mobil Sehat yang ada di Kecamatan Sekaran. Mengacu pada hal diatas, maka judul yang diambil peneliti adalah “ Respon Masyarakat Terhadap Kebijakan Mobil Sehat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Mobil sehat di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan) “

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat di rumuskan beberapa masalah yang mendorong dilakukan penelitian ini sebagai berikut, yaitu:

1. Bagaimana kebijakan mobil sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan ?
2. Bagaimana respon masyarakat terhadap kebijakan mobil sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan ?
3. Faktor apa saja yang menghambat dan mendukung adanya kebijakan mobil sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diungkapkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kebijakan Mobil Sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di kecamatan Sekaran, kabupaten Lamongan

2. Untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap kebijakan Mobil Sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di kecamatan Sekaran, kabupaten Lamongan
3. Untuk mengetahui apa saja yang menghambat dan mendukung dari adanya kebijakan Mobil Sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat di kecamatan Sekaran, kabupaten Lamongan

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan, maka manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan bagi dunia akademik dengan teori yang berhubungan dengan pelayanan publik, kebijakan publik dan respon masyarakat terhadap mobil sehat

2. Secara Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangan dalam informasi dan ilmu pengetahuan serta diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi perpustakaan Universitas Islam Malang

BAB V

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa respon masyarakat terhadap kebijakan mobil sehat dikecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan secara keseluruhan dapat dikategorikan baik. Dengan adanya kebijakan mobil sehat mampu membantu masyarakat dalam pelayanan kesehatan terutama dalam hal transportasi sehingga memudahkan akses menuju sarana kesehatan baik dari rumah ke puskesmas maupun ke rumah sakit. Dan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Namun masih ada dimensi yang masih harus diperbaiki, pada dimensi Reability pada poin Standar Pelayanan yang Jelas, dimensi Assurance pada poin Jaminan biaya dan dimensi Tangibles pada poin ketiga Kondisi fasilitas mobil sehat. Adapun Faktor yang mendukung dan menghambat dalam kebijakan mobil sehat antara lain:

A. Faktor yang mendukung

- a. Faktor internal
 - a) Dana dari Pemerintah Kabupaten Lamongan.
 - b) Sarana dan Prasarana.
 - c) Peran Tokoh Masyarakat
- b. Faktor Eksternal
 - a) Partisipasi Masyarakat

B. Faktor yang menghambat

a. Faktor internal

- a) Belum adanya pelatihan bagi driver mobil sehat yang dilakukan oleh Pemerintah atau Dinas terkait
- b) Gaji Driver yang minim
- c) Belum adanya SOP
- d) Jumlah Mobil Sehat yang Terbatas

b. Faktor eksternal

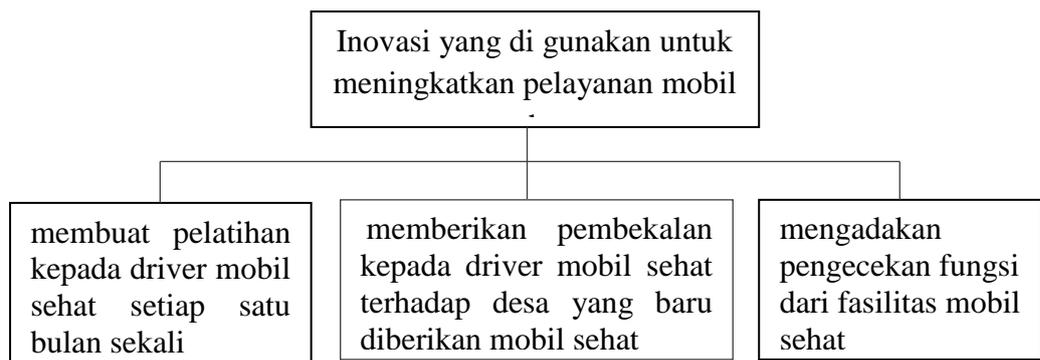
- a) Masyarakat masih banyak yang membayar

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah Kabupaten Lamongan antara lain :

