

**EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA *HEALTH SEASON* SEBAGAI LAYANAN PUBLIK SEKTOR KESEHATAN DI RSUD Dr. MOHAMAD SOEWANDHIE KOTA SURABAYA (Studi Pada Layanan Rawat Jalan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya)**

**Dewi Puji Liestary**

S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.

[dewiliestary@mhs.unesa.ac.id](mailto:dewiliestary@mhs.unesa.ac.id)

**Abstrak**

Pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, salah satu layanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah layanan publik sektor kesehatan. Sebagai salah satu rumah sakit milik pemerintah kota Surabaya, RSUD Dr. Mohamad Soewandhie tidak selalu mendapat nilai yang baik dimata masyarakat kota Surabaya sendiri. Banyaknya kritikan negatif yang ditujukan untuk RSUD Dr. Mohamad Soewandhie membuat peneliti tertarik untuk ingin mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie yang diberikan saat ini. Melalui Surabaya *Health Season* ini diharapkan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat Efektivitas Program Surabaya *Health Season* Sebagai Layanan Publik Sektor Kesehatan di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya (Studi Pada Layanan Rawat Jalan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya). Jenis penelitian yang dipilih dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Koentjaraningrat, 1993:89). Fokus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana Efektivitas Program Surabaya Health Season Sebagai Layanan Publik Sektor Kesehatan Di Kota Surabaya dengan menggunakan teori ukuran efektivitas menurut Sutrisno (2007:125-126) yaitu Pemahaman Program; Tepat Sasaran; Tepat Waktu; Tercapainya Tujuan dan Perubahan Nyata. Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi bagi pihak pelaksana agar semakin berusaha lebih keras dalam penyebaran informasi program salah satunya dengan mendatangi perkumpulan masyarakat yang paling terkecil yaitu penyuluhan dengan ibu-ibu PKK atau penyuluhan ke Posyandu; rekomendasi kedua yaitu alangkah baiknya apabila program Surabaya *Health Season* ini disusun kembali dan dijadikan program jangka panjang, mengingat kita tidak dapat menduga datangnya sakit, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu waktu tertentu untuk dapat merasakan manfaat dari program Surabaya *Health Season* ini.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Efektivitas Program, Surabaya *Health Season*

**Abstract**

Public service these day is becoming an increasingly strategic policy issue, one of the public servicess in direct contact with the public is the service in health sector. As one of the hospitals owned by the Surabaya city government, Dr. Mohamad Soewandhie does not always get good value in the eyes of Surabaya's own people. Number of negative criticism aimed to RSUD Dr. Mohamad Soewandhie made the researcher interested to want to know more about RSUD Dr. Mohamad Soewandhie is given today. Through Surabaya Health Season is expected RSUD Dr. Mohamad Soewandhie can provide optimal health services for the community. The purpose of this research is to know the level of Effectiveness Program of Surabaya Health Season as Public Service in Health Sector at RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya City (Study on Rawat Jalan servicess RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya). The type that we used for this research is qualitative type. The method of qualitative type that we used for this research is descriptive design, that was a study that gives a careful picture of a partiucular individual or group about the circumtances and symptoms that occur (Koentjaraningrat, 1993:89). The focus in this research is to describe how effectiveness program of Surabaya Health Season as public service in health sector by using theory of measure effectiveness according to Surisno (2007:125-126) that is Understanding the Program, On Target, On Time, Achieving Goals and Real Changes. The data analysis technique used in this research is Interview, Observation and Documentation. This research resulted recomendation of executing party to make more effort in disseminating program information, one of them by reaching the most small society association like counselling with the members of PKK or having counselling at Posyandu; second recomentation is that would be nice if Surabaya Health Season is rearranged and make it into a long-term

program, because people can't predict the illness, so people do not have to waiting for a certain time to be able to get the benefit of this Surabaya Health Season program.

**Keywords:** Servicess, Effectiveness Program, Surabaya Health Season.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, mengingat setiap tahunnya selalu ada upaya dalam meningkatkan atau memperbaiki kinerja layanan yang diberikan untuk publik. Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Salah satu layanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah layanan publik sektor kesehatan.

Sesuai yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional.

