

## Efektivitas Program Rasa Sejiwa Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik Terkait dengan Permasalahan Orang dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo, Kota Padang

Yoga Pratama<sup>1,\*</sup>, Nora Eka Putri<sup>2</sup>, Rizki Syafri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

\*Corresponding Author: [yogapratama7210@gmail.com](mailto:yogapratama7210@gmail.com)

### Abstract

This research is motivated by the problem that there are still many people with mental health disorders in Padang city which do not get treatment to overcome their illness and roam freely on the streets with a fairly low level of economy and education and some are not taken care of by their families. One of the ways we can help people who have mental health problems in Padang city, especially in Nanggalo District, we can see with the existence of a new idea or innovation of basic mental health public services carried out by the Nanggalo Health Center with the name Rasa Sejiwa Group with Ibu Fitri Diah as the originator and implementer. The Rasa Sejiwa Program itself was officially launched on February 13, 2017, with Kurao Pagang subdistrict as a pilot program. The Rasa Sejiwa program was created to improve medication adherence for people with mental health disorders, to provide assistance and health services for mental patients as well as socialization and counseling to the general public. The Rasa Sejiwa program in the Nanggalodistrict is expected to be able to overcome problems related to people who do not have money to go to the hospital and reduce the number of patient with mental health disorder who are neglected on the streets.

**Keywords:** *Effectiveness, The Rasa Sejiwa Program.*

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan masih banyak orang dengan gangguan kesehatan jiwa di Kota Padang yang tidak mendapatkan pengobatan untuk mengatasi penyakitnya dan berkeliaran secara bebas di jalan dengan tingkat ekonomi dan pendidikan yang cukup rendah serta ada yang tidak diurus oleh keluarganya. Salah satu cara yang dilakukan untuk bisa membantu masyarakat yang mempunyai masalah gangguan kesehatan jiwa di Kota Padang terkhususnya Kecamatan Nanggalo dapat kita lihat dengan adanya sebuah ide baru atau Inovasi pelayanan publik kesehatan jiwa dasar yang dilakukan Puskesmas Nanggalo dengan diberi nama Kelompok Rasa Sejiwa dengan Ibu Fitri Diah selaku pencetus serta pelaksananya. Program Rasa Sejiwa sendiri resmi diluncurkan pada 13 Februari 2017, dengan Kelurahan Kurao Pagang sebagai program percontohan. Program Rasa Sejiwa ini diciptakan untuk meningkatkan kepatuhan minum obat bagi orang dengan gangguan jiwa, memberikan pendampingan dan layanan kesehatan bagi pasien jiwa hingga sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat umum. Program Rasa Sejiwa pada kecamatan Nanggalo diharapkan bisa menanggulangi permasalahan terkait dengan masyarakat yang tidak memiliki biaya untuk berobat ke Rumah sakit dan mengurangi angka orang dengan gangguan jiwa yang terlantar di jalan.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Program Rasa Sejiwa*

## PENDAHULUAN

Penyakit Kesehatan jiwa merupakan salah satu penyakit yang banyak menyerang kesehatan penduduk Indonesia pada saat ini. Menurut Direktur Pencegahan dan Pengendalian Masalah Kesehatan Jiwa dan Napza Kementerian Kesehatan RI, dr Fidiansyah, Sp.Kj, setiap hari setidaknya ada lima orang yang bunuh diri dan berdasarkan Survei Global Health Data Exchange tahun 2017 menunjukkan, ada 27,3 juta orang di Indonesia mengalami masalah kejiwaan. Salah satu daerah Indonesia dengan penduduk yang cukup banyak adalah Provinsi Sumatera Barat yang berada pada urutan ke-11 dengan jumlah penduduk 5.321.500 jiwa (BPSI,2018). Banyaknya penduduk di Provinsi Sumatera Barat juga menyebabkan meningkatnya jumlah orang yang mengalami masalah gangguan kesehatan jiwa berdasarkan Riskesdas Tahun 2017 adalah 111.016 orang mengalami gangguan mental emosional dan estimasi gangguan jiwa berat adalah sebanyak 6.709 orang dengan berada pada peringkat ke-7 di Indonesia (Riskesdas 2018).

Kota Padang sendiri memiliki penduduk yang berjumlah 950.871 (BPS Kota Padang,2019). Pada tahun 2018 Padang menerima kunjungan gangguan jiwa sebanyak 50.577 orang (31.353 pasien laki-laki dan 19.224 pasien perempuan) (Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, 2017). Sedangkan jumlah gangguan jiwa berat di Padang pada tahun 2018 berjumlah 1.999 orang (Dinas Kesehatan Kota Padang, 2018). Berdasarkan data yang didapatkan tersebut masih banyak orang yang mengalami gangguan kesehatan jiwa di Kota Padang tidak mendapatkan pengobatan untuk mengatasi penyakitnya dan berkeliaran secara bebas di jalanan.