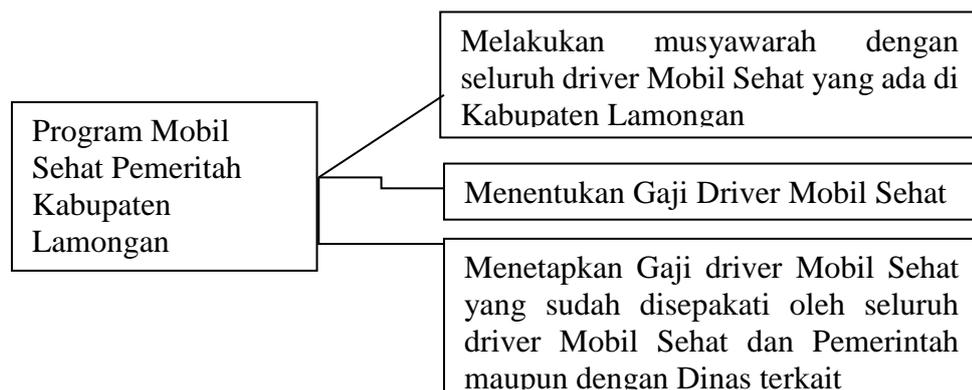
1. Dalam meningkatkan mutu pelayanan mobil sehat Pemerintah Kabupaten Lamongan bisa membuat inovasi seperti membuat pelatihan kepada driver mobil sehat setiap satu bulan sekali, memberikan pembekalan kepada driver mobil sehat terhadap desa yang baru diberikan mobil sehat dan mengadakan pengecekan fungsi dari fasilitas mobil sehat. Misalnya seperti berikut :

Meningkatkan Pelayanan Mobil Sehat



Berdasarkan bagan konsep diatas, inovasi yang yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan mobil sehat dalam melayani masyarakat yaitu dengan adanya pelatihan kepada driver mobil sehat setiap satu bulan sekali, memberikan pembekalan kepada driver mobil sehat terhadap desa yang baru diberikan mobil sehat dan mengadakan pengecekan fungsi dari fasilitas mobil sehat. Jadi dengan adanya pelatihan yang di buat maka driver mobil sehat akan semakin handal dalam melakukan pelayanan seperti bagaimana cara melakukan pertolongan pertama terhadap pasien, cara menangani masyarakat yang sedang cidera atau patah tulang sehingga masyarakat tidak salah dalam menerima penanganan. Selain itu juga peneliti mengusulkan untuk untuk memberikan pembekalan kepada driver mobil sehat terhadap desa yang baru diberikan mobil sehat, supaya driver mobil sehat tersebut tidak ketinggalan informasi tentang pelaksanaan mobil sehat dan mendapatkan pelatihan seperti driver – driver yang lainya yang sudah lebih dahulu mendapatkan mobil sehat sehingga tidak ketinggalan. Dan selanjutnya yaitu mengadakan pengecekan fungsi dari fasilitas mobil sehat, sehingga dari situ tidak ditemukan lagi adanya fasilitas mobil sehat yang tidak berfungsi.

2. Pemerintah Kabupaten Lamongan seharusnya melakukan pertemuan dengan seluruh driver mobil sehat untuk menentukan gaji mobil sehat.



Berdasarkan bagan konsep diatas, Pemerintah Kabupaten Lamongan bisa menetapkan gaji dari driver mobil sehat sesuai dengan kesepakatan dari driver mobil sehat itu sendiri sehingga gaji yang didapatkan oleh driver mobil sehat bisa sesuai dan tidak ada lagi penarikan biaya yang dilakukan driver mobil sehat terhadap masyarakat yang sedang menggunakan mobil sehat. Sehingga mobil sehat bisa berjalan sesuai dengan visi dan misinya yaitu dioperasikan secara gratis.

3. Untuk mengoptimalkan pelayanan mobil sehat Pemerintah Kabupaten Lamongan Seharusnya merancang dan menetapkan SOP mobil sehat yang baku dan mudah difahami sehingga pelayanan yang diberikan mobil sehat kepada masyarakat bisa lebih baik lagi dan mampu menjangkau seluruh masyarakat sehingga dalam pemberian layanan ada acuan yang jelas dalam pemberian pelayanan, dan mudah untuk diawasi.
4. Dengan adanya pemerataan sarana mobil sehat di setiap desa 1 mobil sehat yang diberikan oleh pemerintah daerah . Dengan demikian pelayan bisa stabil tidak ada lagi kesenjangan antara desa yang mendapatkan mobil sehat dan yang tidak mendapatkan mobil sehat, dan setelah mobil sehat diberikan kepada setiap desa

DAFTAR PUSTAKA**Sumber Buku :**

- Adi. Isbandi R. 2007. *Psikologi Pekerja Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial*. PT.Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Agus Dwiyanto . 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Eko Handoyo, 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang : widya karya
- Hayat, 2018. *Kebijakan Publik*. Malang : Intrans Publisbing
- Hayat, dkk. 2018. *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Lexy J. Moelong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Lexy J. Moelong. 2010. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Cetakan Kedua. Bandung : Refika Aditama.
- Subarsono, AG. 2013. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Praktek*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, S. A. 2016. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model Model Implementasi Kebijakan Publik*. PT Bumi Aksara, Jakarta
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*. Jakarta: Center Of Academic Publishing Service.