Sebagai kota yang memiliki fasilitas kesehatan yang memadai Pemerintah Kota Surabaya berusaha mengoptimalkan potensi layanan kesehatan dalam suatu program agar dapat menggerakkan laju pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya. Dengan tujuan memanfaatkan potensi sarana kesehatan yang ada, maka Pemerintah Kota Surabaya berinovasi dengan menyelenggarakan Karnaval Kesehatan yang juga dimasukkan dalam rangkaian agenda memperingati hari jadi Kota Surabaya setiap tahunnya pada bulan Mei. Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan Program Surabaya *Health Season* (SHS) yang merupakan salah satu program tahunan Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

Surabaya *Health Season* sudah dilaksanakan pertama kali pada bulan Mei tahun 2011, sehingga tahun ini menjadikannya sebagai tahun ke-6 dalam pelaksanaan Surabaya *Health Season*. Konsep Surabaya *Health Season* sendiri ialah suatu kegiatan yang dilakukan selama 1 bulan penuh pada bulan Mei setiap tahunnya yang diadakan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Program ini didalamnya memiliki beberapa rangkaian program-program layanan kesehatan yang awalnya untuk masyarakat Surabaya, kemudian mulai diperuntukkan

untuk seluruh warga Indonesia bahkan luar Indonesia. Berbagai macam rangkaian kegiatan dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya beserta *stakeholder* pada saat program ini sedang berlangsung.

Program ini juga diharapkan dapat memberi motivasi kepada setiap industri pelayanan kesehatan di Kota Surabaya agar selalu meningkatkan kualitas (sumber: Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Surabaya Tahun 2015). Salah satu rumah sakit yang menjadi *stakeholder* pada program Surabaya *Health Season* adalah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Mohamad Soewandhi atau yang biasa disebut dengan RSUD Dr. Soewandhie.

Sebagai salah satu rumah sakit milik pemerintah kota Surabaya, RSUD Dr. Mohamad Soewandhie tidak selalu mendapat nilai yang baik dimata masyarakat kota Surabaya sendiri. Pada 10 tahun terakhir, banyak kejadian yang terjadi di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie yang semakin membuat citra rumah sakit menjadi buruk. Masyarakat mengeluhkan tentang kinerja tenaga medis RSUD Dr. Soewandhie yang tidak profesional, bahkan pada tahun 2012 Komisi D Bidang Kesra DPRD Kota Surabaya menilai pelayanan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie masih dinilai buruk hingga dapat menyebabkan kematian salah seorang bayi yang dirawat di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie

Banyaknya kritikan negatif yang ditujukan untuk RSUD Dr. Mohamad Soewandhie membuat peneliti tertarik untuk ingin mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie yang diberikan saat ini. Melalui Surabaya *Health Season* ini diharapkan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

Program Surabaya *Health Season* diharapkan mampu memberikan bantuan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, terutama masyarakat Indonesia yang hingga saat ini belum memiliki asuransi kesehatan. Tetapi banyak masyarakat yang tidak mengetahui perihal pelaksanaan program yang dibuat oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya ini, sehingga banyak dari mereka yang tidak dapat memanfaatkan fasilitas pelayanan selama Surabaya *Health Season* diadakan. Masalah ini kemudian yang menjadi perhatian penulis untuk mengkaji atau menganalisa penerapan **“EFEKTIVITAS PROGRAM SURABAYA HEALTH SEASON SEBAGAI LAYANAN PUBLIK SEKTOR KESEHATAN DI**

**RSUD DR. MOHAMAD SOEWANDHIE KOTA SURABAYA (Studi Pada Layanan Rawat Jalan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya).”**

**METODE**

Jenis penelitian yang dipilih dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2004:06) penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Format desain penelitian kualitatif terdiri dari tiga model, yaitu format deskriptif, format verifikasi, dan format *grounded research*. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Koentjaraningrat, 1993:89). Menurut Sugiyono (2011:11) penelitian deskriptif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilakukan penelitian. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Mohamad Soewandhie yang bertempat di Jl. Tambakrejo 45-47 Surabaya. Adapun pertimbangan dalam pemilihan lokasi tersebut karena RSUD Dr. Soewandhie Kota Surabaya merupakan salah satu rumah sakit terbesar di kota Surabaya yang juga menjadi salah satu *stakeholder* program Surabaya *Health Season*.