Salah satu cara yang dilakukan untuk bisa membantu masyarakat yang mengalami masalah gangguan kesehatan jiwa di Kota Padang terkhususnya Kecamatan Nanggalo dapat kita lihat dengan adanya sebuah ide baru atau Inovasi pelayanan publik kesehatan jiwa dasar yang dilakukan Puskesmas Nanggalo dengan diberi nama

Kelompok Rasa Sejiwa dengan Ibu Fitri Diah selaku pencetus serta pelaksananya. Rasa Sejiwa sendiri resmi diluncurkan pada 13 Februari 2017, dengan Kelurahan Kurao Pagang sebagai program percontohan pertama sebab terdapat 20 orang dengan gangguan jiwa dengan tingkat ekonomi dan pendidikan yang cukup rendah serta ada yang tidak diurus oleh keluarganya.

Orang yang memiliki penyakit gangguan jiwa di Kelurahan Kurao Pagang adalah sebanyak 20 orang kategori ringan dan yang memiliki risiko psikososial adalah sebanyak 30 orang. Sedangkan untuk gangguan jiwa kategori berat sejumlah 25 orang. Pelaksanaan Program Kelompok Rasa Sejiwa ini berpedoman kepada Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan Pada Orang dengan Gangguan Jiwa. Serta telah dikeluarkannya SK dari Lurah Kurao Pagang No 16 Tahun 2017 Tentang Kelurahan Siaga Sehat Sejiwa Kelurahan Kurao Pagang Kecamatan Nanggalo Tahun 2017.

Program Kelompok Rasa Sejiwa merupakan bentuk Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Puskesmas Nanggalo kepada masyarakat yang mengalami kesehatan gangguan jiwa yang Kelurahan Kurao Pagang sebagai penanggungjawabnya. Inovasi Pelayanan Publik. Bagi Rina Mei Mirnasari, (2013) memaknakan inovasi di dalam jasa khalayak dapat dimaksud selaku hasil dalam mencapai, tingkatkan, serta membenarkan efektifitas, kemampuan, akuntabilitas jasa public yang diperoleh oleh inisiatif pendekatan, metodologi serta ataupun perlengkapan terkini dalam jasa warga. Inovasi layanan bisa difenisikan selaku sesuatu cara yang bermuatan konsep-konsep terkini serta penciptaan, pengembangan serta aplikasi sikap, yang ialah pergantian reaksi internal kepada area eksternal suatu lembaga (Lu and Tseng, 2010 aput daft, 1978).

Program Rasa Sejiwa ini dilahirkan buat tingkatkan disiplin minum obat untuk orang dengan kendala jiwa, membagikan pendampingan serta layanan kesehatan untuk penderita jiwa hinga pemasyarakatan

serta konseling pada warga biasa. Pemberdayaan kelompok Rasa Sejiwa pada kecamatan Nanggalo diharapkan bisa menanggulangi permasalahan terkait dengan masyarakat yang tidak memiliki biaya untuk berobat ke Rumah sakit dan mengurangi angka orang yang terlantar di jalanan.

Dalam rangka upaya penanggulangan masyarakat dengan gangguan kesehatan jiwa diperlukan kerjasama antara pemerintah dengan segala unsur masyarakat yang ada untuk melakukan peran pelatihan serta edukasi terkait dengan upaya penanggulangan masyarakat dengan gangguan kesehatan jiwa sehingga permasalahan terkait dengan ODGJ ini bisa terselesaikan dengan baik.

Dengan demikian terdapat beberapa permasalahan didalam latar belakang tersebut yaitu: (a) Bagaimana Efektivitas Program Rasa Sejiwa sebagai bentuk Inovasi Pelayanan Publik terkait dengan permasalahan Orang Dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo, Kota Padang? (b) Apa saja kendala Program Rasa Sejiwa sebagai bentuk Inovasi Pelayanan Publik terkait dengan permasalahan Orang Dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo, Kota Padang? (c) Apa saja upaya dalam mengatasi kendala Program Rasa Sejiwa sebagai bentuk Inovasi Pelayanan Publik terkait dengan permasalahan Orang Dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo, Kota Padang?.

## **Kajian Pustaka**

### **1. Konsep Efektivitas**

#### **a. Pengertian Efektivitas**

Menurut James I Gibson (dalam Pasolong, 2010 : 4) menyatakan bahwa efektifitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama, jika sasaran dan tujuan yang direncanakan sudah sesuai maka dapat dikatakan efektif, namun apabila sasaran dan tujuan tidak sesuai dengan yang direncanakan maka itu dikatakan tidak efektif. Geprgopolous dan Tannembbaum (dalam Mughron dkk, 2016 : 3) juga mengemukakan bahwa Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana

keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran". Dengan kata lain, penilaian efektifitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.