Sumber Jurnal :

- Amalia Nur An Nisa, Afifuddin, Hayat, 2019. *IMPLEMENTASI E-DOCUMENT DALAM PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR (Studi Kebijakan UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Bagian Umum Balai Kota Malang, Jawa Timur)*. Jurnal Respon Publik. Volume 13, No. 3, Hal 10-20
- Galuh Ajeng Dwi Purwastuti, Yaqub Cikusin, Hayat, 2020. *PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN BERBASIS GOOD GOVERNANCE (Studi Pada Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang)*. Jurnal Respon Publik. Volume 14, No. 1, Hal 60 – 67
- Hamdani, Afifuddin, Hayat, 2019. *PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN PENGHUBUNG BERBASIS PARTISIPASI MASYARAKAT (Studi Formulasi Kebijakan Infrastruktur Jalan Penghubung Antara Dusun di Desa Kwangko, Kecamatan Manggelewa, Kabupaten Dompu NTB)*. Jurnal Respon Publik. Vol 13, No. 3, Hal 69-77
- Hayat, 2016. *Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol 20, No 2, Hal 175-188
- Hayat, Hidayah Laily, 2017. *Mengoptimalkan pelayanan pembuatan akte kelahiran*. Jurnal Dialektika. Vol 2, No 1, Hal 103 -120
- Hayat, 2020. *Paradigm to Shared Governance Good Governance Through Political System Indonesia. Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*. Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora) Vol. 08, No.1, Hal 1-23
- Heri Lesti, dkk, 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Operasionalisasi Program Mobil Sehat (Studi Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kedungpring Kabupaten Lamongan)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 3, No. 11, Hal 1821 – 1826
- Ni Luh Eva Mulyanti, dkk, 2017. *Implementasi Program Mobil Sehat Dalam Upaya. Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Tabanan*. Vol. 2, No. 2, Hal 1 – 11
- Nurul hidayatu Ulumiyah, 2018. *Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Keselamatan Pasien Di Puskesmas*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Vol. 6, No. 2, Hal 149 – 153
- Ayu Septia Ningrum, 2015. *Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas PekanBaru*. Jom Fisip Vol. 2 No. 2
- Dwi Endah Kurniasih 2016. *Studi Implementasi Program Mobil Sehat Dalam Peningkatan Derajat Kesehatan Masyarakat*. Jurnal Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan, Juli 2016 Vol XI Nomor 3
- Eka Rahmatul Laila 2016. *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Mobil Sehat di Puskesmas Babat Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan*. Vol 4, No 7

Undang – Undang :

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pasal 17 ayat 1

UU No. 25 Tahun 2009

UU No. 25 Tahun 2009 pasal 18 butir (e), dan (i)

UU No. 25 Tahun 2009 pasal 5 ayat 3

UU No. 25 Tahun 2009 pasal 5 ayat 4

UU No. 25 Tahun 2009 pasal 5 ayat 7

UUD 1945 Pasal 28 H ayat (1)

UUD 1945 Pasal 34 ayat (3)

Sumber Internet :

Anjar Dwi Pradipta, JAWA POS 01 Maret 2019. *“Sebuah mobil sehat sedang membawa pasien rujukan ke RSUD dr Soegiri Lamongan. Tahun ini mobil sehat ditambah 80 unit, sehingga menjadi 270 unit. Ditarget seluruh desa akan mendapat mobil sehat”* diakses melalui <https://radarbojonegoro.jawapos.com/read/2019/03/01/122378/tambah-80-mobil-sehat-lagi> pada 18 Mei 2020 pukul 20:31

Sholihin Nur, Minggu 26 Mei 2019. *“Mobil Sehat Untuk Seluruh Desa dan Kelurahan di Lamongan”* diakses melalui <https://www.timesindonesia.co.id/read/news/215688/mobil-sehat-untuk-seluruh-desa-dan-kelurahan-di-lamongan> pada 18 Mei pukul 21:01

www.lamongankab.go.id diakses pada 18 Mei pukul 21:08