Penelitian juga dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang bertempat di Jl. Raya Jemursari No. 197, Sidosermo, Wonocolo, Kota Surabaya selaku dinas yang bekerja pada sektor kesehatan. Adapun pertimbangan dalam pemilihan Dinas Kesehatan Kota Surabaya sebagai lokasi kedua pada penelitian dikarenakan Dinas Kesehatan Kota Surabaya merupakan pembuat program layanan kesehatan dalam bentuk Surabaya *Health Season*.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive dalam menentukan subjek penelitian yaitu dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal dan dapat dipercaya. Subjek penelitian kali ini adalah Ibu Arifah sebagai staff Dinas Kesehatan Kota Surabaya bidang MSDM yang bertanggung jawab atas Pelaksanaan Program *Health Season* Di Kota Surabaya; Ibu Retno sebagai staff bagian Perencanaan dan Evaluasi RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya; Pasien rawat jalan RSUD dr Mohammad Soewandhie Kota Surabaya; serta masyarakat Kota Surabaya sebagai sasaran utama pada program Surabaya *Health Season*.

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Adapun beberapa macam teknik yang dilakukan oleh peneliti dalam menganalisa Efektivitas Program Surabaya *Health Season* Sebagai Layanan Publik Sektor Kesehatan Di Kota Surabaya yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Adapun prosedur dalam menganalisis data kualitatif pada penelitian ini adalah dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui situasi obyek penelitian. Setelah melakukan wawancara, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara, dengan cara memutar kembali rekaman hasil wawancara, mendengarkan dengan seksama, kemudian menuliskan kata-kata yang didengar sesuai dengan apa yang ada direkaman tersebut. Setelah peneliti menulis hasil wawancara tersebut kedalam transkrip, selanjutnya peneliti harus membaca secara cermat untuk kemudian dilakukan reduksi data. Peneliti membuat reduksi data dengan cara membuat abstraksi, yaitu mengambil dan mencatat informasi-informasi yang bermanfaat sesuai dengan konteks penelitian atau mengabaikan kata-kata yang tidak perlu sehingga didapatkan inti kalimatnya saja, tetapi bahasanya sesuai dengan bahasa informan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya sebagai salah satu rumah sakit milik pemkot Surabaya turut serta dalam pelaksanaan Surabaya *Health Season*. Setiap tahunnya Surabaya *Health Season* memiliki tema yang berbeda sehingga dalam pelaksanaannya di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya juga mengalami perubahan dari tahun ketahun. Pada awal pelaksanaannya kegiatan Surabaya *Health Season* di Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya hanyalah sebatas seminar kesehatan, penyuluhan hidup sehat dilingkungan yang bersih dsb. Belum ada layanan khusus yang dapat diberikan untuk pasien Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

Pada tahun 2016 terdapat program baru didalam Surabaya *Health Season* yaitu “Diskon khusus hingga 15% untuk pelayanan kesehatan di seluruh Rumah Sakit di Surabaya.”, program ini hanya dapat diterapkan di Instalasi Rawat Jalan (IRJA) RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti dengan pegawai RSUD Dr. Mohamad Soewandhie menyatakan sejak tahun 2015 pendaftaran pasien instalasi rawat jalan

menggunakan fasilitas *online*, sehingga pasien datang di Rumah Sakit tidak harus mengantri lama, pasien dapat datang tepat waktu sesuai jam yang tertera di nomor antrian yang didapatkan saat melakukan pendaftaran *online*. Pasien yang sudah mendaftar secara *online* kemudian datang langsung ke RSUD Dr. Mohamad Soewandhie dan menuju ke loket untuk mengumpulkan berkas sebagai persyaratan ke klinik tujuan tanpa harus melalui proses pendaftaran yang tersedia di rumah sakit.

Berkas yang dikumpulkan kemudian dicatat oleh pegawai loket ke data base RSUD Dr. Mohamad Soewandhie kemudian pegawai menyerahkan kembali berkas yang sudah dikumpulkan untuk kemudian diberikan kepada dokter klinik/poli yang dituju untuk dilakukan diagnosa awal melalui data rekam medis pasien tersebut. Melalui pemeriksaan data rekam medis dokter kemudian mengdiagnosa penyakit yang diderita pasien apakah membutuhkan pemeriksaan penunjang laboratorium atau langsung ke tahap terapi/tindakan khusus. Setelah melalui proses pelaksanaan tindakan kemudian dokter akan memberi resep obat kepada pasien yang selanjutnya resep tersebut akan dibawa oleh pasien ke depo farmasi/apotek. Untuk pasien umum diharuskan membayar biaya administrasi tergantung kebutuhan pasien, terakhir pasien menuju klinik tujuan. Berikut daftar biaya pelayanan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie:

**Tabel 1. Daftar Biaya Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya**

No.	Jenis Pelayanan	Biaya
1	Rawat Jalan Spesialis	Rp 15.000,-
2	Rawat Jalan non Spesialis Poli KB Poli Tumbuh Kembang Poli Gizi	Rp 10.000,-
3	Rawat Darurat (IRD)	Rp 17.500,-
4	Konsultasi Rawat Jalan	Rp 10.000,-

Sumber: *Website* resmi RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Selain biaya pelayanan kesehatan diatas, pasien juga diwajibkan untuk membayar biaya pembuatan kartu berobat (ID-Card) sebesar Rp 5.000,- (lima ribu rupiah), sehingga total biaya yang dibebankan pada pasien adalah biaya pelayanan kesehatan ditambahkan dengan biaya pembuatan ID-Card. Dengan adanya program diskon khusus hingga 15%, biaya administrasi untuk pasien umum mendapat potongan dari harga aslinya.

Program diskon ini berlaku untuk total biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien, sehingga apabila pasien berobat ke IRJ Spesialis maka total yang adalah biaya pelayanan kesehatan ditambahkan dengan biaya pembuatan ID-Card yaitu Rp 15.000 (lima belas ribu

rupiah) + Rp 5.000 (lima ribu rupiah) yaitu Rp 20.000,- (dua puluh ribu rupiah). Apabila berobat pada saat pelaksanaan SHS akan mendapatkan diskon potongan 15%, sehingga pasien hanya cukup membayar biaya sebesar Rp 17.000,- (tujuh belas ribu rupiah).

Biaya tersebut adalah biaya pendaftaran di IRJA RSUD Dr. Mohamad Soewandhie untuk pasien umum yang tidak tertanggung BPJS. Terdapat biaya lainnya yang dibebankan kepada pasien umum, yaitu biaya tes laboratorium dan biaya tebus obat (resep obat yang diberikan oleh dokter). Tes laboratorium dilakukan apabila pada saat pemeriksaan ditemukan diagnosa penyakit yang membutuhkan pemeriksaan penunjang, untuk itu pasien dianjurkan melakukan tes laboratorium terlebih dahulu. Biaya tes laboratorium juga berbeda-beda tergantung jenis tes yang dijalani oleh pasien.

**Tabel 2. Daftar Biaya Tes Laboratorium RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya**

No	Laboratorium	Biaya
1	Malaria	Rp 18.500,-
2	TBC	Rp 26.000,-
3	Hitung Eritrosit	Rp 9.000,-
4	Hitung Trombosit	Rp 12.000,-
5	Hitung jenis leukosit	Rp 10.000,-
6	Asam urat strip*	Rp 14.000,-
7	Asam urat colorimetri*	Rp 10.500,-
8	Cholesterol strip*	Rp 16.000,-
9	Cholesterol colorimetri*	Rp 10.000,-
10	Glukosa strip*	Rp 11.000,-
11	Glukosa colorimetri*	Rp 7.000,-

\*) mendapat layanan khusus pada saat SHS yaitu berupa pembebasan biaya

Pada saat pelaksanaan program SHS tes laboratorium untuk tes gula darah, asam urat dan kolesterol digratiskan, kesempatan ini banyak dimanfaatkan bagi warga yang berobat ke puskesmas atau rumah sakit.

Berdasarkan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno, bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat melalui beberapa indikator, yaitu Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan dan Perubahan Nyata. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing indikator dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

### 1. Pemahaman Program

Program merupakan unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu tujuan kegiatan. Adanya pembentukan program juga memudahkan pencapaian tujuan sebuah organisasi. Program Surabaya *Health Season* merupakan salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan informasi dan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan publik sektor kesehatan. Program Surabaya *Health Season* dapat

dikatakan baik dan menarik dapat dilihat dari berapa banyak pasien atau warga di Surabaya yang merespon acara tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Dr Mohamad Soewandhie Kota Surabaya dapat dikatakan bahwa upaya dari pegawai sendiri dalam melaksanakan program Surabaya *Health Season* dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari cukup puasny pasien merasakan pelayanan Surabaya *Health Season*. Pasien mengaku merasa terbantu dengan adanya layanan potongan harga hingga 15% bahkan hingga adanya beberapa layanan pemeriksaan laboratorium yang digratiskan.

Masih sedikitnya masyarakat yang mengetahui dan memanfaatkan program layanan kesehatan Surabaya *Health Season* ini membuat pihak penyelenggara yaitu Pemkot Surabaya dan Dinas Kesehatan Kota Surabaya terus berusaha sebaik mungkin memperbaiki program Surabaya *Health Season* dari tahun ke tahun agar seluruh masyarakat dapat merasakan manfaatnya. Oleh sebab itu pihak penyelenggara dituntut agar memiliki inovasi dan kreativitas yang tinggi untuk menciptakan program-program layanan kesehatan yang dapat memberikan manfaat pelayanan untuk seluruh masyarakat.

Meski sudah banyak upaya yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan RSUD Mohamad Dr. Soewandhie dalam penyebaran informasi tentang program Surabaya *Health Season*, ternyata masih banyak warga Surabaya yang belum paham atau bahkan belum mengetahui perihal adanya program Surabaya *Health Season*.

## 2. Tepat Sasaran

Indikator kelompok sasaran yaitu mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Program Surabaya *Health Season* menjadikan seluruh warga yang berkunjung ke Surabaya sebagai kelompok sasaran. Kelompok sasaran menjadi sangat penting untuk diperhatikan dalam mengukur efektivitas suatu program karena untuk mengetahui bagaimana kesesuaian program-program yang telah dibuat oleh suatu instansi kepada kelompok sasaran. Program Surabaya *Health Season* pada khususnya memang ditujukan kepada masyarakat yang belum memiliki asuransi kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai ketepatan kelompok sasaran terhadap program menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini terbukti dari beberapa kelompok sasaran yang kebetulan pada saat penelitian peneliti dapat mewawancarai warga Surabaya yang tidak memiliki asuransi kesehatan dan sedang berobat di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie.

Program Surabaya *Health Season* ini sangat berguna bagi masyarakat yang tidak memiliki asuransi, tetapi program ini menjadi tidak ada manfaatnya bagi pasien yang memiliki asuransi kesehatan, karena semua biaya ditanggung oleh pihak asuransi.

## 3. Tepat Waktu

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penting bagi instansi penyelenggara untuk memberikan pelayanan publik berdasarkan kurun waktu yang ditetapkan. Faktor utama yang harus diperhatikan dalam efektivitas suatu program adalah faktor waktu pelaksanaan, dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.

Berkenaan dengan ketepatan waktu dalam program Surabaya *Health Season* fasilitas kesehatan sebagai pelaksana program bertanggung jawab atas terlaksannya program Surabaya *Health Season* agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan terus berupaya *On time*. Pelaksanaan program sudah dijadwalkan mulai dari pembukaan hingga penutupan, sehingga masyarakat dapat mengetahui kapan program Surabaya *Health Season* dimulai dan kapan program ini akan berakhir. Dengan mengetahui jadwal pasti dari pelaksanaan program, masyarakat bisa mengetahui kapan mereka dapat ikut serta merasakan manfaat program Surabaya *Health Season*.

Namun dengan beberapa pendapat mengeluh dengan adanya jadwal pelaksanaan program Surabaya *Health Season* yang memiliki kurun waktu tertentu, karena dengan begitu masyarakat tidak dapat merasakan pelayanan kesehatan tersebut dilain waktu, mengingat manusia tidak dapat memprediksi kapan akan sakit dan kapan akan membutuhkan pelayanan kesehatan.

## 4. Tercapainya Tujuan

Tujuan merupakan keseluruhan upaya untuk memenuhi target yang harus dipandang sebagai suatu proses. Tujuan dibuatnya program Surabaya *Health Season* adalah untuk memperingati hari jadi kota Surabaya serta memanfaatkan fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh kota Surabaya. Hal ini juga termasuk pada bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh sebuah instansi khususnya RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayan kesehatan di kota Surabaya.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai tujuan program Surabaya *Health Season* yaitu untuk memanfaatkan seluruh fasilitas kesehatan yang dimiliki kota Surabaya, tetapi narasumber berpendapat bahwa layanan kesehatan yang diberikan untuk program Surabaya *Health Season* masyarakat dirasa kurang, mengingat kota Surabaya memiliki fasilitas kesehatan sekelas *CT Scan*

dan MRI tetapi pelayanan itu tidak termasuk pada program Surabaya *Health Season*.

### 5. Perubahan Nyata

Suatu program dapat dikatakan efektif apabila program tersebut dapat berjalan dengan baik serta dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut. Berdasarkan observasi dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai bukti nyata manfaat dari program Surabaya *Health Season*, dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun fasilitas kesehatan yang mengikuti program ini selalu meningkat, sehingga masyarakat dipermudah dengan tidak harus berkunjung ke fasilitas kesehatan tertentu untuk merasakan program Surabaya *Health Season* ini. Selain dari banyaknya fasilitas kesehatan yang semakin bertambah dari tahun-ketahun, perubahan yang lainnya tidak begitu terlihat signifikan, dikarenakan pelaksanaan program yang tidak bersifat jangka panjang membuat masyarakat yang ingin merasakan manfaatnya harus menunggu terlebih dahulu sedangkan sakit itu tidak dapat diadwakan.

## PENUTUP

### Simpulan

Surabaya *Health Season* merupakan program khusus layanan kesehatan yang dilaksanakan setiap satu tahun sekali pada saat ulang tahun kota Surabaya. Tahun 2016 program Surabaya *Health Season* memberikan layanan kesehatan berupa potongan harga hingga 15% bagi seluruh masyarakat. RSUD Dr. Mohamad Soewandhie sebagai salah satu *stake holder* juga memberikan potongan harga pelayanan kesehatan pada pasiennya yang tidak terlindungi asuransi kesehatan.

Meski program ini sudah berjalan sejak 2011, faktanya masih banyak masyarakat yang belum memahami betul tentang program Surabaya *Health Season*. Masyarakat mengaku hanya mengetahui tentang Surabaya *Health Season* tetapi tidak mengetahui bahwa ada program yang dapat mereka manfaatkan didalamnya

Program Surabaya *Health Season* memang berjalan sesuai yang sudah diadwakan, tetapi masyarakat juga menyayangkan waktu dari pelaksanaan program Surabaya *Health Season* yang sudah sesuai dengan jadwal, hal ini dikarenakan dengan dilaksanakannya sesuai jadwal ini berarti mereka tidak dapat merasakan manfaat program Surabaya *Health Season* selain pada saat hari jadi kota Surabaya, sedangkan sakit yang dialami oleh masyarakat tidak hanya datang pada hari tertetu saja.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi diatas, maka penulis mencoba memberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya program Surabaya *Health Season* sejatinya dapat menjadi pembelajaran bagi pihak pelaksana untuk semakin berusaha lebih keras dalam penyebaran informasi program. Selain pengenalan program melalui media elektronik, media masa dan media sosial, pelaksana alangkah baiknya melakukan media promosi jemput bola, yaitu dengan mendatangi perkumpulan masyarakat yang paling terkecil yaitu penyuluhan dengan ibu-ibu PKK atau penyuluhan ke Posyandu.
2. Adanya masyarakat yang menyayangkan waktu pelaksanaan program ini yang cukup pendek, sehingga alangkah baiknya apabila program Surabaya *Health Season* ini disusun kembali dan dijadikan program jangka panjang. Rekomendasi ini diberikan mengingat kita tidak dapat menduga datangnya sakit, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu waktu tertentu untuk dapat merasakan manfaat dari program Surabaya *Health Season* ini.

### Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Pegawai Dinas Kesehatan Kota Surabaya, Pegawai RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, Keluarga dan Saudara-saudara, teman-teman S1 Ilmu Administrasi Negara serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam perjuangan penyelesaian jurnal ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, Azrul. 1994. *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi ketiga*, Ciputat, Tangerang: Binarupa Aksara
- Dwijowojoto, Riant N. 2004. *Komunikasi Pemerintahan : Sebuah Agenda Bagi Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Elex Media Kumputindo
- Handyaningrat, Suwarno. 1982. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: PT. Gunung Agung.

- Hidayat. 1986. *Definisi Efektifitas*. Bandung: Angkasa
- Koentjaraningrat. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, L.J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd dan R. Purnomo Setiady Akbar, M.Pd. 2006. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia WidiasaranaIndonesia