

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN DALAM
PELAKSANAAN VAKSINASI UMRAH DI KANTOR KESEHATAN
PELABUHAN KELAS III PALU**

***IMPLEMENTATION OF HEALTH SERVICES POLICY IN IMPLEMENTING
UMRAH VACCINATION IN THE HEALTH OFFICE OF PALU CLASS III***

¹ Kiko Nurveiz Lamidja, ² Sudirman, ³ Herlina Yusuf

^{1,2,3} AKK, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu

(Email : KikoAKK@yahoo.com)

(Email : Sudirman.aulia@gmail.com)

(Email : HerlinaYusuf16@gmail.com)

Alamat Korespondensi :

Kiko Nurveiz Lamidja
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Palu
Email : KikoAKK@gmail.com
HP : +62 822-9671-1711

ABSTRAK

Dalam upaya pemberian pelayanan kesehatan yang memadai untuk calon jamaah umrah dimana pelayanan dan pemberian informasi yang jelas kepada calon jamaah umrah sehingga dalam upaya pemberian pelayanan kesehatan yang memadai tidak adanya kesalahan yang dilakukan calon jamaah yang hendak mendaftar serta melakukan penyuntikan vaksinasi meningitis maka dari itu pelayanan yang cepat tanggap dan pemberian informasi yang jelas sangat di butuhkan untuk memberikan kualitas pelayanan kepada calon jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Dalam Pelaksanaan Vaksinasi Umrah Di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang dimana melakukan pengamatan secara langsung dan mengungkap kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel keadaan yang terjadi saat penelitian serta wawancara mendalam dan dokumentasi yang di ambil di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan Dalam Pelaksanaan Vaksinasi Umrah di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu belum maksimal di karenakan pemberian informasi serta pelayanan cepat tanggap yang di lakukan oleh tenaga kesehatan belum sepenuhnya maksimal. Diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan Kesehatan yang ada di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu yang dimana dalam pemberian informasi yang jelas dan akurat serta penyediaan kotak saran untuk calon Jamaah Umrah.

Kata Kunci: Kenyataan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, vaksinasi umrah

ABSTRACT

To give umrah pilgrimage appropriate health service and clear information, especially those who will get injection of meningitis vaccination, accurate service and information delivery are required. This research is aimed at finding out the implementation of health service policy in the application of umrah pilgrimage vaccination at the class III harbour health office of Palu. This is a qualitative descriptive research which carried out direct observation and described incidents or facts, situation or condition, phenomena, variables that occurred in the research, and deep interview and documentation which was taken from class III harbour health office Palu. Research finding shows that health service on the application of vaccination to umrah pilgrimage at class III harbour health office Palu have not been maximal because information and fast and accurate service given by health staff have not fully maximal. It is necessary that evaluation of health service quality at class III harbour health office of Palu, particularly information gift be more clear and suggestion box for jamaah umrah pilgrimage be provided.

Keywords : fact, accuracy, perception, quarante, empathy, umrah vaccination

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, merupakan kegiatan yang beragam, melibatkan banyak pihak dan orang, pengelola banyak masyarakat, dilaksanakan dalam rentan waktu yang panjang didalam Negeri dan Arab Saudi sehingga memerlukan kerjasama yang erat dan kordinasi yang dekat, manajemen yang baik dan penanganan yang cermat serta di dukung sumber daya manusia yang handal dan amanah sangatlah berpengaruh untuk kelancaran memberangkatkan para tamu Allah ke Baitullah dan penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah membutuhkan pelayanan jasa yang meliputi perencanaan dan kebijakan yang telah ditetapkan sejak pendaftaran. (Ajeng Tania, 2014)

Penyakit yang menjadi perhatian utama yang berhubungan dengan pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji dan Umrah adalah *Meningitis Meningokokus* yang merupakan penyakit pada manusia yang menyerang selaput otak atau Meninges yang disebabkan oleh bakteri *Neiseria Meningitides*, penyakit ini dapat menyerang semua umur dari bayi sampai lanjut usia, Meningitis Bakterial terjadi pada kira-kira 3 kasus per 100.000 orang, dari data WHO menyebutkan di tahun 2012 terdapat 5300 terduga

meningitis dan 530 kematian akibat penyakit *Meningitis Meningokokus* yang dikenal dengan sebutan "Sabuk Meningitis". (Eka A.S.S. Pangan Daheng, Arhur H.P.Mauntu. 2017)

Pelayanan Faksinasi Meningitis terhadap Jamaah Umrah yang ada di kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu. Yaitu dimana pelayanan pemberian vaksin tersebut dimaksudkan pemberian kekebalan pada tubuh terhadap suatu penyakit tertentu, untuk vaksinasi meningitis diberikan sekurang-kurangnya satu bulan (30 hari) sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, hal ini sesuai dengan ketentuan dalam peraturan Menteri Kesehatan No 58 tahun 2013 tentang pemberian Sertifikat Vaksinasi Internasional. Pemberian dalam jangka 30 hari sebelum keberangkatan ini juga dimaksudkan agar anti bodi atau kekebalan yang dihasilkan setelah pemberian vaksin terbentuk sempurna dan aktif untuk melindungi Jamaah dari penyakit Meningitis. (Yunita Yitnaningrum. 2015)

Dari konsep public dari lima perspektif sesuai dengan teori H. George Frederickson tersebut peneliti ingin meneliti dari sudut pandang bahwa public yang seseuai dan di penuhi secara rasuinal, efektif serta efisien. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian dari pelayanana public adalah aktifitas atau manfaat yang diberika oleh penyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagai penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki jasa pelayanan atau service addalah setiap kegiatan atau keuntungan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepihak lain yang secara essential tidak tampak (Intengible) atau tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan kepadda pelanggan yang baik akan membantu organisasi pelayanan kesehatan mencapai tujuan yang telah di tetapkan, selain usaha untuk meningkatkan pelayanan prima di organisasi pelayanan kesehatan. (Aditya Kurniawan, 2017)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dimana tujuan penelitian ini mengungkap kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang akan terjadi. Penelitian ini di laksanakan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu. Penelitian ini di laksanakan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2018. Informan penelitian adalah Kepala Kantor, Dokter, calon Jamaah Umrah yang ada di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu yang berjumlah tiga orang yang di antaranya informan kunci yaitu di ambil dengan menggunakan teknik sampling yaitu purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data/informasi dengan pertimbangan tertentu yaitu : 1). Informan Kunci : Kepala Kantor, 2). Informan Biasa : Dokter, 3). Informan Tambahan : Calon Jamaah Umrah. Teknik analisis data yang digunakakan dalam penelitian ini adaah Analisis data kualitatif adalah upaya yang di lakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat di kelola, mensintetiskannya, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang di pelajari, dan memutuskan apa yang dapat di ceritakan kepada orang lain. Tahapan penyajian penelitian kualitatis adalah sebagai berikut : a). Membaca/mempelajari data menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data. b). Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari kata. c). Menuliskan ‘Model’ yang di temukan, d). Koding yang telah di lakukan dan e). Reduksi data

HASIL PENELITIAN

1. Kebijakan

Kebijakan dapat di defenisikan sebagai serangkaian rencana program aktifitas, aksi, keputusan untuk bertindakmaupun tidak bertindak yang di lakukan oleh para pihak (aktor-aktor) sebagai tahapan penyelesaian masalah yang di hadapi.

2. Kenyataan

Meliputi fasilitas fisik peralatan dan penampilan petugas dan kenyamanan ruangan kesiapan dan kebersihan alat dengan ini pasien dapat melihat kualitas pelayanan seperti menilai gedung peralatan dan hal lain yang menimbulkan kenimatan bila dilihat.

3. Keandalan

Yang dapat kita ketahui kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan segera tepat waktu penerimaan yang cepat pelayanan pemeriksaan dan perawatan yang cepat dan tepat kehadalan juga merupakan kemampuan dalam pelayanan yang akurat dan tepat.

4. Ketanggapan

Dimana ketanggapan yang di maksud adalah kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien serta cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat di butuhkan.

5. Jaminan

Jaminan yang di maksud yaitu kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga membuat jamaah yang datang merasa aman.

6. Empati

Kemampuan petugas pelayanan kesehatan yang ada di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu harus mampu memberikan informasi yang baik dan akurat dalam setiap penyampaian untuk para calon jamaah umrah dimana penyampaian sangat di butuhkan untuk menambah pengetahuan jamaah untuk itu penyampaian yang di berikan harus akurat jelas dan dapat di mengerti oleh calon jamaah umrah.

Dalam pelayanan terutama pemberian informasi dimana pemberian informasi sangat penting untuk calon Jamaah Umrah pemberian informasi yang jelas dan akurat kepada Jamaah akan membuat calon Jamaah tidak kebingungan dalam melakukan pendaftaran serta persyaratan penyuntikan vaksin di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu.

PEMBAHASAN

Kebijakan pelayanan vaksinasi umrah di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu adalah tujuannya untuk mempoteksi jamaah yang akan hendak melakukan perjalanan keluar negeri terutama ke Arab Saudi yang dimana kebijakan pemberian vaksin yang di lakukan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu suda sesuai dengan Permenkes No 13 tahun 2016 tentang Sertifikat Vaksinasi Internasional.

Pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu tanpa terkecuali harus memiliki kemampuan dalam memahami keluhan oleh para calon jamaah kebijakan yang harus di implementasikan dalam pelayanan umrah baik pengelola/manajemen sampai petugas kesehatan umrah mengetahui, memahami dan melaksanakan Undang-Undang dan peraturan tentang kebijakan pelayanan umrah tersebut

Umumnya selain kebijakan yang harus di jalankan sesuai permenkes yang ada kualitas pelayanan pun harus di tingkatkan dan itu merupakan komponen yang peting yang harus di laksanakan dimana informasi serta pelayanan yang maksimal akan menimbulkan kesan yang baik bagi calon jamaah umrah

Pemberian kebijakan adalah konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan kebijakan maka dalam mengimplementasikannya suatu kebijakan harus di ketahui dengan jelas sehingga dalam pelaksanaanya sesuai dengan yang di inginkan.

Dalam hal ini penyediaan alat-alat kesehatan yang ada di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu harus lebih di tingkatkan dan menjamin sterilisasi alat-alat kesehatan yang akan di gunakan untuk calon jamaah umrah agar menimbulkan kesan yang baik oleh calon jamaah umrah kesterilisasian alat kesehatan yang akan di gunakan untuk calon jamaah umrah sangat penting untuk menjaga keamanan pasien untuk alat-alat yang di gunakan harus terjamin kualitasnya sehingga membuat jamaah umrah yang akan melakukan Vaksinasi Meningitis di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu merasa aman dan tidak menimbulkan kekhawatiran dalam diri calon Jamaah Umrah harus memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan terhadap calon Jamaah Umrah.

Keahlian yang dimiliki dalam memberikan pelayanan yang optimal dimana pelayanan harus membuat para calon Jamaah Umrah merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu

Jaminan atau kepercayaan jamaah terhadap kualitas dan kemampuan petugas pelayanan kesehatan yang ada di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu menjadi hal yang harus utama dimana dalam memberikan tindakan pelayanan medis tidak hanya memberikan pelayanan medis akan tetapi bagaimana petugas kesehatan tidak menimbulkan resiko bahaya dan keraguan-raguan oleh calon jamaah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut : Kebijakan yang diberikan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 58 Tahun 2013 tentang Pemberian Sertifikat Vaksinasi Internasional dimana implementasi kebijakan tersebut sudah dilaksanakan sesuai Permenkes yang ada. Saran yang direkomendasikan peneliti kepada Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu untuk melakukan evaluasi tentang kebijakan pelayanan kesehatan yang ada di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekka A. S.S., Pangandaheng., Arthur HP. Mawuntu. 2017. Gambaran Dan Tingkat Pengetahuan Dan Perilaku Masyarakat Tentang Penyakit Meningitis Dikelurahan Soataloara II Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal E-Clinic*. Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Samratulangi Manado
- Kurniawan, Aditya. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan*, Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan, APIKES Citra Madika, Surakarta

- Tania, Ajeng. 2014. *Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah*. Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Jakarta
- Yunita Yitna Ningrum, 2015. Tinjauan Yuridis Terhadap Kewajiban Penyelenggaraan Tindakan Pencegahan Dan Pengebalan Meningitis Bagi Para Calon Tenaga Kerja Dan Umrah Indonesia Dan Arab Saudi Di Kaitkan Dengan Asas Keselamatan. *Jurnal Hukum Kesehatan*, Universitas Katolik Soegija Pranata, Semarang.