#### **b. Efektifitas Program**

Menurut Habe (2008) dalam Sujanto (2017:16-19) mengatakan bahwa dalam mengukur efektifitas pada program kelompok rasa sejiwa yaitu dengan menggunakan dua indikator diantaranya yaitu dengan menggunakan 2 indikator diantaranya yaitu kemampuan dan pengetahuan serta variabel motivasi kerja yang juga mempengaruhi efektifitas kerja dari teori Gie (Sujanto 2017 :16-19). Berikut 3 indikator yang mempengaruhi efektifitas peran kelompok rasa sejiwa :

##### **1. Kemampuan**

Kemampuan dari seorang kader dapat diketahui oleh dirinya sendiri dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan (Nova Chandra K dalam Sujanto 2017). Pernyataan tersebut dapat dikaitkan dengan pendapat Robins dan Judge (2008) bahwa kemampuan merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan (Sujanto 2017).

##### **2. Pengetahuan**

Pengetahuan dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang maka akan berpengaruh kuat terhadap kualitas kemampuan yang dihasilkan dalam betugas sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

##### **3. Motivasi Kerja**

Motivasi berawal dari keinginan untuk mempengaruhi perilaku seseorang. Motivasi kerja yang tinggi berpengaruh pada alokasi usaha yang diberikan oleh seseorang untuk bekerja. Dalam hal ini, seseorang yang memiliki motivasi kerja lebih tinggi untuk menyelesaikan setiap pekerjaannya. Menurut Marison (1993) motivasi sebagai kecenderungan seseorang

melibatkan diri dalam kegiatan yang mengarah pada sasaran.

## **2. Konsep Inovasi Pelayanan Publik**

### **a. Konsep Inovasi**

Menurut West & Far (dalam Raihan, 2021 : 4) menjelaskan bahwa inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas.

### **b. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Sedangkan menurut Sinambela (dalam Rizki, 2013 : 219 ) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (Dalam Masdar dkk., 2009:42) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **c. Konsep Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan public baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan public yang ada. Selanjutnya menurut Rina mei minasari (2013) menyatakan bahwa inovasi pelayanan

public adalah prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan public yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

### **d. Hubungan Inovasi Pelayanan Publik (Administrasi Negara) dengan Program Rasa Sejiwa**

Program Rasa Sejiwa merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang diprakarsai oleh Fitri Diah Nawang Palupi yang merupakan seorang petugas kesehatan di Puskesmas Nanggalo. Kelompok rasa sejiwa ini merupakan salah satu bentuk adopsi inovasi pelayanan publik yang diadopsi dari inovasi kesehatan jiwa di daerah Bantur, Malang, Jawa Timur yang dinilai cocok dengan situasi kondisi yang terjadi pada kawasan Puskesmas Nanggalo. Menurut Slamet Margono (dalam Islamiyati, 2019 : 4) adopsi adalah proses yang berlangsung sejak pertama kali individu tersebut menerima, menerapkan dan menggunakan hal baru tersebut. Selanjutnya menurut Samsudin (dalam Islamiyati, 2019 : 4) mengemukakan bahwa adopsi merupakan suatu proses yang diawali dengan adanya ide dan gagasan dari satu pihak untuk disampaikan kepada pihak kedua sehingga masyarakat menerima ide tersebut.

## **3. Konsep Pemberdayaan**

### **a. Pemberdayaan Masyarakat**

Menurut Simon (dalam Sujarwani, 2018 : 19) pemberdayaan diartikan sebagai suatu aktifitas refleksi, suatu proses yang mampu diinisiasikan dan dipertahankan hanya oleh agen atau subjek yang mencari kekuatan atau penentuan diri sendiri. Selanjutnya menurut Harry Hikmat (dalam Suryo, 2012 : 17) konsep pemberdayaan selalu dihubungkan dengan konsep mandiri, partisipasi, jaringan kerja dan keadilan serta pada dasarnya pemberdayaan diletakkan pada titik individu dan sosial. Sedangkan menurut Suhendra (2006:74-75) adalah “suatu kegiatan yang berkesinambungan dinamis secara sinergis mendorong keterlibatan semua potensi yang ada secara evolutif dengan keterlibatan semua potensi”.

## **b. Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan**

### **1. Pengertian Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan**

Pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan merupakan suatu bentuk dan cara penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan, baik perorangan, kelompok maupun masyarakat secara terencana, terpadu dan berkesinambungan agar terciptanya tingkat kualitas kesehatan masyarakat yang baik (dalam Endang, 2012 : 104). Sedangkan Menurut Nutbeam (dalam Endang, 2012 : 102) mendefinisikan Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan sebagai suatu proses membuat orang mampu meningkatkan kontrol lebih besar atas keputusan dan tindakan yang mempengaruhi kesehatan mereka, dengan tujuan untuk memobilisasi individu dan kelompok rentan guna memperkuat keterampilan dasar dan kesejahteraan hidup mereka.

### **2. Tujuan Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan**

Tujuan pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan diarahkan untuk tercapainya tujuan utama yaitu :

1. Meningkatkan kemampuan masyarakat untuk menolong dirinya sendiri dalam bidang kesehatan.
2. Perbaikan mutu lingkungan hidup yang dapat menjamin kesehatan.
3. Meningkatkan status gizi masyarakat.
4. Pengurangan kesakitan (morbiditas) dan kematian (mortalitas),
5. Serta pengembangan keluarga berkualitas.

Untuk mencapai tujuan di atas, langkah-langkah yang dilakukan antaralain:(a) pengembangan peningkatan swadaya masyarakat dalam hal kesehatan dengan pendekatan edukatif, (b) pengembangan Puskesmas agar dapat mengatasi masalah kesehatan serta membina masyarakat dalam wilayah kerjanya, (c) peningkatan upaya kesehatan, perbaikan gizi dan pelayanan keluarga berencana diutamakan khususnya kelompok bayi, anak-anak dan ibu, (d) peningkatan

kesehatan lingkungan khususnya peningkatan pengawasan kualitas lingkungan yang berhubungan dengan manusia, (e) pengembangan akses pembiayaan kesehatan atas dasar upaya bersama, kekeluargaan dan kegotongroyongan, serta (f) pembinaan peran masyarakat termasuk swasta dalam upaya kesehatan (dalam Endang, 2012 : 111-112).

### **3. Strategi Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan**

Strategi adalah suatu rencana umum yang bersifat menyeluruh (komprehensif) yang mengandung arahan tentang tindakan-tindakan utama yang apabila terlaksana dengan baik akan berpengaruh pada tercapainya tujuan jangka panjang, dengan kata lain strategi merupakan suatu penepatan langkah-langkah tindakan efektif yang akan digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan menurut Departemen Kesehatan (2000):

- Advokasi Kesehatan

Advokasi kesehatan adalah upaya memasyarakatkan program kesehatan, memengaruhi kebijakan publik, serta mendapatkan komitmen, dan dukungan dari para pemangku kepentingan dan para pengambil kebijakan untuk melakukan perubahan tata nilai atau peraturan yang ada, sehingga tujuan program kesehatan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

- Kemitraan untuk memperoleh dukungan sosial

Kemitraan adalah hubungan kerja sama antara dua pihak atau lebih, berdasarkan kesetaraan, keterbukaan dan saling menguntungkan untuk mencapai tujuan bersama berdasarkan atas kesepakatan, prinsip dan peran masing-masing Sutisna (dalam Endang, 2012 : 143).

- Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan Masyarakat adalah cara menumbuhkan dan mengembangkan norma yang membuat masyarakat mampu untuk berperilaku hidup bersih dan sehat. Dengan kata lain pemberdayaan masyarakat merupakan proses membantu sasaran atau

penerima manfaat agar berubah menjadi sadar dan mampu melaksanakan kegiatan dan program kesehatan melalui peningkatan dan pengetahuan serta keterampilan yang diikuti dengan perubahan perilaku mereka sehingga dapat mengatasi masalah yang dihadapi Sutisna (dalam Endang, 2012 : 143).

**4. Konsep Orang dalam Gangguan Jiwa**  
Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Penanggulangan Pemasangan Pada Orang Dalam Gangguan Jiwa Pasal 1 menyebutkan bahwa Orang Dalam Gangguan Jiwa adalah orang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku dan perasaan yang termanifestasi dalam bentuk sekumpulan gejala atau perubahan perilaku yang bermakna, serta dapat menimbulkan penderitaan atau hambatan dalam menjalankan fungsi orang sebagai manusia. Sedangkan menurut WHO, 2007 dalam Varcalis & Halter, 2010 kesehatan jiwa adalah suatu kondisi sejahtera ketika seseorang mampu merealisasikan potensi yang dimiliki, memiliki coping yang baik terhadap stresor, produktif dan mampu memberikan kontribusi terhadap masyarakat.

## **METODE**

Hasil riset ini menggunakan tata cara kualitatif deskriptif yang ialah tata cara dengan menganalisa, menggambarkan, serta meringkas bermacam situasi, suasana serta bermacam informasi yang digabungkan lewat hasil tanya jawab serta riset pemilihan hal kasus yang diawasi yang ditemukan dilapangan. Riset dilakukan di Kelurahan Kurao Pagang, Puskesmas Nanggalo Kota Padang. Dalam memilih informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen, profil bidang terkait, peraturan perundang-undangan, informasi media massa, dan berbagai data yang berkaitan dengan Program Rasa Sejiwa. Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sebagai bentuk pemeriksaan terhadap konsistensi data dan keabsahan

data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang Efektivitas Program Rasa Sejiwa sebagai bentuk Inovasi Pelayanan Publik terkait dengan permasalahan Orang Dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo, Kota Padang sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap serta mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi.

### **1. Efektivitas Program Rasa Sejiwa sebagai bentuk Inovasi Pelayanan Publik terkait dengan permasalahan Orang Dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo, Kota Padang**

Menurut Nora Eka Putri (2014:178) menyatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan atau batasan organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan atau sasaran organisasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di lapangan, ada beberapa temuan yang didapatkan di lapangan yakni di antaranya dilihat menggunakan indikator efektivitas program dari segi pelaksanaannya yang di kemukakan oleh Gie, yakni Kemampuan, Pengetahuan dan Motivasi Kerja. Selain itu penulis juga menggunakan Indikator efektivitas program dari segi capaiannya yang di kemukakan Campbell yakni Kesuksesan Program, Kesuksesan Target, Kebahagiaan kepada Program serta Pencapaian Tujuan yang menyeluruh.

#### **a. Kemampuan**

1) Kemampuan Puskesmas Nanggalo dalam menjalankan program Rasa Sejiwa.

Puskesmas Nanggalo memiliki kemampuan baik terhadap ODGJ kategori ringan dengan pengecekan rutin serta obat yang terpenuhi di Puskesmas Nanggalo namun belum optimal terhadap ODGJ kategori berat yang hanya sebatas pengecekan minum obat tapi dan juga obat yang belum terpenuhi di Puskesmas Nanggalo dan untuk keluarga pun tidak sanggup untuk memenuhi karena terkendala biaya serta keadaan pandemi saat ini pihak Puskesmas yang prioritas utama adalah vaksin sehingga para kader sebagai

formalitas via telepon sehingga Program Rasa Sejiwa tidak berjalan dengan baik.

2) Pemilihan dan pelatihan Kader Program Rasa Sejiwa oleh Puskesmas Nanggalo.

Kemampuan Program Rasa Sejiwa tentunya akan sangat berkaitan dengan cara pemilihan dan pelatihan Kadernya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan didapatkan bahwa dalam pemilihan kader program rasa sejiwa ini dipilih dari masyarakat yang berjiwa sosial tinggi dan juga aktif di masyarakat, kemudian diberikan pelatihan selama 3 hari dengan puskesmas sebagai penyelenggara dan juga Dinas Kesehatan sebagai pemateri, sehingga untuk terjun kelapangan kader sudah ada pemahaman sehingga bisa melaksanakan tugasnya dengan baik.

3) Kemampuan Kader Program Rasa Sejiwa dalam Melaksanakan Tugasnya.

Kemampuan kader Program Rasa Sejiwa dalam melaksanakan tugasnya belum optimal, kader menemui beberapa kendala seperti ketakutan menangani ODGJ berat serta keluarga ODGJ yang tidak Kooperatif dengan para kader, sehingga solusinya para kader di dampingi Tim ahli dari Puskesmas Nanggalo yang merupakan tenaga kesehatan yang menguasai bidang kejiwaan sehingga anggota keluarga mengerti dan kader bisa melaksanakan tugasnya dengan baik.

#### **b. Pengetahuan Kader Program Rasa Sejiwa**

Kader Program Rasa Sejiwa sebelumnya memang memiliki keterbatasan pengetahuan di bidang kesehatan jiwa, penanganan ODGJ, dsb. Untuk itu diberikan pelatihan oleh Puskesmas Nanggalo serta juga mengundang Dinas Kesehatan sebagai Narasumbernya dan juga dari pihak Puskesmas Nanggalo sendiri sehingga para kader memiliki bekal pengetahuan dan siap turun kelapangan melaksanakan tugas dengan baik.

#### **c. Motivasi Kerja Tim Rasa Sejiwa Puskesmas Nanggalo**

Motivasi kerja tim Program Rasa Sejiwa memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam bekerja demi misi kemanusiaan saling bantu satu sama lain sehingga stigma negatif masyarakat bisa hilang terhadap

ODGJ ini sehingga tujuan program ini terlaksanakan dengan baik dan dapat membantu ODGJ serta anggota keluarganya.

#### **d. Keberhasilan Program Rasa Sejiwa**

Program Rasa Sejiwa berhasil dalam pelaksanaannya yang di buktikan dengan pencapaiannya mendapatkan apresiasi sebagai salah satu Inovasi Pelayanan Publik terbaik tingkat nasional pada tahun 2019 serta dari kader merasa berhasil dalam pelaksanaannya walau menemui kendala dan dapat diatasi kemudian pihak keluarga juga berterimakasih dan menilai baik dengan adanya program Rasa Sejiwa ini mereka menjadi terbantu.

#### **e. Keberhasilan Sasaran Program Rasa Sejiwa**

Program Rasa Sejiwa berhasil dalam pelaksanaannya sehingga yang menjadi sasaran tercapai seperti kepatuhan minum obat, deteksi dini, merubah stigma negatif masyarakat dan keluarga sehingga bisa bekerjasama dengan baik, dibuktikan dengan peningkatan tiap tahunnya terutama ODGJ kategori berat yang sudah tidak di pasung lagi dengan melakukan pendekatan yang baik kepada anggota keluarga ODGJ sehingga bisa di ajak bekerjasama

#### **f. Kepuasan Terhadap Program Rasa Sejiwa**

Anggota Keluarga ODGJ merasa puas dan sangat terbantu dengan adanya program Rasa Sejiwa ini sebab anggota keluarga mereka yang ODGJ jadi lebih di perhatikan kemudian juga ada interaksi positif sehingga menimbulkan perkembangan yang baik dan menurunkan tingkat kambuh atau mengamuknya dikarenakan pendekatan yang baik dilakukan kader sehingga memberikan nilai-nilai positif. Hal senada juga di ungkapkan bahwa Masyarakat merasa puas dengan adanya program Rasa Sejiwa ini yang berdampak baik ditandai dengan berkurangnya ODGJ yang terlantar dan mengamuk di jalanan sebab para kader rutin cek keteraturan minum obat dan juga memerhatikan keadaan ODGJ sehingga jadi lebih bersih dan selalu diperhatikan perkembangannya.

#### **g. Pencapaian Tujuan Menyeluruh dan**

## **Evaluasi Program Rasa Sejiwa**

Mengenai tujuan menyeluruh berupa tujuan umum sudah hampir tercapai yaitu Indonesia bebas pasung dari 28 ODGJ kategori berat 25 diantaranya sudah bebas dari pasung kemudian untuk tujuan khusus seperti kepatuhan minum obat, merubah stigma negatif masyarakat terhadap ODGJ serta deteksi dini gangguan jiwa sudah tercapai yang menjadi kendala yaitu stigma negatif masyarakat serta anggota masyarakat yang malu dengan anggota keluarga ODGJ sehingga susah di ajak bekerjasama.

Kemudian di evaluasi, solusinya kita datangkan tim ahli yaitu tenaga kesehatan dari Puskesmas Nanggalo di bidang kejiwaan serta berkoordinasi dengan satpol PP dengan pendekatan yang baik sehingga anggota keluarga yang tidak kooperatif bisa mengerti dan bekerjasama sehingga masalah ODGJ kategori berat untuk minum obat kembali bisa dilakukan dan di cek perkembangannya.

## **2. Kendala Program Rasa Sejiwa Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik Terkait dengan Permasalahan Orang Dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo, Kota Padang**

### **a. Kendala Internal Program Rasa Sejiwa**

Menurut Hansen dan Mowen (dalam, Selviana 2016 : 157) Hambatan internal (Constraint) merupakan faktor- faktor yang menghalangi badan serta sistem yang berawal dari dalam badan itu. Aspek ini terdiri dari infrastruktur, kualitas sumber daya manusia serta pendanaan dari lembaga terkait.. Adapun kendala internal yang lain, yaitu :

#### **1. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam pelaksanaan program Rasa Sejiwa ini menemui kendala dalam pengadaannya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan didapatkan bahwa dalam pelaksanaan program Rasa Sejiwa ini menemui kendala pada sarana dan prasarannya yang belum tercukupi, seperti ruangan dan tempat kontrol bulanan masih memakai ruangan posyandu balita serta juga tidak ada sarana penunjang lainnya.

## **2. Sumber Daya Manusia**

Pelaksanaan program Rasa Sejiwa ini mengalami kendala pada Sumber Daya Manusiannya yaitu kader Rasa Sejiwa yakni saat manangani ODGJ kategori berat yang membuat mereka takut sehingga sulit dalam melakukan pendekatan begitupula ketika dengan anggota keluarga ODGJ yang tidak terbuka dan tidak Kooperatif sehingga menyulitkan kader untuk melaksanakan tugasnya.

### **3) Anggaran Program Rasa Sejiwa**

Anggaran merupakan satu faktor penting dalam menjalankan suatu program, dalam pelaksanaan program Rasa Sejiwa ini menemui kendala dari segi anggarannya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan didapatkan bahwa dalam pelaksanaan program Rasa Sejiwa ini mengalami kendala pada Anggaran program yang sampai saat ini belum ada bahkan setelah mendapatkan penghargaan tingkat nasional sebagai salah satu Inovasi pelayanan publik terbaik pada tahun 2019 tetapi tidak juga kunjung mendapatkan anggaran sehingga menjadi kendala juga terhadap pemenuhan obat yang tidak tersedia di Puskesmas sehingga membutuhkan biaya sedangkan anggota keluarga juga tidak mempunyai biaya untuk pemenuhan obat tersebut.

### **b. Kendala Eksternal Program Rasa Sejiwa**

Menurut Hansen dan Mowen (Selviana, 2016 : 157)Kendala Eksternal adalah faktor-faktor yang membatasi organisasi yang berasal dari luar organisasi. Faktor ini terdiri dari keadaan lingkungan sekitar organisasi yang dapat mempengaruhi keadaan organisasi tersebut. Pada penelitian yang penulis lakukan didapatkan bahwa yang menjadi kendala eksternal program Rasa Sejiwa yaitu stigma negatif masyarakat terhadap ODGJ serta anggota keluarga ODGJ yang tidak bisa di ajak bekerjasama sehingga hal tersebut menjadi hambatan bagi kader turun kelapangan.

## **3. Upaya Dalam Mengatasi Kendala Program Rasa Sejiwa Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik Terkait dengan**

## **Permasalahan Orang Dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo, Kota Padang**

Menurut Hansen dan Moven (dalam, Selviana 2016 : 157) yang menjelaskan bahwa terdapat dua pembagian upaya yaitu upaya internal dan upaya eksternal. Untuk melihat lebih jelas mengenai upaya dalam Mengatasi Kendala Program Rasa Sejiwa Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik Terkait dengan Permasalahan Orang Dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo, Kota Padang dapat dilihat dari penjelasan berikut ini:

### **a. Upaya Internal Program Rasa Sejiwa**

Menurut Hansen dan Mowen (dalam Selviana, 2016 : 157). Upaya internal adalah usaha yang dilakukan oleh organisasi untuk memecahkan masalah atau kendala yang bersumber dari dalam organisasi itu sendiri. Penulis menemukan dilapangan upaya internal program Rasa Sejiwa dalam mengatasi kendala internal dari segi Sarana dan Prasarana, Sumber Daya Manusia, Anggaran.

#### **1) Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam pelaksanaan program Rasa Sejiwa ini menemui kendala dalam pengadaannya dan telah dilakukan upaya untuk mengatasinya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan didapatkan bahwa upaya dalam mengatasi minimnya sarana dan prasarana pelaksanaan Program Rasa Sejiwa seperti ketiadaan tempat karena juga tidak ada anggaran sehingga memakai tempat posyandu balita dan dikondisikan sehingga program Rasa Sejiwa tetap bisa berjalan dengan baik.

#### **2. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia mengenai kemampuan kader program Rasa Sejiwa dalam melaksanakan tugas menemui kendala dalam pelaksanaannya dan telah dilakukan upaya untuk mengatasinya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan didapatkan bahwa upaya dalam mengatasi minimnya kemampuan sumber daya manusia yakni kader Rasa Sejiwa yang menemui kendala dilapangan seperti ketakutan terhadap ODGJ kategori

berat dan pendekatan dengan keluarga yang sulit di ajak bekerjasama atau tidak kooperatif sehingga upaya yang dilakukan turunny tim atau ketua Program Rasa Sejiwa langsung yakni Fitri Diah NP, S.KEP mendampingi kader turun kelapangan seperti ODGJ kategori berat dan mengajari secara langsung cara pendekatan dengan ODGJ kategori berat tersebut dan juga pendekatan dengan anggota keluarga ODGJ yang tidak mau di ajak bekerjasama sehingga mereka mau terbuka dan kooperatif agar anggota keluarga mereka bisa diberikan penanganan.

### **3. Anggaran Program Rasa Sejiwa**

Anggaran merupakan satu faktor penting dalam menjalankan suatu program, dalam pelaksanaan program Rasa Sejiwa ini menemui kendala dari segi anggarannya dan telah dilakukan upaya untuk mengatasinya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan didapatkan bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi ketidadaannya anggaran baik dari pihak program Rasa Sejiwa sudah melaporkan ke pihak kelurahan kurao pagang tetapi pihak kelurahan tidak memiliki kemampuan untuk pengadaannya. Kemudian pihak kelurahan kurao pagang juga melakukan upaya dengan melaporkan ke pihak kecamatan Nanggalo tetapi juga tidak ada keterangan yang jelas sampai saat ini, sehingga pelaksanaan program Rasa Sejiwa dilaksanakan tanpa adanya anggaran dan bersifat sukarela saja.

### **b. Upaya Mengatasi Kendala Eksternal Program Rasa Sejiwa**

Menurut Hansen dan Mowen (dalam Selviana, 2016 : 157) Upaya eksternal adalah usaha yang dilakukan oleh organisasi untuk memecahkan masalah yang bersumber dari luar organisasi tersebut. Dalam pelaksanaan program Rasa Sejiwa menemui kendala eksternal dalam pelaksanaannya dan telah dilakukan upaya untuk mengatasinya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan didapatkan bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala eksternal program Rasa Sejiwa yakni stigma negatif masyarakat terhadap ODGJ diadakan edukasi kepada masyarakat

mengenai ODGJ ini bagaimana peran masyarakat untuk mendukung mereka sehingga ada perubahan yang baik mengenai stigma masyarakat terhadap ODGJ. Kemudian anggota keluarga ODGJ yang tidak kooperatif upaya yang dilakukan tim ahli yaitu tenaga kesehatan Puskesmas Nanggalo di bidang kejiwaan atau ketua program sendiri yang turun kelapangan untuk melakukan pendekatan yang baik sehingga anggota keluarga mengerti serta bisa bekerjasama dengan tim Rasa Sejiwa untuk melaksanakan tugasnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari temuan penelitian dilapangan. Selanjutnya dalam hal ini peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan Program Rasa Sejiwa Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik Terkait dengan Permasalahan Orang Dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo, Kota Padang sudah dapat dikatakan efektif, 2 dari 3 indikator efektivitas sudah memenuhi unsur efektivitas dan 4 indikator capaian sudah mendapatkan capaian yang baik dalam pelaksanaannya sehingga Program Rasa Sejiwa Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik telah efektif dalam mengatasi permasalahan Orang Dalam Gangguan Jiwa di Kecamatan Nanggalo.

Sebaiknya dilakukan kerja sama dengan instansi terkait seperti dinas kesehatan agar bisa membantu untuk pemenuhan obat dan terus melakukan upaya untuk pengadaan anggaran. Kelurahan Kurao Pagang sebagai percontohan Program Rasa Sejiwa ini dan telah terbukti efektif dalam pelaksanaannya, sehingga sebaiknya lebih dikembangkan lagi pada dua kelurahan lainnya di Kecamatan Nanggalo yakni Kelurahan Surau Gadang dan Kelurahan Gurun Laweh yang juga memiliki permasalahan yang sama terkait dengan Orang Dalam Gangguan Jiwa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

Adi, Isbandi Rukmint. 2008. *Campuran Komunitas: Pengembangan*

*Warga Selaku Usaha Pemberdayaan Warga*. Jakarta: Rajawali Pers

Endang Sutisna. 2012. *Pemberdayaan Warga di Aspek Kesehatan: Filosofi serta Impelementasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Gunawan Pemimpin. 2013. *Tata cara Riset Kualitatif: Filosofi serta Aplikasi*. Jakarta: Alam Aksara

Hikmat, Harry. 2004. *Strategi Pemberdayaan Warga(versi perbaikan1)*. Bandung: Humaniora penting pres

Lexy Moleong. 2015. *Tata cara Riset Kualitatif*. Bandung: Anak muda Rosdakarya

Prastowo Andi. 2016. *Menguasai Metode-Metode Riset: Sesuatu Kajian Teoritis serta Efisien*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media

Suhendra, K. 2006. *Andil Birokrasi dalam Pemberdayaan Warga*. Bandung: STKSPRESS.

Suliswati. 2005. *Rancangan Bawah Keperawatan Jiwa*. Jakarta: EGC

Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Pemograman Pembangunan Wilayah Bebas serta Pemberdayaan Warga*. Jakarta: Pencetak Pandangan Utama

### Jurnal dan Artikel Ilmiah

Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Khalayak UPTD Halte Purabaya–Bungurasih*, Vol. 1

Pinilih, S. S., Handayani, E., Shelviana, E., Rositasari, E., & Teragung, Meter. 2020. *Kenaikan KESEHATAN JIWA Lewat Kedudukan Kandidat Mengarah KELURAHAN Siap sedia Segar JIWA*. Jurdimas( Harian Dedikasi Pada Warga) Royal, 3( 2), 115- 122

Putri, Nora Eka. 2014. *Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kota Padang*. Tingkap, 178.

Raihan Sadwirman( 2021). *Mengangkat Inovasi Program Rasa Sejiwa Di Puskesmas Nanggalo Kota Padang*. Harian FISIP Vol 8 Nomor 1.

Rakib, Muhammad. Agus Syam. 2016.  
*Pemberdayaan Warga Lewat  
Program Life Skill Berbasis Lokal buat  
Tingkatkan Daya produksi Keluarga  
Di Dusun Lero Kecamatan Suppa  
Kabupaten Pinrang.* Harian  
administrasi khalayak, daya muat 6  
Nomor. 1

**Acuan Dokumen Resmi Pemerintah**

Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 7  
Tahun 2007 Tentang Kader Pemberdayaan  
Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Republik  
Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 Tentang  
Penanggulangan Pemasungan Pada Orang  
Dalam Gangguan Jiwa

Peraturan Menteri PANRB Nomor 30  
Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi  
Pelayanan Publik

Peraturan Wali Kota Padang Nomor 36  
Tahun 2019 Tentang Pemberdayaan  
Masyarakat

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik